

La Muerte de la Biblioteca actual: e-evolución



Chloé Vicente

Directora del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Adolfo Ibáñez



Alejandro Oyarce

Coordinador del Departamento de Gestión de la Información y Negocios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Adolfo Ibáñez

En el mundo de las Bibliotecas, los nuevos proyectos se construyen muchas veces sobre la marcha del día a día para adaptarse a los nuevos cambios organizacionales y tecnológicos que invaden nuestro alrededor. Es así como algunas bibliotecas han evolucionado consciente o inconscientemente, mientras que otras, las que no han pensado en su adaptación, viven momentos críticos que ponen en jaque su supervivencia.



“¿Cómo podemos innovar continuamente? Porque eso es exactamente lo que nos obliga a hacer la selección natural. La evolución nos obliga a renovar constantemente nuestra ventaja competitiva” (Moore, 2007)¹ y a 200 años del nacimiento de Darwin, esta presentación es una apuesta agresiva de lo que creemos firmemente serán los cambios de paradigma más influyentes en la evolución para un futuro sustentable de las Bibliotecas

Partiendo de una evaluación de los paradigmas aplicados en biblioteca, se discutirá la adaptación formal de éstos. En una segunda parte, el estudio plantea las condiciones que deben cumplirse para permitir la evolución de las Bibliotecas y finalmente, propone las nuevas pistas a seguir para asegurar una innovación dentro de las mismas y acercarlas a la e-evolución que exige la Sociedad del Conocimiento en la que cumple un rol fundamental.

I. De los Paradigmas para las Bibliotecas: Adaptación

Tenemos una concepción de la realidad que nos hace construir un entorno basado en paradigmas, con modelos que funcionan y responden a las necesidades del momento presente. Cuando no podemos resolver problemas que antes resolvíamos con nuestra forma de pensar, nos adaptamos a los cambios y creamos un nuevo paradigma que debe lograr conseguir los objetivos deseados. Si no nos adaptamos padecemos las consecuencias de no poder solucionar

¹ p. 17



nuevos escenarios y nos estancamos en el mismo arquetipo sin poder resolver el problema. Para realizar un cambio comprendemos pues que existe un “paradigma dominante”, es decir, sistemas de pensamientos estáticos y estos son dominantes cuando son compartidos por el trasfondo cultural de la comunidad y por el contexto histórico del momento. Las siguientes son algunas condiciones que explican entonces cómo el sistema de pensamiento se ha convertido en un paradigma dominante²:

- Organizaciones profesionales que legitiman el paradigma.
- Líderes sociales que lo introducen y promueven.
- Periodismo que escribe acerca del sistema de pensamiento, legitimándolo al mismo tiempo que difunden el paradigma.
- Agencias gubernamentales que lo oficializan.
- Educadores que lo propagan al enseñar a sus alumnos.
- Conferencistas ávidos de discutir las ideas centrales del paradigma.
- Cobertura mediática.
- Grupos de derechos que acuerden con las creencias centrales del paradigma.
- Fuentes financieras que permitan investigar sobre el tema

Por otra parte, nos parece interesante asociar el proceso de adaptación, que Darwin consideró desde un principio en la conformación de la teoría de la

² Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma>



evolución de las especies para discutir la real adaptación de las bibliotecas a las nuevas exigencias de la Sociedad del conocimiento. Evidentemente, la idea es inspirarse de las teorías de evolución Darwin en una forma metafórica porque bien sabemos que la teoría midió miles de años de evolución... En este sentido nos parece imprescindible mencionar el informe “Hacia las Sociedades del Conocimiento” emitido por la UNESCO que menciona que *“la digitalización [...], está destinada [...] a modificar la transmisión de la tradición en la medida en que afecta profundamente al funcionamiento de las instituciones culturales, educativas y científicas (...) que son los centros tradicionales de la memorización”* (UNESCO, 2005) ³. Debemos comprender entonces, para mantenernos cualitativamente competitivos, que nuestra razón de existir como Biblioteca es el usuario y no la información en sí (concepción aún usual pero peligrosamente desenfocada). Se hace aún más patente la necesidad de repensar nuestra adaptación si la misma identidad fundacional de las Bibliotecas en el sentido de su misión tradicional de recolectar, cuidar y poner a disposición físicamente el material, está siendo revolucionada y en este sentido David Kohl mencionó en la última Conferencia ISKO de este año: *“As the responsibility for this physical infrastructure disappears, we need to fundamentally rethink how we go about our mission (...). We need to see our historical mission with truly new eyes”* (Kohl, 2009)⁴. A modo de ejemplo, en la actualidad, si el libro no se encuentra en la Biblioteca, muchas veces puedo descargarlo de internet de manera gratuita, lo

3 p. 55

4 p.381



que constituye un cambio de paradigma que simboliza la fuga de usuarios o desertificación que podría tener que asumir la Biblioteca en un futuro no muy lejano si no se adapta (arriesgando hasta su desaparición si simplemente ya no es útil para el usuario).

En este sentido, se debe fomentar la adaptación con una proactividad sólida y visionaria para asumir el cambio de paradigma y pasar a ser a la imagen de los organismos adaptados, bibliotecas atractivas.

II. Del Cambio de Paradigma: Evolución

Producto del impacto de las tecnologías, estamos observando que el error de enfoque hacia la información y no hacia el usuario, se seguirá produciendo si no existe más allá de la adaptación al formato tecnológico una real voluntad de cambio de paradigma que nos permita evolucionar sustentablemente como unidad de servicio.

El cambio de paradigma, término acuñado por Thomas Kuhn quién planteaba que las sucesivas transiciones de un paradigma se realizaban casi siempre vía alguna revolución, también constituye el patrón de desarrollo de la ciencia madura. En este sentido, la cuestión está en cómo debemos cambiar el paradigma, *“adoptar una actitud diferente hacia los paradigmas existentes”* (Kuhn, 1996)⁵ que

5 p. 148



no nos dejan evolucionar y asentar las bases de la evolución de las bibliotecas desde un punto de vista biológico, cultural y tecnológico para asegurar como indica un “cambio de naturaleza” de nuestras investigaciones y por ende en nuestra forma de hacer las cosas:

- **Evolución biológica:** El proceso continuo de transformación de las bibliotecas como organismos. En este sentido, los cambios producidos en sucesivas generaciones se ven reflejado en variaciones que son causa de mutaciones y llevan a una selección natural que debiesen dar por resultado la evolución positiva de las bibliotecas.
- **Evolución cultural:** El cambio a lo largo del tiempo de algunos de los elementos culturales de una sociedad (valores, organización social, lenguaje, herramientas y flujo de la información), influyen en las bibliotecas que se desarrollan evolutivamente por la acumulación y transmisión de conocimientos para una mejor adaptación al medio.
- **Evolución tecnológica:** Radovan Richta, filósofo checo, define en su teoría de los estudios de ciencia tecnología y sociedad, el desarrollo histórico de la tecnología en tres etapas: aparición de la herramienta, creación de la máquina y “el autómatas”. Esta última evolución elimina el elemento del control humano.

En nuestro caso, sabemos lo difícil que puede resultar vislumbrar una realidad en la que la mayoría de la información de una biblioteca esté disponible única y exclusivamente en formato digital, pero nuestros análisis concluyen que la

migración digital será un hecho y que las colecciones en formato papel deberían llegar a ser artefactos históricos como lo fueron los incunables y como lo están siendo ahora ya las revistas en formato papel. El informe UNESCO concuerda con esta visión cuando destaca que *“El futuro de las bibliotecas depende en gran medida de la capacidad de nuestras sociedades para trascender la lógica mercantil de la sociedad de la información e instaurar nuevos modelos en los que sean los conocimientos y su valor cognitivo quienes generen valor”* (UNESCO, 2005)⁶. En definitiva, cuando el precio de la distribución de información tiende a cero y que cada vez son más eficientes las herramientas para distribuir información, se tendería a evolucionar tecnológicamente más rápido.

a. Evolución en las Unidades de Servicio: Casos de Estudio

Actualmente, las bibliotecas funcionan a grandes rasgos como unidades independientes o dependientes de las dimensiones de la institución a veces estos departamentos se amalgaman. En general y para que resulte más comprensible el análisis, las unidades presentes en las bibliotecas se podrían dividir en Unidades de “Front Office” y de “Back Office”. Ambas, tienen necesidades y clientes-usuarios distintos; por decirlo de una manera, la línea de visión del usuario de Biblioteca llega hasta el “front office”, mientras que el “back office” para el usuario es invisible.

6 p.69



El análisis presente considera a modo de ejemplo, sólo algunas de las unidades de cada definición (Front Office – Back Office) puesto que es la metodología de pensamiento que nos interesa plasmar para dejar libre al lector aplicarla en sus análisis posteriores. En definitiva es poner a prueba los servicios frente a los nuevos paradigmas tecnológicos o de comunicación y que se están insertando aunque tímidamente en algunas bibliotecas pero que consideramos son esencial visualizar por lo que llegarán a ser.

i. Ejemplo de funciones en el Back Office: Departamento de Adquisiciones

Paradigma actual:

- Cotiza y Compra material bibliográfico a proveedores nacionales e internacionales.
- Vela por la gestión, control de la llegada y entrega del material adquirido
- Vela por la administración de los presupuestos por centro de costos.
- Controla las operaciones y asegura el pago de las facturas a los proveedores.

Nuevo paradigma:

El departamento de adquisiciones tiene una gran responsabilidad bajo la teoría de la cadena de valor al ser responsable de la adquisición de la información a la que finalmente tendrán acceso los usuarios. Este departamento puede ser un aliado



estratégico o un cuello de botella que genera en un círculo virtuoso o vicioso a todo el Sistema de Bibliotecas. Por ende deberá velar por:

- Que la Bibliografía que los alumnos necesitan esté disponible en la Biblioteca en línea.
- Buscar nuevas oportunidades de negocios que sean sustentables y desarrollar proyectos aplicados a la adquisición de la información
- Brindar mejoras continuas a la gestión y administración de los productos bibliográficos.
- Buscar y evaluar modelos de negocios y proyectos sustentables.

Es así como si desde los libros (cuyo formato consideramos fue estructurado con propósitos que no responderán a los nuevos paradigmas), hasta las revistas y películas, todo estará accesible para comprar, con un procesamiento facilitado y una recuperación o descarga rápida para el usuario, las Biblioteca (o lo que quede de ella) tendrá como única forma de viabilidad la vía digital.

ii. Ejemplo de funciones en el Front Office: Departamento de Circulación y Préstamos

Paradigma actual:

- Prestar libros a los usuarios



- Atender las dudas y consulta de los usuarios referente a búsqueda de información (referencia)
- Atender a veces virtual o telefónicamente dudas de los usuarios
- Velar por que el material esté disponible en las estanterías ordenadas para la recuperación rápida y efectiva
- Velar por el orden físico de la biblioteca
- Administrar los espacios físicos de la biblioteca
- “Presionar” a los usuarios para que devuelvan el material a la fecha y hora adecuada.

Nuevo paradigma:

- Atender referencias virtuales en Internet o en realidades virtuales⁷
- Masificación de maquinas de auto-préstamo para los libros físicos⁸
- En el caso de los contenidos digitales la devolución del material será en algunos casos automática, en otros el usuario podrá quedarse con el libro, todo dependerá del modelo que se negocie con las editoriales

⁷ Secondlife u otras realidades virtuales: Son muchos los organismos que ya están en estas realidades virtuales atendiendo usuarios, desde empresas trasnacionales hasta embajadas, pasando también por partidos de gobierno y Bibliotecas públicas y Universitarias.

⁸ Consideramos que estas maquinas tan solo serán una etapa necesaria para el préstamo de libros físicos, pero la inversión en este producto depende de la cantidad y calidad de libros físicos con los que cuente la biblioteca, ya que también los descartes serán más frecuentes porque al e-evolucionar la biblioteca, la adquisición en formatos digitales planteará la cuestión de la obsolescencia de manera más sistemática.



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA “Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario” 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

- La Biblioteca tiende a ser un punto de encuentro y de reunión para los usuarios
- El servicio vela por que estos espacios se aprovechen y promocionen al máximo.

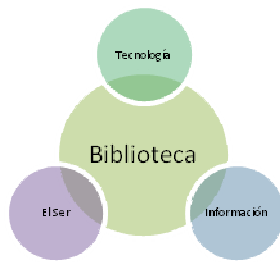
En gran medida, la forma en la que conocemos este departamento tendería a desaparecer: Si se puede acceder a los libros en formato electrónico y los sistemas de búsqueda para los usuarios son intuitivos, se debería dejar de utilizar la Biblioteca tal como lo concebimos. Tan solo será utilizada como punto de encuentro para trabajo en grupo o en búsqueda de un grato espacio para estudiar e investigar.

Finalmente, como unidad de servicio, para ser capaces de construir satisfacción como medida de eficacia, debemos conocer el intangible con el que trabajamos, comprender la envergadura total de los flujos, pero también valorar y analizar minuciosamente las percepciones de los usuarios, es decir construir estructuras que acorten sistemáticamente las brechas entre el usuario y la calidad de servicio. Lo que denominamos evolución aunque sea percibida como básica no tan solo para insertar a las Bibliotecas en los nuevos escenarios del medio que las rodea (Sociedad del Conocimiento), resulta ser imprescindible para construir el cambio de paradigma. En esta etapa, al comprender que nuestros servicios son exclusivamente una transacción, debemos decidir cuál va a ser la experiencia que queramos que vivan los usuarios y bajo este punto de vista concentrarnos en el hecho de que ya no sólo gestionamos la información, sino también la experiencia

del cliente o usuario que accede a esta. Es así como debemos velar por saber cuál va a ser la participación del cliente en la experiencia.

III. Innovación: La “e-evolución” de las Bibliotecas

Tomando en cuenta, que el proceso de modernización o evolución va de la mano de Internet; que se conciben las bibliotecas desde los tres ámbitos fundamentales de interacción, es decir, el Ser (el usuario, el autor, el editor, el bibliotecario), la Tecnología y la Información (en formato digital), se puede considerar, en esta coexistencia sistemática y en un movimiento continuo lo que denominamos la “e-evolución” de las Bibliotecas y centros de información.



El concepto de “e-evolución” no es exclusivo de las bibliotecas; en efecto, puede ser analizado con una observación sencilla de cambios de paradigma en distintos sectores sociales, empresariales u organizacionales.

- De Negocios a “e-business”: Agencias de viaje, Publicidad en internet, Banca electrónica.
- De Educación a “e-learning”: modelos blended learning, pizarras interactivas.



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA “Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario” 2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

- De Comunicaciones a Web 2.0: Wikipedia, Second Life, Myspace, Twitter, Facebook, medios de comunicación masivo en línea (televisión, radios y periódicos).
- De Política a “e-gobierno”: Voto electrónico, gobierno en línea (En Chile: SII, registro civil, trámite fácil).
- Un último ejemplo: El Correo. Aún nos llegan las cartas, pero la mayoría ya son digitales. En este sentido, la misma necesidad a la que apuntaba la carta se sigue resolviendo pero producto del nuevo paradigma, evolucionó en lo que hoy conocemos como correo electrónico.

Se podrían enumerar miles de casos similares que dan testimonio de adaptación exitosa a realidades distintas creando nuevas formas de ver y hacer las cosas. Todos estos casos nos muestran que se deben revisar más a fondo los modelos que actualmente se aplican en biblioteca.

Mediante la comparación de las prácticas tradicionales con los modelos que vendrán, pretendemos ver con claridad algunos patrones que son necesarios comenzar a modificar hoy para poder adaptarnos con facilidad a los nuevos cambios y en algunos casos lisa y llanamente modificarlos de raíz ya que son modelos primitivos y poco eficientes, que tan solo terminarán estancando la gestión y la e-evolución hacia la nueva Biblioteca. Es una “e-evolución” en el sentido de que se deben identificar lo que llamaremos los momentos de verdad, es decir, los puntos más críticos, física y digitalmente cuando el usuario utiliza los servicios de la Biblioteca.



a. “e-evolución” espacial (espacios físicos versus espacios virtuales)

En consecuencia a los resultados planteados en los análisis anteriores, no dejaremos de mencionar el profundo cambio que se producirá físicamente en las Bibliotecas: El conjunto de los Departamentos, sean estas unidades de Front Office o de Back office, modificarán sus flujos de trabajo y manejo de la información. Los departamentos de Back office fueron diseñados para el procesamiento de un tipo definido de material, pero al cambiar drásticamente la forma de adquirir y procesar el material, es posible que los espacios físicos disminuyan su tamaño. Referente a Circulación y Referencia, consideramos como dijimos en el capítulo anterior que debería velar por que los espacios físicos utilizados por los alumnos sean los más gratos para poder trabajar en equipo, investigar o tan solo leer y acceder cómodamente a la información. Ahora bien, como la referencia debiese realizarse exclusivamente utilizando recursos digitales, es imprescindible que se siga manteniendo físicamente la relación. A corto plazo deben nacer tipos de referencistas diferenciados según el tipo de biblioteca: unos que trabajen el material físico y virtual con la misma destreza sin importar el formato, y otros especialistas en libros históricos como ya existen en algunas bibliotecas para el manejo de incunables y similares y que estén más abocados a bibliotecas especializadas. Pero es una tendencia que a largo plazo debería tender a desaparecer debido a la masificación de las bases de datos digitalizadas, dejando lugar a un referencista exclusivamente virtual que sin embargo siempre mantenga la relación con el usuario. Referente a las estanterías consideramos que en pocos años se estancará su crecimiento y por tanto, los espacios liberados



deberían constituirse en más y mejores espacios para la producción de ideas, es decir lugares donde se pueda investigar con los formatos de lectura de libros digitales, lugares de estudio y reunión.

La e-evolución de los espacios debería ser destinada a beneficio y satisfacción de los que seguirán buscando en la Biblioteca: *“preocúpese por los usuarios, y todo lo demás vendrá por sí solo”* (Girard, 2007)⁹, define una de las “filosofías” de Google y considerando el impacto que ha tenido en la Sociedad del Conocimiento, es necesario escuchar e inspirarse de su forma de relacionarse con los usuarios.

b. “e-evolución” integral

Finalmente, los pilares que hemos podido identificar para poder asentar las bases de una Biblioteca que e-evolucione son: primero, que existen tendencias que se irán afianzando y pueden desde ya servir de faro; segundo, que muchas tendencias del mercado (tecnologías, editoriales digitales) están aún inmaduras por lo que la clave para las Bibliotecas está en la conformación de equipos profesionales flexibles donde el aprendizaje sea continuo y participativo. En efecto, al ser el capital humano, un pilar en el funcionamiento de las bibliotecas, solicitado de una forma cada vez más exigente, debe desarrollar competencias informacionales sólidas. El referencista tendrá un papel clave y central producto de que las nuevas exigencias en cuanto a inmediatez de la información obligan a

⁹ p.177



alcanzar altos niveles de satisfacción para el usuario o cliente, ávido de información y cada vez más experto. En definitiva, el conjunto del personal de biblioteca se torna en especialista que conoce a cabalidad los recursos en cualquier formato con los que disponen la biblioteca, un facilitador que asiste y orienta en la recuperación de información de calidad. La Biblioteca e-evolucionada, se nutre pues de una red inteligente de colaboradores que gracias a una formación multidisciplinaria obligatoriamente porque *“cierta heterogeneidad en las competencias mejora el desempeño de los equipos: simplemente porque los colegas que se observan y trabajan juntos aprenden unos de otros”* (Girard, 2007)¹⁰, ese grupo entonces es capaz de generar una real propuesta de valor y desarrolla valores de inteligencia cooperativa, teniendo en cuenta también que *“la creatividad nos demanda todo lo que somos: nuestros pensamientos, sentimientos, deseos y ansiedad, nuestra personalidad y trayectoria”* (Kahana, 2005)¹¹. Esta e-evolución debe construirse pues integrando a un proyecto común a todo el personal de Biblioteca, donde cada departamento está empoderado con la debida capacitación y dentro del cual la confianza es vista como una fuente de valor.

Solo con estas características, la Biblioteca “e-evolucionada” puede asegurar que el valor que genera, se convierta en un indicador de éxito (Ulrich, 2006)¹². Por lo tanto, las bases para construir una Biblioteca innovadora, se pueden definir con planes de acción centrados en el capital humano primero que

¹⁰ p.148

¹¹ p. 109

¹² p.22



todo, luego en las tendencias de los modelos de servicio planteados y para los cuales el plan de marketing debe reconocer tanto las expectativas del cliente en relación al servicio para posicionar la marca, tema por lo demás frágil producto de que las comunicaciones internas y externas por distintos canales que genere la Biblioteca en forma de charlas, comunicados, y servicios ofrecidos se transforma en la promesa de servicio que tiene que estar al mismo nivel que la realidad ofrecida para que la marca responda a la expectativa. El último punto sería el desarrollo tecnológico, el cual, dentro de la e-evolución, tiene sin duda un rol estratégico para asegurar innovación, pero debe ser reconocido bajo los conceptos de creación de valor que se debe constituir para la mejora de los servicios y como constante desafío para la “evolución genética” las Bibliotecas. Para ello es indispensable la medición de la satisfacción de los usuarios por intermedio de los que ya denominamos “momentos de verdad”, abriendo así las puertas para vislumbrar la gestión de las lealtades del usuario de biblioteca en un ámbito más colaborativo (redes sociales, participativas) que se nutra de un marketing relacional que logre fidelizar.

Finalmente, debemos tener siempre presente que *“la biblioteca [...] seguirá siendo un pilar de la circulación social de los conocimientos y un factor de vitalidad para las redes de aprendizaje [dado que] [...], sus funciones cognitivas y evolutivas hacen de ella una organización de aprendizaje por excelencia”* (UNESCO, 2005)¹³ y en este sentido nuestra madurez en aceptar este desafío y llevarlo adelante, asegurará nuestra supervivencia: *“Las especies que sobreviven no son las más*

¹³ p.71



fuertes ni las más inteligentes, sino aquellas capaces de responder mejor a los cambios del medio" (Charles Darwin 1859).

4. Conclusiones

Nuestro trabajo cotidiano nos absorbe y aunque día tras día nos adaptamos con ambición y dedicación a los cambios, llevando a cabo proyectos, observando las nuevas tendencias y consultando la literatura especializada, sin embargo, muy pocas veces logramos producir un cambio significativo que realmente nos asegure perspectivas más alentadoras. En este sentido el cambio de paradigma debe venir del cambio de enfoque o cambio de visión: si bien las tecnologías significan un cambio de formato para acceder a la información, hemos llegado a la conclusión que estas no impactan o impactarán en la información misma, son simples cambios de soporte (en la misma historia del libro pasamos de las tablillas de barro hace 4.000 años a lo que hoy aparece con el futuro a través de los e-books). Por lo tanto, la evolución para las bibliotecas está en parte en lograr entender que deben hacer tan ágil el acceso al conocimiento como lo fue en su momento el acceso al formato impreso.

Por otra parte, para pensar el futuro de las Bibliotecas, quisimos detenernos, respirar profundo, mirarnos desde afuera, mirar hacia adelante y finalmente mezclar estas visiones con las tendencias globales en una coctelera. El resultado fue una mirada que quisimos pudiera mostrar una evolución real, ya no como



avanza el medio que nos rodea que solo nos hace modificar paradigmas ya antiguos, sino evolucionar como opción de vida, con una mirada revolucionariamente innovadora, cooperativa, proyectándonos hasta lo que aun no ha sido pensado y construir las bases de la "e-evolución" para facilitar el desempeño futuro de las bibliotecas.

1. Bibliografía

Browne, Janet, La Historia de El Origen de las Especies de Charles Darwin, Primera Edición, Buenos Aires, Debate, Los libros que cambiaron el mundo, 2007, 192p, [ISBN: 978-9871117406]

Castells, Manuel, 1942-: La era de la información: economía, sociedad y cultura. México D. F., México: Siglo Veintiuno, 2006. [ISBN 9682321670]

Girard, Bernard, Modelo Google : una revolución administrativa, Bogotá, CO: Norma, 2007 [ISBN 978-958-45-0384-8]

Marshall, Catherine, Designing qualitative research, California, US: Sage, 2006, [ISBN 1-4129-2489-8]

Moore, Geoffrey A, Desafío de Darwin: innovación y estrategia en las empresas que triunfan; Barcelona, ES: Urano, 2007, [ISBN 978-84-96627-25-3]



XV CONFERENCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA
“Panorama de las Bibliotecas y la Información en el bicentenario”
2, 3 y 4 de Noviembre de 2010. Centro Cultural Estación Mapocho

Rodríguez, Luís Francisco (Director Ejecutivo Publidisa), De poetas y Navegantes del ebook, o el punto sin retorno de la digitalización del negocio editorial, Anuario Revista DeLibros, Enero 2009

Ulrich, Dave, Propuesta del valor de recursos humanos, Barcelona, ES: Deusto, 2006 [ISBN 84-234-2358-1]

UNESCO: Hacia las sociedades del conocimiento, Paris, FR: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2005 [ISBN 92-3-304000-3]