

# NUEVOS USUARIOS, NUEVOS PROFESIONALES

por

*Aurora González Teruel*

(UNIVERSITAT DE VALÈNCIA)

## *La información*

Sociedad de la información, tecnologías de la información, autopistas de la información..., desde hace unas décadas este vocablo: «información» se emplea asiduamente, aplicándolo a cualquier situación y en los ámbitos más diversos de la vida diaria. Intuimos en nuestro trabajo, que tras ese concepto hay un trasfondo importante, cualitativa y cuantitativamente, capaz de dar alternativas a la forma tradicional en la que se había estado organizando tanto la docencia como la investigación.

Constatamos, incluso, que quienes se incorporan en la actualidad a estas tareas utilizan sin reserva las nuevas técnicas de acceso a la información, ante lo cual, aquellos que llevan años de dedicación, se plantean, no sin cierto vértigo y algo de ansiedad, si ellos también podrían beneficiarse de las aparentes ventajas de las nuevas tecnologías. En una palabra, todos aspiramos a poder utilizarlas cómoda y rápidamente, antes que estar nosotros al servicio de ellas. Todos quisiéramos borrar de nuestro vocabulario «yo no me aclaro con los ordenadores».

¿Pero que entendemos por información? se podría considerar así a los hechos u opiniones emitidas y recibidas en el curso de la vida diaria. Obtenemos información de cualquier documento, utilizando la acepción en su

sentido más amplio: libros, publicaciones periódicas, bases de datos, medios de comunicación, otras personas, fenómenos observables en nuestro contexto más próximo, etc. A su vez, cuando asimilamos estos mensajes a ello, generamos igualmente nueva información, parte de la cual es transmitida a través del discurso, de los documentos emitidos por nosotros mismos o por cualquier otro sistema.

Pero el término sociedad de la información fue acuñado, en primer lugar, desde el punto de vista económico, para referirse a un recurso que interviene cada vez con más frecuencia en la producción de bienes y servicios, proporcionando mayor ventaja competitiva tanto a los estados —en todas sus estructuras de gobierno, en sus entes administrativos y de investigación—, como a las empresas de cualquier sector. Así podemos apreciar, que cada día es más evidente la interrelación existente entre la Universidad y la investigación en general con la sociedad en la que nos desenvolvemos.

Las necesidades económicas, que nos llevan a una más precisa rentabilidad y control de los servicios, también han revertido, como revulsivo, dentro de la institución universitaria para adecuarse al mundo actual, haciendo hoy suyos muchos de los métodos empresariales de evaluación de los resultados.

La investigación en general en su concepto económico tradicional está cambiando, para ser regida, en la actualidad, por los mismos parámetros de coste-beneficio que hasta ahora sólo se habían implantado en las ciencias básicas y aplicadas.

En segundo lugar, en esta sociedad de la información, se ha desarrollado una industria del mismo nombre dedicada a la producción de bienes y servicios ligados a este producto, lo que en el campo de la investigación se ha traducido en una mayor disponibilidad de la información de la que cualquier usuario puede necesitar. Pero se ha generado una nueva dificultad, la de estar al día y tener localizados todos los recursos relevantes que se publican en las diferentes disciplinas. Esta mayor disponibilidad corre paralela al desarrollo tecnológico, es decir, a los medios técnicos necesarios para almacenar información en ingentes cantidades y recuperarla con el menor esfuerzo posible.

Con todo ello, el proceso de comunicación científica que tradicionalmente se ha basado en la difusión del conocimiento en soporte impreso ya no es

el único, sino que tiene que compartir su privilegio con los medios electrónicos de transmisión de información.

### *El bibliotecario*

El profesional que ha servido de intermediario entre el productor y el consumidor de información, el bibliotecario (biblio+teke), que como la etimología de su nombre indica, tenía la función de «guardar» el libro, ya no trata sólo con este tipo de material ni su labor principal es la de ser custodio de una colección.

Actualmente, el proceso por el cual el bibliotecario elabora las herramientas de recuperación de la información: el catálogo de la colección, es una parte del trabajo que debe realizar; pero ya no es el libro impreso el único medio de transmisión del conocimiento, sino que el énfasis se pone hoy en día en la difusión de información útil para el usuario, sea cual sea el formato en que ésta estuviera registrada.

Esta evolución de la profesión corre paralela con el cambio de los estudios de biblioteconomía, documentación y archivística. Ha transcurrido mucho tiempo desde el nacimiento de la Escuela de Diplomática de Madrid, que fue el primer intento de atender a las necesidades de formación de estos profesionales con una base tradicionalmente humanística, hasta la actualidad, donde la concepción de las tareas que un bibliotecario realiza se han ido adaptando a los nuevos tiempos. Casi sin darnos cuenta, se han hecho necesarios unos conocimientos mucho más variados y adecuados al mundo actual, hoy imprescindibles en los diferentes ámbitos en los que está obligada a desarrollarse la profesión.

Una vez analizados los distintos planes de estudio de las diplomaturas y licenciaturas en biblioteconomía y documentación que se imparten en España, podemos resumir que el futuro de estos profesionales, tanto para instituciones públicas como organizaciones privadas, estará formado en las siguientes áreas de conocimiento: archivística y técnicas historiográficas, fuentes de información y bibliografía, gestión de unidades de información (planificación de centros, gestión administrativa, financiera, de recursos humanos y estudios de usuarios), tratamiento y gestión documental (descripción bibliográfica, análisis, indización, resumen, clasificación de los docu-

mentos, etc.), tecnologías de la información (conocimientos informáticos, telemáticos y audiovisuales), técnicas cuantitativas (informetría, bibliometría y estadística) e idiomas.

Por todo ello, no es aventurado afirmar que estos profesionales poseen las destrezas y aptitudes necesarias para la correcta gestión de cualquier sistema de información, entendido éste, como el conjunto de operaciones necesarias que van a convertir la información ambiental en útil para diversos fines, es decir en productos y servicios concebidos y diseñados para el usuario al que se ha previsto atender.

### *Los servicios y los productos de información*

El cambio de orientación que se ha producido en la profesión bibliotecaria con el fin de adaptarse a los nuevos tiempos se puede constatar, haciendo un rápido recorrido por la literatura profesional.

Presentamos a continuación dos diagramas que muestran distintas concepciones del proceso que se lleva a cabo en una biblioteca. Entre uno y otro tan sólo ha pasado una década.

En el primero de ellos se concibe la biblioteca como una colección organizada de material bibliográfico, es decir, el núcleo principal del trabajo es la gestión del fondo. Éste crece y se enriquece a través de la selección y la adquisición de los materiales. A partir de este último concepto, se pone en marcha el proceso técnico de los mismos, todo ello con el fin de proporcionar unos servicios. Éstos son fundamentalmente dos: primero el acceso a la información (lectura en sala, servicio de información bibliográfica y referencia), y segundo el acceso al documento (préstamo de la propia colección e interbibliotecario).

En segundo diagrama, el proceso va a ser básicamente el mismo, aunque se introducen nuevos componentes: necesidad de información, almacenamiento y difusión de la misma.

En primer lugar, la biblioteca no es una unidad aislada sino que interactúa con su entorno o, lo que es lo mismo, sirve a la institución en la que desarrolla su actividad. Las metas que ésta tiene son las mismas que dicho sistema persigue en el terreno de la información. Y los usuarios, como miembros de la institución, han de ser conocidos, individualizados y personaliza-

dos y sus necesidades de información, todo lo que debe poseer para su trabajo..., satisfechas. La adecuación de la información proporcionada por el sistema a las necesidades de sus usuarios determinará si la biblioteca cumple con los objetivos para los que ha sido creada. Éste es el verdadero propósito de cualquier institución documental y sirve como indicador para medir su grado de utilidad.

En segundo lugar, aparece el almacenamiento de la información relativa a la descripción de la colección en un soporte electrónico o base de datos, lo cual facilita la búsqueda para usuarios de la propia institución y para los externos a la misma. La automatización tanto de los catálogos como del resto de procesos que transcurren en una biblioteca es, hoy en día, fundamental. La colección que se reuna en una biblioteca podrá ser la más relevante en su materia, pero si no se utiliza sólo servirá de comida para las termitas, es decir, el uso que se haga de la colección será otro indicador del éxito (o de una buena gestión).

Figura 1. Amat Noguera, N. (1982). *La biblioteca: tratado general sobre su organización, técnicas y utilización.*

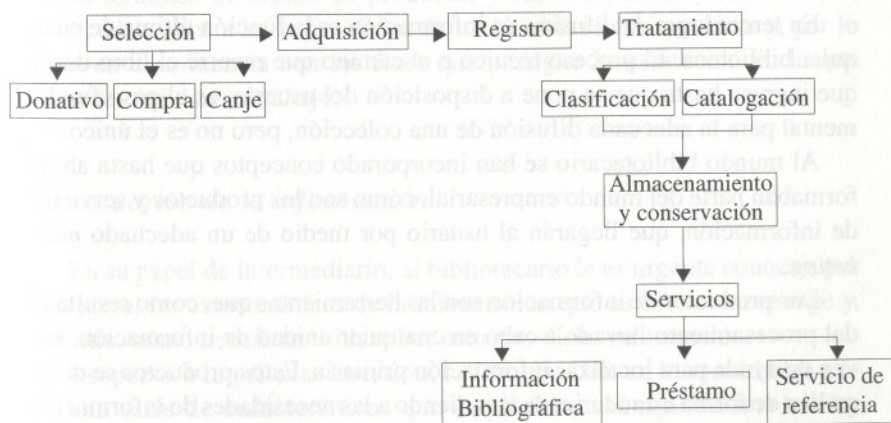
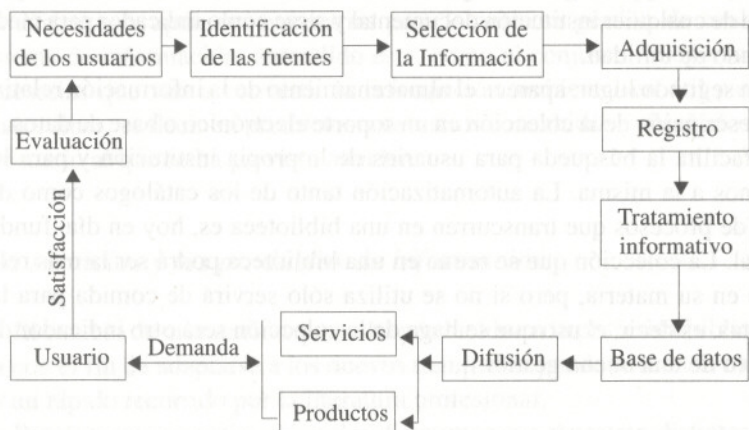


Figura 2: Proceso de la información en la biblioteca universitaria actual



En tercer lugar, la difusión de información es la función última de cualquier biblioteca. El proceso técnico o el camino que recorre el libro desde que ingresa hasta que se pone a disposición del usuario, es el paso fundamental para la adecuada difusión de una colección, pero no es el único.

Al mundo bibliotecario se han incorporado conceptos que hasta ahora formaban parte del mundo empresarial, como son los productos y servicios de información, que llegarán al usuario por medio de un adecuado *marketing*.

Los productos de información son las herramientas que, como resultado del procesamiento llevado a cabo en cualquier unidad de información, sirven de ayuda para localizar información primaria. Estos productos se desarrollan de forma estandarizada atendiendo a las necesidades de información de un usuario tipo. Nos referimos a los boletines de resúmenes o *abstracts*, boletines bibliográficos, boletines de índices, boletines de sumarios o a los catálogos de bibliotecas.

Los servicios son la provisión de información para atender necesidades específicas de los usuarios cuando estos realizan una demanda directa a la biblioteca.

Por último, otro componente que se ha introducido en el proceso llevado a cabo en la biblioteca es la evaluación y, aunque puede realizarse a partir de distintos puntos de vista, hay uno de ellos que podemos considerar fundamental como indicador de la buena gestión de una biblioteca. Éste es la satisfacción del usuario con la información suministrada por la biblioteca, o de otro modo, si ésta cumple con las expectativas de los usuarios se habrá conseguido el objetivo básico que es la difusión de información.

En resumen, el proceso técnico que ha sido durante décadas el núcleo fundamental en el trabajo bibliotecario, se considera actualmente importante, pero sólo en función de que mejore y facilite el acceso a la colección. Entre ambas concepciones han pasado varios años, precisamente ha sido el período en el que las nuevas tecnologías de la información han posibilitado romper barreras geográficas y permitir el acceso a un gran volumen de datos.

El bibliotecario o profesional de la información en general ha de verse como un intermediario entre la maraña de información actual y las necesidades de información de los usuarios. En estos días, su función se desarrolla en términos de diseño de productos y servicios útiles y rentables, es decir, adecuados a las necesidades de los usuarios a los que sirve y, por lo tanto en consonancia con los fines que persigue la institución en la que éstos desarrollan su trabajo.

### *Los usuarios de la información*

En su papel de intermediario, al bibliotecario le es urgente conocer, por una parte, las características de la información que su biblioteca recoge y, por otra, cómo necesitan utilizar sus usuarios dicha información.

Respecto a la primera cuestión, la información en humanidades tiene una serie de características que condicionan el tipo de servicios y productos —a los que antes nos hemos referido—, que un bibliotecario puede proporcionar.

En la investigación en humanidades el acceso al documento primario es

fundamental; pero existen problemas terminológicos a la hora de elaborar herramientas precisas de recuperación de la información.

No es habitual una terminología científica al estilo de las ciencias básicas y en el análisis de la información es difícil perder la ambigüedad del lenguaje natural.

Otro elemento a destacar es la aparente escasa rentabilidad económica, a corto plazo, de las investigaciones humanísticas y el poco apoyo monetario que tienen, comparado con otras áreas científicas; lo que repercute, sin ninguna duda, en el menor desarrollo de las fuentes de información secundarias que, como en otras disciplinas, son fundamentales tanto para la investigación como para el ejercicio profesional.

Éstas pueden ser algunas razones por las que, al examinar y hacer recuento de las fuentes de información que existen en el campo de las humanidades, nos encontramos con que no aparece ninguna que pueda resolver definitivamente cualquier problema en este campo y sea considerada a la vez como el punto de partida de cualquier investigación.

Así, en la mayoría de los casos, las fuentes de información o, en cierta forma, un tipo de repertorios especializados suele ser realizado por el investigador de historia. A veces, por su propia necesidad, pues tras años de investigación en un tema recogen una información muy importante para trabajos posteriores, que termina publicándose. Éste es el nacimiento de multitud de bibliografías temáticas retrospectivas. Otras veces, un Ayuntamiento, una comunidad autónoma o una institución quieren conocer su historia, antecedentes o darse cierta legitimidad, de ahí surgen otras clases de recopilaciones, en este caso de tipo local, y que más tarde pueden contribuir al estudio general de un período, una institución...etc.

En la revisión bibliográfica sobre literatura profesional anglosajona, realizada por Sanz Casado en 1994, se describen los resultados de algunos estudios realizados para conocer de que manera utiliza el usuario humanista la información, en relación al usuario científico, experimental o social. La comentamos a continuación, pero volvemos a remarcar que este tipo de literatura al sernos extraña no precisa exactamente nuestras necesidades, pero nos acerca a generalidades del tema que nos ocupa.

En primer lugar, respecto a la capacidad de trabajar en equipo, afirma con los datos que tiene a su disposición, que hay una marcada tendencia de los humanistas a trabajar solos. Como consecuencia de ello, la noción de un



colegio invisible en las humanidades es casi imperceptible, al contrario que ocurre con las ciencias experimentales. Frente a ésto, la existencia de redes informales son fuente de información considerada de gran valor y en la que se deposita mayor confianza que en la obtenida por canales formales. De esta manera, la asistencia a congresos se realiza más con el fin de mantener contactos personales con otros colegas, que por el interés que tengan las ponencias o comunicaciones presentadas.

Además de trabajar solo, el humanista es incapaz de delegar sus búsquedas y es el mismo quien concreta sus necesidades de información a partir de la consulta al documento primario. Como consecuencia, la incorporación de nuevas tecnologías en las bibliotecas de humanidades sufre bastante rechazo, ya que el libro se convierte en pantalla con información de referencia y la información buscada ha de estar bien delimitada para no perderse en la maraña de los sistemas masivos de almacenamiento.

Los recursos bibliotecarios más utilizados por los humanistas son las monografías y las publicaciones periódicas, es este orden. La primera es el medio más habitual para la transmisión de los resultados de sus investigaciones, es la información primaria.

Referente a la actualidad de la información, los humanistas utilizan períodos más largos en la consulta, de nuevo en estudios anglosajones se refleja que las series temporales en este caso suelen ser de diez o veinte años, debido a su tipo de trabajo y a la falta de artículos de revisión de los temas.

Respecto a las fuentes secundarias de información, en un contexto como el que se describe, son de relativa utilidad y, por tanto, poco utilizadas. Aunque convendría señalar que tampoco abundan en este campo las revistas de resúmenes u otro tipo de materiales de esas características, y sin embargo los investigadores sí las solicitan como muy necesarias e imprescindibles para su trabajo. Este punto ha sido debatido varias veces en congresos, lo que demuestra su interés por el tema. A falta de estos instrumentos, los humanistas deben volver a una revisión bibliográfica exhaustiva y retrospectiva.

El uso de las bases de datos tampoco es el punto fuerte de estos investigadores. Como causas posibles podríamos apuntar, la poca sistematización de sus temas en estos instrumentos y la escasa difusión sobre sus ventajas.

Por otra parte, estos usuarios son asiduos a la biblioteca, de tal manera, que una parte importante de las referencias que necesitan las consiguen a

través de ella; mientras que para las otras comunidades científicas, la función de la biblioteca se limita, prácticamente, al suministro de documentos localizados previamente, mediante las fuentes de información secundaria.

En definitiva, hay que decir que el usuario en humanidades no puede ser considerado un usuario al que fácilmente se puede dejar satisfecho, a pesar de estar tan próximo por formación a lo que tradicionalmente ha sido la profesión del bibliotecario.