

## Evolución y competencias de los profesionales de la información documental

José A. Gómez Hernández. Universidad de Murcia. Facultad de Ciencias de la Documentación. [jgomez@um.es](mailto:jgomez@um.es)

Fuente: *Sociología de las Profesiones, Pasado, Presente y Futuro*, coordinado por Mariano Sanchez Martínez, Juan SAez Carreras y Lennart Svensson. Murcia: DM, 2003, p. 323-349

### Introducción

Las profesiones relacionadas con la gestión de información tienen una larga historia, que podemos remontar a los escribas egipcios y mesopotámicos o a los bibliotecarios de Alejandría. Como es lógico, sin embargo, las tareas que han realizado han variado muchísimo, así como su conocimiento y reconocimiento social como profesión. En los últimos años se ha empezado a establecer un consenso europeo sobre las competencias de estos profesionales, se está creando códigos éticos comunes y la formación en sus distintos niveles se ha incluido en muchas universidades, pero todavía quedan pendientes muchos retos para consolidar estas profesiones, que están necesitadas de una regulación que ayude a garantizar el ejercicio profesional de calidad, y del establecimiento de organizaciones colegiales fuertes.

En el pasado muchos bibliotecarios y archiveros fueron eruditos, que investigaban el fondo documental a su cargo desde un punto de vista filológico, histórico o material, y compartían con sus tareas otras actividades principales. Así, confesores reales, religiosos, filósofos, políticos, historiadores o escritores se dedicaron a la organización de bibliotecas o archivos. En el pasado reciente, con la materialización de la biblioteca pública, la profesión se orienta hacia una función educativa, intenta ser una herramienta de promoción de la alfabetización lectora de sectores de población cada vez más amplios, en lo que sería una consecuencia del *sapere aude* kantiano que dio a la biblioteca una vertiente de *ilustración*. Junto a ello, la explosión del volumen de conocimiento y la ciencia publicados, la aceleración del ritmo de producción y envejecimiento de los saberes, la incorporación de las tecnologías de la información, la diversificación de los soportes documentales, así como las telecomunicaciones y las redes han llevado a las instituciones documentales y a sus profesionales a un proceso de cambios vertiginosos.

La orientación de estos profesionales ha ido cambiando desde una prioridad por la conservación de la información o los documentos, hacia un volcarse sobre la difusión, el uso y la formación para el aprovechamiento de los recursos, el enriquecimiento personal e institucional y la creación de nuevo conocimiento. Junto a los profesionales *generalistas* o vinculados con la cultura humanística, ha ido extendiéndose el profesional especializado en ramas concretas de la ciencia o del sector productivo, que aspira a ser experto o profundizar más en el análisis de la información que debe organizar y difundir. El crecimiento del volumen de información, de las instituciones y de las tecnologías ha generado nuevas necesidades sociales de organización, filtrado, evaluación y provisión de información, y con ello se ha producido la especialización de los profesionales, y consecuentemente su diversificación en muchos sectores profesionales.

En el ámbito del sector público, archiveros y bibliotecarios se ven principalmente como responsables de hacer realidad el derecho de acceso a la información y el conocimiento de todos los ciudadanos, con un enfoque orientado a la educación permanente, al apoyo a los que tienen menos posibilidades de acceso y a la promoción cultural. En el sector privado, los documentalistas se consideran gestores de conocimiento de sus instituciones, que tienen que posibilitar el aprendizaje organizacional, y contribuir al éxito de sus organizaciones.

Por tanto, en la actualidad, los profesionales de la información documental (en adelante, PID<sup>1</sup>) son muchos. Son muy distintas las tareas según se trabaje en bibliotecas públicas, infantiles, escolares, científicas, nacionales o universitarias. Igualmente, los documentalistas de empresas u organismos científicos, los gestores de páginas web, los gestores de información en empresas de comunicación social, difieren entre sí y a su vez realizan tareas diferenciadas de las de archiveros históricos o de empresas. Y también es diferente la práctica profesional según se forme parte de equipos, en entornos de sistemas o redes, o se esté en pequeñas bibliotecas casi en solitario.

De hecho sus denominaciones son variadas: "Los profesionales reciben denominaciones diversas que responden a diferencias de orientación, de contexto, de recursos de información utilizados preferentemente, de especialización, y así nos encontramos con documentalistas, bibliotecarios, archiveros, gestores de bases de datos, analistas

---

<sup>1</sup> Excluimos de nuestro estudio a los periodistas, profesionales de los distintos medios de comunicación social, que también son conocidos en España como profesionales de la información, pero que deben ser objeto de un tratamiento específico. Aunque los medios de comunicación social tienen documentalistas y servicios de documentación, aquí nos interesa específicamente estudiar a los profesionales que históricamente han recogido información contenida en los documentos, la han organizado y conservado para difundirla o hacerla disponible en el momento necesario. Frente a éstos, los periodistas principalmente canalizan y elaboran información de actualidad.

documentales, indizadores, expertos en información científica, referencistas, consultores en sistemas de información, gestores y planificadores de sistemas de información, especialistas en multimedia, bibliómetras, expertos en bases de datos, informáticos documentales (...). Estas diferentes denominaciones no hacen sino expresar la diversidad de situaciones, de objetivos, de tratamientos, de soportes documentales, de mediaciones técnicas, de especialidades, de tipos de fondos y documentos, de servicios, etc. que conforman las profesiones de la información hoy, en su complejidad y también en su riqueza" (SEDIC, 2002).

De acuerdo a R. Bowden (1993), vicepresidente de la federación internacional de bibliotecarios (IFLA), nuestro estatuto de profesionalidad viene dado por varias razones:

- Nuestro ejercicio implica operaciones intelectuales con responsabilidad individual, no consistiendo en la aplicación mecánica de una técnica.
- Sus conocimientos se obtienen de la ciencia y el estudio.
- Tiene un objetivo práctico y concreto.
- Se basa en una técnica que puede enseñarse.
- Y, se ejerce con motivaciones, entre otras, altruistas: hay un trasfondo ético, un ofrecimiento a la sociedad en los PID.

Para nosotros el elemento unificador clave de todos estos profesionales es que su misión fundamental es resolver problemas de información de sus usuarios a través del diseño de sistemas y servicios que conservan y proveen los recursos necesarios para ello, ya sean documentos o la información misma.

### ***1. El contexto social y profesional***

El panorama descrito hace muy complejo el contexto y estado actual de los PID: Hay diversificación y nuevas especialidades profesionales, pero son difusas las fronteras entre ellas, pues usan herramientas y aplicaciones similares. Diversos factores suponen una gran incertidumbre para muchos PID; a la vez se percibe la sociedad de la información como una oportunidad para el crecimiento y el logro de los retos de esta profesión, pero están presentes amenazas como la *desintermediación*, y el solapamiento o la superación por otros profesionales como los informáticos. Incluso se habla de una crisis de identidad profesional (Frías, 1998), que nosotros explicaríamos por:

- Los cambios en la gestión de información
- La incorporación a los modos de trabajo de las tecnologías
- Las posibilidades de cualquier ciudadano de acceso directo a información sin intermediarios como los PID
- La distancia entre competencias profesionales emergentes y formación universitaria de estos profesionales
- El ejercicio de estas profesiones por titulados universitarios de muy diversas procedencias, formados en la práctica
- La debilidad de las asociaciones profesionales
- La dificultad de adaptación a nuevos métodos de trabajo
- La insuficiencia de la formación permanente

Algunos rasgos sociodemográficos de los PID (tomados de los estudios de Nogales, 2000 y Tejada y Rodríguez, 2002) son:

- El carácter mayoritariamente femenino de la profesión. En el caso de las bibliotecas públicas españolas, se distribuirían en una proporción de 72% de mujeres por un 28% de varones, y en caso de los socios de SEDIC de modo idéntico (72,4% de mujeres).
- La relativa juventud de los actuales profesionales, fruto del crecimiento del sector en los años noventa con la incorporación de nuevos profesionales. El 70 por ciento tienen menos de 40 años en las bibliotecas públicas (Nogales, 2000). E igual ocurre entre los miembros de CEDIC, donde tenemos un 21.5% con menos de treinta años, y un 47.5% con menos de cuarenta.
- La concentración en las ciudades de tamaño mediano y grande, en donde se encuentran las entidades empleadoras: servicios centrales de las distintas administraciones públicas, grandes empresas, medios de comunicación así como los principales archivos y bibliotecas.... En cambio, en muchos municipios pequeños hay un único PID, a veces con un trabajo multifunción (archivero-bibliotecario, arqueólogo-archivero-museólogo-bibliotecario...) Así, en las bibliotecas públicas españolas, una de cada dos estaba atendida en 1998 por una sola persona con jornada parcial, y en conjunto, dos terceras partes de ellas en 1998 disponía de una sola persona (Hernández, 2000). Ello implica que buena parte de los PID trabaja en su servicio en soledad, dificultándose las ausencias para reuniones de equipo con otros profesionales o con su red de bibliotecas, obliga a jornadas laborales divididas entre mañana y tarde, incluyendo probablemente sábado u otros horarios no convencionales, dificulta la participación en actividades de formación permanente si conlleva el cierre del servicio algunas horas o días....

Desde el punto de vista de su consolidación social y laboral, elementos a considerar serían:

### **1.1. Formación inicial universitaria.**

Hay un importante avance de los estudios universitarios oficiales a través de los cuales se forman los PID, que se estructuran en tres niveles: Diplomatura de tres años para la formación de técnicos de nivel medio, Licenciatura para un nivel superior, y Doctorado para quienes vayan a dedicarse a la investigación sobre la práctica profesional y el desarrollo de las ciencias en que se basan. En España están presentes en una quincena de universidades públicas, y sus características generales han sido descritas por Abadal y Miralpeix (1999).

El modelo de formación se ha basado en unas titulaciones comunes para formar conjuntamente a distintos PID como archiveros, bibliotecarios y documentalistas. Y además, el segundo ciclo de esta titulación, la Licenciatura en Documentación, ha estado abierta al acceso desde cualquier otra titulación, lo que le daba a esta carrera un componente transversal para universitarios y profesionales de distintos ámbitos. El debate sobre este modelo ha sido abierto por algunos profesionales, como los archiveros, que consideraban insuficiente la formación específica para el ejercicio en su institución particular, y solicitaron una Licenciatura en Archivística que nunca fue aprobada. Cabe esperar que, en el marco del nuevo espacio europeo de educación superior, se reúna diplomatura y licenciatura bajo un único grado o titulación, intentando armonizar los contenidos de la formación de los PID de todas las universidades europeas, y que se mantenga el enfoque generalista de formación común de todos los PID, que tendrían en el postgrado la vía de especialización en las distintas instituciones documentales.

### **1.2. Mercado laboral.**

El estudio de la situación laboral en España ha dado lugar a diversas publicaciones durante los años noventa. Por ejemplo, el de Camps y Crespán (1996) sobre Cataluña, bajo el explícito título de “navegar en un entorno turbulento”, o los recientes trabajos de Tejada y Rodríguez (2002) ya citado, y Tejada y Moreira (2003b) que analizan los perfiles formativos y profesionales, o la empleabilidad de los titulados. También tenemos estudios sobre las ofertas laborales en el sector durante periodos sucesivos, como el de Alonso Arévalo (1999).

En el mercado laboral, los PID están pasando de ser principalmente empleados del sector público, en el que trabajaban como archiveros, bibliotecarios o documentalistas, a un estancamiento de la contratación en este ámbito, a abrirse camino en el sector privado de la información. Cada vez es mayor la incorporación a empresas privadas de los PID como gestores de bases de datos, diseñadores de servicios electrónicos, creadores de colecciones digitales, editores de contenidos y otras labores diversas. Además, es cada día más frecuente la “externalización”, es decir, la contratación a empresas de servicios de muchas de las tareas de los PID. De este modo, es frecuente que actividades como la digitalización, el desarrollo de bases de datos, el asesoramiento o consultoría en proyectos específicos, la catalogación de fondos antiguos, el diseño de campañas de marketing o la actividades culturales se realicen mediante empresas. Ello está haciendo que muchos PID las creen o se empleen en ellas. En general, salvo los proyectos muy cualificados y los profesionales de mayor categoría, la remuneración es insuficiente por tener que aceptar contratos en competencia *a la baja*. El mercado de productos y servicios de información electrónica es creciente, lo que está generando una ampliación del empleo de los PID, pero se trata de un entorno de alta competitividad, abierto a profesionales de formación e intereses muy variados. En síntesis, crece el empleo de los PID pero en condiciones precarias, especialmente de los titulados jóvenes que se están incorporando a esos nuevos puestos laborales<sup>2</sup>.

La satisfacción con el empleo, a pesar de estos problemas, que afectan más a los PID en proceso de incorporación al mercado que a los profesionales en ejercicio, es amplia: Según el cuestionario de Tejada y Rodríguez (2002), un 15.3% estaba muy satisfecho, un 35.3% bastante satisfecho y el 28.8% suficientemente satisfecho con su trabajo.

Una discusión que reaparece frecuentemente es la vía de acceso al mercado laboral. Los títulos oficiales en España para la formación universitaria de los PID no son todavía exigidos sistemáticamente como requisito para el acceso a los puestos de trabajo tanto en las administraciones públicas como en las empresas. Se prefiere una valoración en función de las competencias requeridas para los puestos de trabajo más que la acreditación de estar en posesión del título de Diplomado o Licenciado en Documentación, pero esto debilita las opciones de los nuevos titulados en su camino de acceso al mercado laboral. Aunque ello es un problema para la profesión, la evolución natural, que ya se

---

<sup>2</sup> Según el más reciente estudio sobre seguimiento de la inserción laboral de los titulados (Tejada y Moreira, 2003), a partir de 1996 se perfilaron algunos cambios en las tendencias, empezando a crecer las demandas del sector privado. En el trabajo de Moreira (2001) se destaca que las bolsas de empleo y las becas son determinantes en el acceso al mercado de los titulados; que las funciones básicas como catalogación e indización se siguen demandando, junto a capacidades de gestión, habilidades informáticas e inglés.

está dando, será que ejerzan como PID principalmente titulados de Biblioteconomía y Documentación. Por ahora, según el trabajo de Tejada y Rodríguez (2002), entre los socios de SEDIC la procedencia formativa mayoritaria es de titulados de Humanidades formados vía postgrado y formación permanente. Salvo en el caso de los PID especializados al servicio de ramas de la ciencia, lo previsible es que se vayan incorporando los documentalistas formados en las Universidades.

### 1.3. Ética y deontología profesional

En el plano deontológico, la profesión se encuentra entre el compromiso social y el primado del acceso gratuito, por un lado, y la necesidad de respetar las restricciones derivadas de los derechos de autor, por otro. Entre los problemas de defensa de la privacidad y las posibilidades de control de las redes y las tecnologías. Entre la necesidad de demostrar la rentabilidad de los servicios gestionados, y un contexto de recorte de los gastos del sector público... Los profesionales de la información tienen un papel cada día más delicado, pues, como anticipara Ortega y Gasset (1934) en su *Misión del Bibliotecario*, el crecimiento del volumen del conocimiento los convierte más que en meros intermediarios, en filtros, en seleccionadores, en asesores y guías de los ciudadanos en la selva de la información. Hacer esta función con calidad es determinante para las oportunidades de nuestros usuarios, y hacerlo sin censuras y con respecto a la libertad individual, fundamental para contribuir a la ciudadanía activa y a la democracia<sup>3</sup>. Eso hace importante la elaboración y adopción de códigos éticos en torno a los valores comunes que los PID tenemos, si bien hasta ahora no han cuajado por la debilidad del asociacionismo en nuestro sector.

### 1.4. Imagen y visibilidad social de la profesión.

La imagen social de los PID viene dada por muchos factores: las experiencias previas vividas por los usuarios al utilizar los servicios o contactar con los PID, la presencia de éstos en los medios de comunicación social, la imagen reflejada por los bibliotecarios o archiveros en la literatura o el cine, etcétera. En general los PID se consideran poco conocidos y comprendidos por la sociedad, tanto sus usuarios finales como en sus empresas u organismos, condicionando esto la falta de financiación, la insuficiente remuneración, el mal aprovechamiento de sus posibilidades o el acceso al mundo laboral<sup>4</sup>. Efectivamente, la imagen profesional ha estado teñida de tópicos, que influyen todavía hoy en las expectativas sociales relacionadas con los PID y sus servicios a la sociedad. La investigación de Prins y de Gier (1995) sobre la imagen de nuestra profesión reveló datos acerca del bajo nivel de prestigio con que contaban los bibliotecarios sin establecer apenas diferencias de ámbito geográfico. Las causas fundamentalmente (Cit. en Pérez Pulido, 2001) “se debían a la invisibilidad, entendida como la ausencia de reconocimiento por parte de la sociedad al desconocer las actividades que se realizan; el desfase de los planes educativos respecto a las exigencias actuales de la sociedad y, en consecuencia, la necesidad de formarse fuera de las aulas; y una dependencia de la calidad del servicio en la persona que lo proporciona, al producirse una ausencia de cultura corporativa en las instituciones”.

En la actualidad tenemos otros ejemplos de investigaciones sobre la imagen y el cambio de los perfiles profesionales, realizados por asociaciones que integran a los PID en general o algunas de sus ramas. Por ejemplo, la American Library Association realizó el estudio citado de Prins y de Gier, 1995, o la Federación Nacional de las Asociaciones Alemanas de Bibliotecas (Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände) realizó la investigación sobre el perfil profesional a través de un equipo coordinado por Krauss-Leichert (2000).

En España, además de los trabajos sobre perfil profesional que citamos antes, y que incluyen algunas conclusiones sobre temas como satisfacción profesional con el empleo o reconocimiento en la empresa, también se han realizado algunas investigaciones estudiando la imagen profesional: Así Pérez Pulido y Herrera Morillas (2003) estudiaron la consideración del PID mediante el uso de escalas de prestigio profesional, concluyendo valoraciones algo inferiores de los PID respecto a otros profesionales como los informáticos, los profesores de primaria, los traductores o los periodistas. Y Tejada y Rodríguez Yunta (2003a) analizaron comparativamente la imagen de los PID de España y Francia. Por nuestra parte, realizamos un estudio sobre la presencia y el reflejo de las bibliotecas y sus profesionales en la prensa, la literatura, la televisión o el cine, y una revisión de las campañas de promoción que se están llevando a cabo para acercar a los ciudadanos a la nueva realidad de las instituciones documentales. (Gómez Hernández y Saorín Pérez, 2001). En este tema, a nivel internacional destacaríamos los estudios de la *Benton Foundation* (1998),

---

<sup>3</sup> V. el Manifiesto de Oeiras, en el marco de la Conferencia Europea de Bibliotecas Públicas en marzo de 2003. <http://travesia.mcu.es/documentos/Oeiras.pdf>. En él se afirma que las bibliotecas tienen como misiones fundamentales fomentar la democracia y la ciudadanía, el aprendizaje durante toda la vida, la diversidad cultural y el desarrollo económico y social de sus comunidades, especialmente con los grupos excluidos, brecha digital, etc.

<sup>4</sup> La mayor dificultad según los diplomados en Biblioteconomía y Documentación para su acceso al trabajo es la baja valoración social de su titulación (Tejada, Moreiro, 2003). En el estudio de Tejada y Rodríguez Yunta (2003) un 35 % de los PID decía no sentirse reconocido en su empresa u organismo.

que tuvo como consecuencia una campaña a gran escala para mejorar la presencia social de los bibliotecarios en los Estados Unidos, y que actualmente se está aplicando en muchos países del mundo con el apoyo de la Asociación Internacional de Bibliotecas y Bibliotecarios (IFLA), bajo el lema general *@yourlibrary*. Estas campañas ayudan a una conexión más directa de los PID con los ciudadanos, bajo la idea que los mejores “motores de búsqueda” al servicio de todos son ellos, que están presentes para asesorar a quien lo necesite tanto en la biblioteca virtual como en el espacio físico de la institución.

La visión típica de los bibliotecarios, que serían los profesionales más conocidos dentro del conjunto de los PID, ha sido la de personas introvertidas, serias, interesados por la lectura y lo humanístico, a veces demasiado preocupadas por el orden<sup>5</sup>. Aunque estos rasgos no definan realmente a los PID, debemos actuar con nuevas actitudes que creen una imagen más positiva en la comunidad de usuarios. Dado que persiste una visión estereotipada en diversos sectores sociales, hay que promover el cambio del concepto social de la imagen y prestigio de los PID, favoreciendo un acercamiento afectivo a su figura tanto en la institución misma como a través de los servicios digitales que se dan a través de los portales web. Se trata de que estos profesionales, convencidos ellos mismos de su importancia como comunicadores, informadores y consejeros en el mundo de la información y la lectura, transmitan a los demás el orgullo y la importancia de este ejercicio profesional, lo útil que puede ser y su disponibilidad para serlo. La imagen de los PID debe mejorar desde sí mismo (autoconcepto), en relación con los gestores o financiadores de sus actividades (políticos, directivos de empresas e instituciones), y con los ciudadanos (usuarios).

### 1.5. Contexto tecnológico

García Marco (1998), refiriéndose a los bibliotecarios en particular y a su situación ante las tecnologías de la información emergentes, resumió el contexto profesional interno y externo en torno a estas coordenadas:

- Amenazas
  - Riesgo de marginación dentro de las organizaciones en las que se insertan, ante la aceleración del cambio y las demandas, y la tensión sobre los costos.
  - Amenaza de desintermediación. Los proveedores y distribuidores de información han salido directamente al encuentro de los usuarios dándoles el acceso directo al documento. Las instituciones invierten cada vez más dinero en sistemas que dan acceso directo a la información, detrayéndolo de la biblioteca<sup>6</sup>.
  - Peligro de desprofesionalización ante otros expertos, como los informáticos que gestionan la incorporación de los recursos y servicios tecnológicos, los gestores de los recursos económicos de estilo empresarial, y la asunción de tareas tradicionales de los bibliotecarios por otros profesionales de su entorno.
- Oportunidades
  - Necesidad individual y social creciente de acceso al saber, y al patrimonio cultural y científico
  - Posibilidad de mejora del rendimiento dadas por las tecnologías de la información (ahorro de suscripciones en papel, simplificación de la catalogación, desarrollo cooperativo de colecciones, mejores servicios de información y referencia por las fuentes de información electrónicas)
- Debilidades
  - Concepto de servicio centrado tradicionalmente más en el documento que en la información
  - Falta de cultura tecnológica, que ha ocasionado fallos en las adquisiciones tecnológicas, falta de visión de las inversiones de mantenimiento necesarias, incompreensión de los problemas de formación y reorganización de las plantillas, dificultades en la implantación de las herramientas tecnológicas.
  - Falta de recursos económicos y humanos.
- Fortalezas
  - Conocimiento del valor de la información, y de su calidad
  - Conocimiento de los soportes y formatos
  - Experiencia en la preservación del conocimiento y la creación de colecciones
  - Preocupación por la veracidad de la información

---

<sup>5</sup> En un estudio de mediados de los noventa sobre los usuarios de una biblioteca universitaria, a la pregunta de cómo veían a los bibliotecarios, destacaban respuestas como: personas que no dejan los libros, personas muy estrictas con las normas, gente callada, en general mujeres y por lo general simpáticas. Y los usuarios pensaban que los bibliotecarios les veían como poco disciplinados, que siempre se querían saltar las normas. V. Valls i Pasaia, A., et. al. (1995) Incluso, según Moreiro, se señala que existe una baja autoimagen. El prestigio que dan los propios bibliotecarios a su profesión está por debajo de 4,2 sobre 10, y la utilidad, en 3,6.

<sup>6</sup> Lo cierto es que, años después del sentimiento de amenaza de “desintermediación”, hoy se comprueba que los PID siguen siendo necesarios como asesores y seleccionadores de la información cada vez más abundante. Las bibliotecas digitales y los portales de información realzan, en vez de anular el papel de los profesionales. Borrego Huerta (2002).

- Experiencia en la cooperación y gestión de redes
- Capacidad para afrontar y clarificar problemas y necesidades de información
- Capacidad de transmitir habilidades de recuperación de información.

## **1.6. Asociacionismo y desarrollo profesional.**

El asociacionismo es un aspecto básico para el desarrollo profesional. Participar en asociaciones es colaborar a obtener objetivos muy relevantes en nuestra profesión, como:

- Procurar una formación continuada para los profesionales
- Incidir en los poderes públicos
- Favorecer la cooperación
- Defender los intereses profesionales
- Hacer llegar a la opinión pública los problemas que conciernen a todos
- Promover la unión y ayuda mutua entre los miembros...

En nuestro campo se da el asociacionismo a muchos niveles:

- Asociaciones específicas de PID concretos: archiveros, bibliotecarios, documentalistas. Las habría de ámbito nacional (p.e. SEDIC) o regional (p.e. Asociación andaluza de bibliotecarios). También algunos PID españoles forman parte de asociaciones internacionales como IFLA o EDIBCIC.
- Asociaciones de PID por subespecialidades profesionales: bibliotecarios escolares, bibliotecarios especializados, archiveros municipales...
- Asociaciones de PID especializados en campos del conocimiento o la industria: Asociaciones de PID de Ciencias de la Salud, o de Arte, o del sector de la información electrónica...
- Asociaciones integradoras de varias ramas de los PID, como el Colegio Oficial de Bibliotecarios y Documentalistas de Cataluña o la Asociación INDEX de PID de Murcia.
- Asociaciones de PID agrupados por factores regionales como el caso de las citadas en el apartado anterior.
- Asociaciones de PID unidos por algún interés común: Bibliotecarios sin fronteras, bibliotecarios progresistas...

A pesar de esta multiplicidad de situaciones, casi todas las asociaciones existentes en España tienen poca fuerza e insuficiente representatividad. Un problema general es la falta de motivación para la organización profesional. Por ejemplo, según un estudio de Frías y otros (2000) referido a Castilla-León, tres de cada cuatro profesionales no pertenece a ninguna asociación profesional, y esa aparente desconexión haría inviables la defensa de posiciones ante la administración, las universidades o los empleadores para mejorar diversos aspectos profesionales.

Desde la creación de ANABA en 1947, la primera asociación española de archiveros, bibliotecarios y museólogos, que luego integró a los documentalistas (ANABAD) hasta el presente, hay un largo camino de asociacionismo, que aún no ha superado ese nivel de debilidad crónica. Con el estado de las autonomías proliferaron las pequeñas asociaciones territoriales de PID, y fue perdiendo su papel global ANABAD. La creación de una Federación, FESABID, con el objetivo de integrarlas a todas, tampoco ha logrado fortalecer la organización profesional en España. Los colegios profesionales son el intento de refuerzo de los PID más consistente, pero a excepción del Colegio de Cataluña no se ha logrado crear otros. Parece que es necesario articular la creación de Colegios Oficiales de PID. Hemos de tener en cuenta que, entretanto, se han dado situaciones en las que voluntarios y objetores de conciencia ejercían tareas profesionales, hay situaciones de indefensión ante contrataciones abusivas y se producen los problemas que venimos comentando.

## **2. Las competencias profesionales**

En un contexto cambiante, en el que coincide crecimiento del número de PID con nuevas tareas y una crisis de identidad, es necesario el establecimiento de un conjunto de competencias básicas para el ejercicio profesional, que sean asumidas por las asociaciones profesionales representativas, y que ayuden a una evolución coherente de la profesión. Estas pautas, además, pueden marcar una pauta para orientar la formación inicial y permanente, y evaluar a los propios profesionales.

Para el establecimiento de las competencias tenemos una dificultad, que a su vez forma parte de la grandeza de la profesión: Los PID, además de integrar, como dijimos, a profesionales de sectores y actividades diversas, tienen un alto componente multidisciplinar. Un buen profesional de cualquier institución documental no puede limitar sus conocimientos a la vertiente más específica de su profesión (la Biblioteconomía en sentido estricto, los procesos técnicos de clasificación, catalogación, indización o resumen de información), sino que debe tener además conocimientos de muchas ciencias sociales (gestión, marketing, planificación, evaluación de servicios, economía,

pedagogía, psicología, estadística...), de disciplinas técnicas (telemática, tecnología de la información), así como habilidades sociales de comunicación. De hecho, uno de los principales teóricos de nuestra profesión, Maurice B. Line (1998) la Biblioteconomía como “un conjunto de prácticas confusas y discontinuas”, en un monográfico de la revista BBF (*Bulletin des bibliothèques de France*) dedicado al tema “refundar la Biblioteconomía”<sup>7</sup>.

Determinar cuáles son las competencias básicas de los PID es complejo también porque puede llegarse a conclusiones muy distintas según las concepciones teóricas de las que partamos, el área geográfica y el nivel de desarrollo de los servicios o si nos basamos en estudios de las demandas del mercado laboral (Alonso, Moreiro, Tejada), o en los contenidos formativos de las Universidades.

## 2.1 Los contenidos de la formación universitaria

Los planes de estudio deberían responder a una concepción de las competencias necesarias para los PID, si bien la Universidad preserva su autonomía para ir más allá de una mera formación profesional, incluyendo materias de valor general que no estén demasiado supeditada al día a día del mercado laboral. Los contenidos partes de las directrices generales oficiales. En España se opta por un modelo generalista para intentar formar armonizadamente a todos los PID a través de unas carreras comunes para archiveros, bibliotecarios, documentalistas, etcétera. Para ello, se proponen materias cuyo conocimiento sea necesario igualmente para todos: Así, las materias troncales de la Licenciatura en Documentación son:

- Sistemas Informáticos
- Estadística
- Planificación y Evaluación de Unidades de Información
- Técnicas de investigación
- Administración de Recursos de Unidades de información
- Representación de Conocimiento
- Indización y Resumen, o Técnicas avanzadas de Recuperación información.

La diversidad de los planes de estudio de cada Universidad viene dado por las materias obligatorias y optativas, que reflejan las diferentes concepciones de los PID, y la existencia de profesiones diferenciadas. Esto ha llevado a que, especialmente en la Licenciatura en Documentación, se hayan creado subespecialidades mediante la agrupación de materias optativas. Así, por ejemplo, en el título de la Universidad de Murcia (Gómez Hernández, 2000), se creó cinco perfiles: Archivística, Gestión de instituciones documentales, Ingeniería en información, Documentación científica-técnica y Gestión de información en la empresa<sup>8</sup>.

## 2.2. Eurocompetencias (ECIA, 1999)

La manera más coherente de establecer las competencias es a través del consenso de la propia profesión articulado a través de las asociaciones profesionales. En ese sentido, en el marco europeo tenemos el documento de *Eurocompetencias* de los profesionales de la información, realizado por ECIA (Consejo Europeo de Asociaciones de Información y Documentación), en el que se integra la española SEDIC. Este documento es resultado del proyecto DECIDOC, que incluyó entre sus objetivos el “desarrollo de estándares y normas comunes para la certificación de los profesionales de la Información y Documentación en toda Europa”. Las competencias se articulaban así:

Grupo A: Conocimientos específicos de IDOC

- Interacción con los usuarios y los clientes
- Conocimiento del entorno profesional de la IDOC

---

<sup>7</sup> Para Line se incluyen conocimientos generales (orientaciones políticas y económicas, funcionamiento de las instituciones municipales, regionales o universitarias...); Economía (cálculo de costos, política de precios); Sociología (conocimiento del público al que se dirige la institución, técnicas de encuesta); Psicología (atención a los usuarios, comunicación, escucha del personal y de los usuarios); ética (códigos de conducta); competencias políticas (presentación de presupuestos argumentados...), gestión (estrategias de programación, medidas del rendimiento, gestión financiera, marketing, práctica de la negociación, gestión de recursos humanos, gestión de calidad, relaciones públicas...

<sup>8</sup> Véase la diversidad de estas materias: Análisis y Gestión de Riesgos de Seguridad en los Sistemas de Información; Comunicación Audiovisual y Publicidad; Conservación y Restauración del Patrimonio Documental; Derecho Administrativo; Dirección Estratégica de Recursos Humanos; Diseño de Sistemas Multimedia; Documentación Técnica y Literatura Gris; Entornos Colaborativos para Gestión de Información; Filosofía y Sociología de la Ciencia; Gestión de calidad de los productos documentales; Gestión Presupuestaria, Financiera y Contabilidad; Habilidades y Estrategias de Información; Industrias de la Lengua; Investigación Operativa; Legislación en Información y Documentación; Mercados de la Información; Modelado y Gestión de Conocimiento; Corporativo Origen y Evolución de las Instituciones Españolas; Sistemas de Información en Administraciones Públicas; Sistemas de Información en la Empresa; Sistemas Información en Salud Pública y Servicios Sociales; Sistemas Inteligentes Aplicados a la Recuperación de Información; Técnicas de Gestión de Calidad en Instituciones Documentales; y Telemática Aplicada a los Sistemas de Información.

- Conocimiento del marco jurídico y administrativo europeo de gestión de información
  - Identificación y validación de fuentes de información
  - Gestión de colecciones y fondos
  - Tratamiento físico de documentos
  - Análisis y representación de la información
  - Organización y almacenamiento de la información
  - Búsqueda de información
  - Elaboración y difusión de la información
- Grupo B: Conocimientos sobre Comunicación
    - Comunicación Oral
    - Comunicación escrita
    - Práctica de una lengua extranjera
    - Comunicación visual y sonora
    - Comunicación interpersonal
    - Comunicación Institucional
    - Tecnologías de la información: Informática
    - Tecnologías de la Información: Telecomunicaciones
    - Técnicas de producción y edición
  - Grupo C: Competencias sobre Gestión y Organización
    - Técnicas de gestión administrativa
    - Técnicas de marketing
    - Técnicas comerciales
    - Técnicas de adquisición
    - Técnicas de gestión microeconómica
    - Técnicas de instalación, acondicionamiento y equipamiento
    - Técnicas de planificación y gestión de proyectos
    - Técnicas de diagnóstico y evaluación
    - Técnicas de gestión de recursos humanos
    - Técnicas de formación
  - Grupo D: Otros conocimientos, aplicados a la IDOC

Estos cuatro grupos de competencias se pueden dominar en cuatro niveles:

- Nivel 1: Sensibilización: Conocer la existencia de los elementos que forman una actividad o función concretas, tener una cultura básica en el campo de la competencia, el vocabulario básico y la capacidad de ejecutar algunos elementos concretos de la competencia.
- Nivel 2: Conocimiento de las prácticas: Disponer de instrumento de lectura y expresión de los fenómenos, capacidad de colaboración con los especialistas, saber manejar herramientas básicas y efectuar trabajos de ejecución especializados o repetitivos y transmitir propuestas prácticas.
- Nivel 3: Dominar las herramientas, conocer y saber definir las técnicas, dominar su uso, interpretar una situación y formular un juicio que implique cambios o modificaciones, así como ser capaz de crear una herramienta.
- Nivel 4: Tener un dominio metodológico de la técnica, poder aplicarla en circunstancias diversas, adaptarla a otras tareas, encontrar campos de aplicación, concebir mejorar, herramientas o productos nuevos y adoptar un enfoque estratégico o general de su actividad.

Además, los requisitos profesionales se complementa con la posesión de lo que se denomina aptitudes, que tienen que ver con el ámbito de la comunicación y los servicios:

- Capacidad de adaptación
- Capacidad de análisis
- Sentido de anticipación
- Capacidad de comunicación
- Espíritu crítico
- Curiosidad intelectual
- Capacidad de decisión
- Capacidad de escuchar



- Capacidad de trabajo en equipo
- Capacidad de iniciativa
- Sentido de organización
- Sentido pedagógico
- Perseverancia
- Rigor
- Capacidad de Síntesis

En el estudio de Tejada y Rodríguez Yunta (2003) se ha hecho una valoración de estas competencias por parte de los miembros de SEDIC. Según éste, la competencia más valorada fue la de Búsqueda de Información (4.71 sobre 5), lo que tiene que ver con el hecho de ser la tarea más realizada en el trabajo. También fueron muy valoradas las competencias relacionadas con la interacción con los usuarios y clientes, es decir, que se es consciente cada vez más de la dimensión de servicio de la profesión. Y en cuanto a las aptitudes, todas son reconocidas como muy importantes, especialmente el trabajo en equipo o el sentido de organización.

### **2.3. Competencias de los Bibliotecarios Especializados (Special Library Association, 1996).**

Como otro ejemplo, en Estados Unidos la Asociación de Bibliotecarios Especializados elaboró un informe en el que especificaba tanto las competencias profesionales necesarias como las personales. Es interesante su cita porque este tipo de PID está muy cercano a los documentalistas especializado. Las competencias señaladas aquí son:

- Competencias profesionales. el bibliotecario especializado:
  - Tiene un conocimiento especializado del contenido de los recursos de información, inclusive la habilidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente.
  - Tiene un conocimiento especializado del tema apropiado al trabajo de la organización o del cliente.
  - Desarrolla y maneja servicios informativos que son convenientes, accesibles y efectivos basado en el costo, y alineados con la dirección estratégica de la organización.
  - Proporciona instrucción y apoyo excelente para los usuarios de la biblioteca y los servicios informativos.
  - Evalúa las necesidades, los diseños, los servicios y los productos informativos de valor agregado para satisfacer las necesidades identificadas.
  - Utiliza tecnología de información apropiada para adquirir, organizar y diseminar información.
  - Utiliza modelos comerciales y administrativos apropiados para comunicarle a la administración superior la importancia de los servicios de información.
  - Desarrolla productos de información especializados para el uso dentro de o fuera de la organización o por clientes individuales.
  - Evalúa los resultados del uso de la información e investiga las soluciones de los problemas relacionados al manejo de información.
  - Mejora continuamente los servicios de información en respuesta a los cambios en las necesidades.
  - Es un miembro efectivo del equipo administrativo superior y un consultor a la organización con respecto a los asuntos de información.
- Competencias personales: El Bibliotecario Especializado:
  - Está dedicado a la excelencia en el servicio.
  - Busca desafíos y encuentra nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.
  - Comprende las circunstancias.
  - Busca asociaciones y alianzas.
  - Crea un ambiente de respeto mutuo y confianza.
  - Tiene habilidades efectivas de comunicación.
  - Trabaja bien con otros en un equipo.
  - Actúa como líder.
  - Planifica, define prioridades y enfoca en lo crítico.
  - Está dedicado al aprendizaje permanente y a la planificación de su carrera.
  - Tiene habilidades comerciales y crea nuevas oportunidades.
  - Reconoce el valor de la comunicación y solidaridad profesional.
  - Es flexible y positivo en un periodo de cambios continuos.

## 2.4. Relación de Conocimientos y técnicas para los PID (SEDIC, 1996, 2002, 2ª ed.)

En España, la SEDIC, principal asociación de los documentalistas españoles, realiza desde hace algunos años tareas de *certificación* de los PID en España<sup>9</sup>, y para ello elaboró una “Relación de Conocimientos y técnicas aplicables a las funciones de los profesionales de la Información y la Documentación” (SEDIC, 2002, 2ª ed.).

Según esta *Relación*, los conocimientos se podrían dividir en tres grupos, dos de conocimientos y técnicas generales de interés y aplicación en el trabajo de los PID, y otro de técnicas específicas<sup>10</sup>. Además, la propuesta de SEDIC considera que se pueden dominar las competencias en tres niveles diferentes, que darían lugar a tres categorías profesionales:

- **TÉCNICO:** En este nivel se domina las técnicas más importantes, hay capacidad de trabajo autónomo y de controlar el trabajo de los colaboradores. Pueden gestionar los recursos confiados y asegurar el funcionamiento de los servicios documentales que gestionan. Saben diagnosticar sus disfunciones e identificar los elementos a corregir. Conocen las normas técnicas y pueden aplicarlas en situaciones concretas.
- **TÉCNICO SUPERIOR:** Los PID en este nivel tienen un conocimiento profundo de las normas y los principios que las inspiran, siendo capaces de mejorarlas, adaptarlas y actualizarlas. Pueden organizar y poner en funcionamiento un sistema complejo de información para responder a necesidades de información concretar, utilizando recursos apropiados y aplicando la tecnología adecuada. Son capaces de seleccionar, formar y dirigir equipos, gestionar el presupuesto y coordinar proyectos. Son capaces de innovar y hacer previsiones.
- **EXPERTO:** Se poseen todas las cualificaciones de los técnicos superiores, añadiendo un conocimiento y experiencia sólida en alguna de las especialidades del campo de la Información y Documentación, siendo capaces de evaluar una situación desde cualquier perspectiva, imaginar soluciones a los problemas nuevos, innovar los métodos de trabajo e incluso poner en cuestión las diversas teorías. Pueden evaluar sistemas y organizaciones y actuar como expertos y consultores.

En síntesis, los conocimientos propuestos por SEDIC, serían:

### 1. Conocimientos generales de interés para la información y la documentación

- 0.01.- Inglés
- 0.02.- Otra lengua extranjera
- 1.03.- Sistemas e instituciones políticas
- 1.04.- Marco jurídico
- 1.05.- Entorno económico
- 1.06.- Lingüística aplicada
- 1.07.- Dinámica de las organizaciones
- 1.08.- Tecnologías de la Información. Informática y sistemas expertos
- 1.09.- Telecomunicaciones
- 1.10.- Matemáticas, Estadística
- 1.11.- Geografía, Historia, Arte, Literatura, Ciencia y Técnica...

### 2. Técnicas generales aplicadas a la información y la documentación

- 2.01. Expresión oral y escrita
- 2.02. Técnicas administrativas
- 2.03. Técnicas de creación, edición y difusión de documentos
- 2.04. Técnicas de comunicación
- 2.05. Técnicas de gestión de recursos materiales
- 2.06. Técnicas de gestión de personal
- 2.07. Contabilidad y gestión económica
- 2.08. Técnicas de planificación y gestión de proyectos
- 2.09. Técnicas de evaluación y diagnóstico
- 2.10. Marketing y comercialización
- 2.11. Técnicas de investigación social
- 2.12. Técnicas pedagógicas y didácticas

---

<sup>9</sup> SEDIC realiza la certificación de los PID, pero el resto de las asociaciones españolas no participa ni avala ese proceso, lo que le resta representatividad real. Los centros universitarios donde se forma a los PID tampoco se sumaron a ese proceso de acreditación, que no valora el atributo de ser diplomado o licenciado en Biblioteconomía y Documentación. De modo que el alcance de este proceso de acreditación será muy limitado mientras no logre la legitimidad dada por un amplio consenso de los sectores involucrados.

<sup>10</sup> Este tipo de división entre saberes generales (relacionados con la comunicación, la gestión las tecnologías de la información, las organizaciones, la economía...) que están presentes en nuestra profesión como en otras del ámbito de los servicios, y contenidos específicos del ejercicio profesional, está muy asentada y extendida, habiendo sido formulada por autores como Neelameghan (1978) o Saunders (1978).

### 3. Conocimientos y Técnicas específicas de Información y Documentación

- 3.01. Conocimiento del medio profesional
- 3.02. Proceso de selección y obtención de la información
- 3.03. Tratamiento físico de los soportes de la información
- 3.04. Análisis y representación de la información
- 3.05. Descripción, organización y almacenamiento de la información
- 3.06. Recuperación de la información
- 3.07. Servicios de información: orientación a usuarios
- 3.08. Elaboración de productos de información
- 3.09. Servicios de información: formación de usuarios
- 3.10. Expurgo de información y / o documentos

### 3. Actitudes, responsabilidades y ética de los PID

Los PID tienen que tomar decisiones complejas con repercusiones sobre los individuos y organizaciones. Por ello, tienen responsabilidades, que, según Bowden, serían:

- Proteger el derecho de acceso a la información: la información es un derecho, un recurso fundamental de los países. Todo individuo tiene derecho a recibir y difundir información, y los bibliotecarios deben favorecer la libertad de información, combatir la censura o la presión sobre el acceso al conocimiento.
- Dar a conocer a todos los individuos ese derecho a la información y su importancia.
- Dar la información a los usuarios de un modo correcto, exacto y puesto al día.
- En relación con el exceso de información, es un deber no sólo dar información exhaustiva, sino con la selección, el análisis y la síntesis precisa para que sea realmente útil.
- La excelencia de los servicios es una obligación profesional porque será la calidad el único medio -y no las meras estrategias de promoción de mercado- de hacer avanzar las bibliotecas. Calidad en el trabajo con el usuario y en el aprovechamiento de los recursos.
- El derecho a ejercer la profesión es otra responsabilidad, pues si no se ejerce con calidad, se perjudica a la imagen de la profesión. Para trabajar hay que tener un mínimo de formación, tanto a través de la educación universitaria como mediante la práctica.
- Estar al día, pues tras un corto espacio de tiempo los conocimientos quedan desfasados.
- Crear y seguir un código de conducta: estar al día, defender el acceso a la información...
- Adecuar la biblioteca a la comunidad a la que presta servicio.
- Llevar a cabo una buena gestión, pues el dinero es escaso y su adecuada administración y uso es una responsabilidad ineludible.
- Comprometerse con las asociaciones profesionales y transmitir las técnicas y los conocimientos a las nuevas generaciones.

La consolidación de la profesión tiene que conllevar la existencia de códigos éticos acordados por las organizaciones profesionales del sector, aceptados por los profesionales y puestos en práctica. Estos códigos, de acuerdo al estudio de Pérez Pulido (2001), se fundamentan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que recoge aspectos como:

- La libertad intelectual. El artículo 19 señala el derecho a la libertad de opinión y expresión lo que significa defender el derecho a leer, a resistirse a los esfuerzos de la censura y asegurar el acceso por encima de barreras ideológicas o geográficas, a la vez de evitar el peligro de eliminar lenguas, culturas nativas e identidades en favor de un estándar global.
- La privacidad y confidencialidad. Los artículos 3 y 12 se refieren a que toda persona tiene derecho a la libertad y seguridad de su persona y las leyes deben proteger cualquier interferencia o ataque contra su privacidad. La seguridad e integridad de los sistemas de información son los que protegen la privacidad, y los gobiernos deben asegurarla especialmente con leyes.
- La propiedad intelectual. Los artículos 17 y 27 reconocen derecho a la propiedad, por lo que los intereses morales o materiales resultantes de una producción científica, literaria o artística deben ser protegidos para el autor de los mismos, que los PID deberían equilibrar con medidas para el acceso.
- La educación, cultura y desarrollo de la personalidad. Los artículos 26, 27 y 28 recogen el derecho a la educación, que implica acceso democrático a la información, al respecto de la cultura de los pueblos.

Además, los códigos incluyen el deber de un buen ejercicio profesional, que implica interés por la mejora continua y la educación permanente, el respeto a los colegas, la dignificación de la profesión, la participación en publicaciones y congresos con nuevos avances y el elemento asociativo.

El compromiso de los PID con sus usuarios es cada día mayor, tanto en la defensa de la libertad intelectual o la privacidad como en el encuentro de nuevas y mejores vías de comunicación y atención de los problemas de información. Los PID luchan por la disponibilidad de la información para todos, evitando la exclusión, o incluso usan el chat para resolver demandas de información. Pero los problemas éticos de la profesión son crecientes, pues como señaló Wilson (2003), “las redes no sólo permiten el acceso más fácil a la información, también posibilitan un seguimiento más fácil de aquellos que buscan la información. Puesto que éste es el caso, es probable que los gobiernos aprovechen la oportunidad de supervisar lo que hacemos. En los EE.UU. en este mismo momento la llamada *Patriot Act* está dando como resultando que los bibliotecarios estén haciendo trizas sus registros de préstamos, quitando los rastros electrónicos de sus terminales de Internet para impedir al FBI acceder a información sobre sus clientes. Podemos estar seguros de que éste no será el último esfuerzo por infringir nuestra privacidad y es casi seguro que tendremos que enfrentarnos con problemas similares en el futuro”.

Un problema para el desarrollo de los códigos éticos, es que en realidad bajo el concepto de PID estamos integrando profesiones con rasgos distintos, y que se organizan de una manera muy fragmentaria. Por eso, hay numerosos códigos de ética en distintos países, pero tienen poca difusión y su aplicación no es, que sepamos, evaluada. Recogeremos aquí el que nos parece más general, si bien tenemos también los *Principios éticos adoptados por los miembros de ECIA* (European Council of Information Associations, 2000), y en España, los códigos éticos del sector de servicios de información electrónica, e información comercial, realizados por ASIEDIE.

### 3.1. Código de Conducta de los Mediadores de Información

Este código de ámbito europeo fue realizado por EUSIDIC (The European Association of Information Services), EIRENE (The European Information Researchers Network) y EIIA (The European Information Industry Association) con el apoyo del Programa IMPACT de la Comisión de las Comunidades Europeas). Es el siguiente:

#### A. Principios éticos

##### A.1 Integridad

Un mediador de información debe:

- Defender la integridad y la buena reputación de los mediadores de la información.
- Ser honesto en el cumplimiento de los servicios profesionales.
- Llevar sus actividades comerciales con cortesía, integridad y humanidad.
- Mostrar respeto por:
  - Las personas.
  - Los compañeros de profesión.
  - Los clientes.
  - Los conocimientos de los demás.
  - La ley.

Un mediador de información no debe:

- Alentar a sabiendas la discriminación por motivos de raza, color, creencias, sexo o tendencias sexuales.
- Ofrecer servicios o temas que no puede suministrar.
- Definirse deliberadamente de forma equívoca para cualquier propósito.

##### A.2 Confidencialidad

Un mediador de información debe:

- Mantener los asuntos del cliente en el más estricto secreto, excepto cuando la ley exija su revelación.
- Declarar cualquier conflicto de intereses, que pueda minar la confidencialidad.
- Comprometerse a no reutilizar o a no hacer mal uso de la información conseguida como parte del contrato con el cliente, para beneficio personal o profesional.

##### A.3 Ética comercial

Un mediador de información debe:

- Respetar las obligaciones contractuales y legales.
- Buscar información únicamente a través de medios lícitos.
- Revelar vínculos de propiedad y fuentes de financiación pública que reciba en apoyo a sus servicios.
- Atenerse a las leyes de derecho de autor y de protección de datos.
- Especificar los límites éticos de la información que está dispuesto a proporcionar.
- No falsificar documentos administrativos ni suministrar a sabiendas información errónea.

##### A.4 Objetividad

Un mediador de información debe:

- Ser justo y no permitir prejuicios, predisposiciones o influencias de los demás que perjudiquen su objetividad.

- Indicar claramente con qué criterios se ha realizado la búsqueda, al ofrecer la información al cliente.

## B. Calidad del servicio al cliente

### B.1 Buena práctica comercial

El mediador de información y el cliente deben ponerse de acuerdo de antemano en qué resultados pretenden.

El mediador de información debe:

- Informar al cliente si piensa que hay una manera más eficaz de realizar el trabajo requerido.
- Cumplir con la legislación vigente en su jurisdicción.
- Clarificar su postura relativa a los derechos de autor con respecto a los proveedores de la información e informar al cliente de las obligaciones del derecho de autor respecto a la información que se le proporciona.
- Clarificar su postura respecto a la legislación de protección de datos e informar al cliente de la misma.
- En la presentación de su informe, esforzarse en distinguir claramente entre los resultados y las interpretaciones del mediador de la información con sus consiguientes recomendaciones.
- Respetar la originalidad del trabajo de otros.
- Indicar claramente cuándo se está citando textos publicados o no publicados.
- Identificar y reconocer las fuentes originales de los datos o de las informaciones que esté utilizando.

Un mediador de información no debe:

- Encargarse de trabajos que estén fuera de sus posibilidades.
- Definirse de forma equívoca para conseguir información que no le sería asequible de otra forma.
- Falsificar datos para conseguir un contrato.
- Hacer pasar trabajos de otros como propios.
- Falsificar el valor de la información suministrada.

Los términos comerciales deben estar claramente establecidos, con la política de tarifas declarada.

Un mediador de información debe:

- Tomar nota y seguir las indicaciones del cliente.
- Suministrar un presupuesto del trabajo al cliente antes de realizarlo, si se le pide.
- Suministrar facturas con los costes detallados, si se lo piden.

Dentro del presupuesto del cliente, y en el tiempo establecido, el mediador de información debe:

- Proporcionar al cliente expectativas reales sobre qué información se le podrá suministrar probablemente.
- Encargarse de buscar las fuentes de información más adecuadas, para proporcionar la información más actual y pertinente.
- Informar al cliente de los progresos que vaya realizando, si así se lo pide.

### B.2 Competencia profesional

El mediador de información tiene la obligación de mantener al día sus conocimientos y perfeccionar continuamente sus técnicas profesionales.

El mediador de información debe asegurarse de que todos los que trabajan con él o para él tienen los niveles de experiencia necesarios para el eficaz cumplimiento de las tareas que se les encarguen.

Normalmente el mediador de información debe ser el único contacto con el cliente y así, de acuerdo con el mismo, hará las siguientes funciones:

- Reconducir las búsquedas que están fuera de su competencia hacia especialistas adecuados.
- Asumir la responsabilidad del trabajo realizado por estos subcontratados. Informar al cliente sobre las razones para utilizar subcontratados.
- Indicar el nombre del subcontratado cuando exista.

El mediador de información debe:

- Especificar claramente los servicios que puede suministrar y a qué áreas de competencia pertenecen.
- Especificar claramente las cualificaciones individuales y técnicas, la experiencia y la capacidad.
- Aceptar únicamente los trabajos para los que se está convenientemente cualificado.

### B.3 Confidencialidad

Un agente de información debe mantener la confidencialidad en lo referente a las transacciones comerciales. Esta confidencialidad se aplicará:

- Dentro de una organización, cuando el mediador está trabajando para una parte de esa organización.
- Entre el mediador y otros clientes.

Cualquier investigación o informe encargado permanecerá confidencial para el cliente a menos que se especifique de otro modo. Cualquier investigación o informe que sea suministrado por el mediador como trabajo original encargado por el cliente debe estar preparado específicamente para ese cliente, aunque la información en la que se

basa el informe o búsqueda, o la información que sea de dominio público, pueda no haber sido obtenida únicamente para ese cliente particular. La confidencialidad de la investigación encargada puede definirse en un contrato individual entre todas las partes.

#### B.4 Responsabilidad

La capacidad profesional del mediador de información se aplicará con sumo cuidado y diligencia.

Un mediador de información debe:

- Establecer claramente los límites de exactitud de la información proporcionada, dentro de su competencia profesional y de acuerdo con las fuentes de que disponga.
- Especificar claramente su responsabilidad y no renunciar a ella de forma global.
- Obrar de acuerdo con las leyes existentes en cuanto a responsabilidad, procedimiento de arbitraje o negligencia profesional, cuando proporcione servicios de información.
- Aceptar la responsabilidad limitada hasta el valor del contrato entre el mediador y el cliente.
- Indicar los procedimientos de arbitraje en los términos del contrato.

#### B.5 Publicidad y competencia

Un mediador de información puede utilizar la publicidad, de acuerdo con la legislación local, pero sin entrar en actividades competitivas ilícitas. Está específicamente excluida la publicidad comparativa que pone en duda la competencia profesional de otros mediadores.

### **Conclusiones**

- Nuestra profesión es muy variada, y ello es parte de su riqueza, pero tiene también que regularse para evitar prácticas incorrectas, precariedad, desconocimiento o desajustes. Para ello la profesión debe organizarse a través de Colegios profesionales, que cambien la inercia de debilidad de asociacionismo en España.
- Desde el punto de vista de la formación inicial, las Universidades tienen que adaptar su formación teniendo en cuenta los documentos de competencias consensuados en el marco europeo, e incluso entre sí tienen que armonizar sus contenidos.
- Desde el punto de vista de la formación permanente, hay que reforzar las posibilidades de actualización de los PID, que por su juventud tienen una dilatada vida laboral por delante, en un sector donde el cambio es continuo y acelerado: las tecnologías, las nuevas vías de comunicación que llevan al trabajo colaborativo, las nuevas demandas de información de la sociedad, obligan al PID estar superándose a cada momento, y estos procesos deben ser ayudados y promovidos, para evitar el vértigo o la impotencia frente a los retos profesionales.
- Los documentos sobre competencias destacan el componente multidisciplinar de los PID, pues las herramientas y técnicas para una buena práctica profesional provienen de muchos campos, igual que los conocimientos teóricos. Además, los conocimientos tecnológicos, los de gestión y los de comunicación son más importantes a cada momento, implicando diversas disciplinas de las ciencias sociales como Pedagogía, Psicología, Economía o Sociología.
- Respecto al conocimiento social de la profesión, deben realizarse campañas de difusión que contribuyan a la mejora de la imagen de los PID. Para ello tomaríamos como referencia muchos de los mensajes sugeridos por la Fundación Benton (1999) para los bibliotecarios públicos estadounidenses, presididos por la idea de equilibrio entre cultura tradicional y electrónica en el acceso a la información:
  - El equilibrio es el argumento central: libros y bytes; tradición y cambio; calma y excitación, ladrillos y ciberespacio...
  - Tu biblioteca y sus bibliotecarios pueden ser apoyos de confianza en la transición hacia un futuro tecnológico, ya que siempre han actuado como guías hacia el conocimiento y la información contenidos en los libros.
  - Tu biblioteca y sus bibliotecarios pueden ayudar a tus hijos a descubrir el gusto por la lectura y las maravillas de Internet.
  - Tu biblioteca y sus bibliotecarios pueden ser un oasis de calma y animación para las excursiones familiares y un tiempo juntos de calidad.
  - Tu biblioteca y sus bibliotecarios pueden ofrecer a los padres un lugar al que ir con sus hijos.
  - Tu biblioteca y sus bibliotecarios combinan sabiamente lo viejo y lo nuevo: la biblioteca de tu infancia, un lugar en el que todavía se pueden rebuscar entre los libros, y la biblioteca del futuro, donde puedes navegar por Internet.
  - Eliminar los debates sobre la tecnología en el libro y la lectura. Acentuar el equilibrio entre tecnología y libros. La tecnología tiene componentes delicados y socialmente polémicos, que pueden ser atenuados si se empareja con libros, niños y bibliotecarios, sobre los cuales no existe ninguna reserva.

- Mostrar al bibliotecario como una combinación perfecta entre ayuda personalizada y experto en libros y tecnología.
  - Mostrar al bibliotecario como alguien en quien se puede confiar, y convertirlo en la ‘cara pública’ de la biblioteca.
  - Insistir en la gratuidad y accesibilidad para todos de las bibliotecas, como parte de los valores constitucionales.
- La trascendencia de un ejercicio profesional de calidad, que ayuda a materializar el derecho a la información de los ciudadanos, y contribuye al éxito de las organizaciones, obliga a los PID a comprometerse con sus responsabilidades a través de códigos éticos, que hay que desarrollar, poner en práctica y hacer cumplir.

Creemos haber presentado una panorámica de una profesión apasionante por sus retos y por su misión. Como dijo Tom Wilson (2003) durante el discurso de graduación de los licenciados en Documentación de la Universidad de Murcia, “en el corazón del trabajo bibliotecario y del trabajo de información está la tarea y la alegría de ayudar a que otras personas descubran lo que necesitan saber. Resolver un problema en una biblioteca de referencia, o descubrir un documento para alguien que no tenía idea de su disponibilidad, o ayudar a que un niño descubra un libro que recordará el resto de su vida: todas éstas son tareas de información, y todas ellas traen la satisfacción tanto al bibliotecario como al usuario de la biblioteca o buscador de información. Esta alegría de descubrir y ayudar a la gente difícilmente pueda ser superada (...). En cualquier instante podemos suponer que en cualquier lugar del mundo a un bibliotecario le están dando las gracias por lo que ha hecho por alguien, y son muy pocas las profesiones en las que sea probable que se de este caso”.

### **Bibliografía**

- ABADAL, E. MIRALPEIX, C. (1999) La enseñanza de la Biblioteconomía y la Documentación en la universidad española a finales de los noventa. *BiD*, 2 <http://www.ub.es/biblio/bid/02abamir.htm>
- ALBRECHTSEN, H., KAJBER, L. (1998) Desarrollo profesional: enseñanza, formación y formación profesional permanente. En: Tourhaage, J., et. al. Las bibliotecas públicas y la sociedad de la información. Luxemburgo: Comunidades Europeas, 1998, p. 87-96.
- ALONSO, J. y VAZQUEZ, M. (2000) Características del comportamiento del mercado de trabajo en biblioteconomía, archivística y documentación. Bienio 98/99. *Anales de documentación*, 2000, 3, <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/ad0300.html>
- ASEDIE. (1999) Código ético del sector de servicios de información electrónica. <http://www.asedie.es/secto/codigos.htm>
- ASEDIE (1999) Código ético del sector de servicios de información comercial <http://www.asedie.es/secto/codigos.htm>
- BENTON FOUNDATION (1998). The Future’s in the Balance: A Toolkit for Libraries and Communities in the Digital Age. <http://www.benton.org/publibrary/future-balance/toolkit.pdf>
- BORREGO HUERTA, A. (2001) Bibliotecarios reales para bibliotecas virtuales. *Métodos de Información*. 8, 48, p. 47-55. <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/2001-48-47.pdf>
- BOWDEN, R. (1993) Professional Responsibilities of Librarians and Information Workers. 59th IFLA Council and Conference. Booklet 6, p. 26-31
- CAMPS E., CRESPIÁN, J.L. (1996) Navegar en un entorn turbulent: Els bibliotecaris-documentalistes a Catalunya: situació actual y perspectives de futur. *Item*, 13, p. 95-103.
- COURRIER, Y. (1993) Harmonizing education and training programmes in the area of Library and Information Science and Archives Administration. En: Segon Seminari Internacional de Docència Bibliotecària: Escola Univ. Jordi Rubió i Balaguer de Biblioteconomia i Documentació. Barcelona: Diputació de Barcelona p. 95-106.
- EUSIDIC (The European Association of Information Services), EIRENE (The European Information Researchers Network) y EIIA (The European Information Industry Association) (1994) Código de Conducta de los Mediadores de Información.
- ECIA. EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS (1999). *Eurocompetencias*. Madrid: SEDIC.
- EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS (ECIA). (1994) *Ethical Principles adopted by ECIA Members* <http://www.aslib.com/ecia/principles.html>. Versión española en la Revista Española de Documentación Científica, 3
- FRIAS, J. A. (1998) El factor profesional en el futuro de las biblioteca. En: *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*, p. 170-201.
- FRÍAS, J.A., et.al. (2000) Formación e inserción laboral de los titulados universitarios en Biblioteconomía y Documentación por la Universidad de Salamanca. *V Encuentro de EDIBCIC*. Granada, p. 475-492.
- GARCÍA MARCO, F.J. (1998) Las bibliotecas y sus recursos humanos ante las tecnologías de la información. En: *X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 9-51

- GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A.. (1998) Un espace pour la bibliothéconomie dans les sciences de la documentation : état des lieux en Espagne. *Bulletin des bibliothèques de France*. 43, 2 (98), <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-98-2/12-gomez.pdf>
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J.A. (2000) La formación de los profesionales de las instituciones documentales. Situación en la Región de Murcia. *Tejuelo*, 1.
- GOMEZ HERNÁNDEZ, J.A., SAORÍN PEREZ, T. (2001) La información y las bibliotecas en la cultura de masas. Valencia: Generalitat Valenciana.
- GOMEZ-PANTONJA, A. (2001) Bases teóricas para el desarrollo de un código de ética para la profesión bibliotecaria. *Boletín de Anabad*, 51 (3), p. 15-35.
- GOMEZ-PANTONJA, A., PEREZ PULIDO, M. (2001) Ética y deontología profesional en Internet. Listado de recursos gratuitos. *Boletín de Anabad*, 51 (3), p. 59-74.
- HERNÁNDEZ, H. (2000). Las bibliotecas públicas en España, una realidad abierta.. Los recursos humanos. En: *La biblioteca pública en España, una realidad abierta*, Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. [http://www.fundaciongsr.es/bp/bp01\\_2-6a.htm](http://www.fundaciongsr.es/bp/bp01_2-6a.htm)
- JARAUTA, F. (1999) Entrevista. *Educación y Biblioteca*, 107, 1999, p. 5-9.
- KRAUSS-LEICHERT, U. (2000). The Changing Roles of Libraries and Librarians. Prepared by the Working Party Joint Career Profile of the BDB, chaired by Ute Krauss-Leichert. Berlin Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände. Versión en alemán: <http://www.bdbverband.de/seiten/berufsbild/berufsbild2000.pdf>
- LINE, M.B. (1998) Le métier de bibliothécaire: un ensemble de pratiques confuses et discontinues. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 43, 2, p. 44-49.
- MOREIRO GONZALEZ, J.A. Licenciatura en documentación: experiencias, desarrollo, y problemática. El caso de la Universidad Carlos III de Madrid. *Anales de documentación* 4, 2001, 151-168. [Http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a08licdoc.pdf](http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a08licdoc.pdf)
- MOREIRO GONZALEZ, J.A., MOSCOSO CASTRO, P., ORTIZ REPISO, V. (1995) Análisis del empleo de los Diplomados en biblioteconomía y documentación. *Revista Española de Documentación científica*, 18, 4 (1995), p. 444-463.
- MOREIRO, J. A.; CARIDAD, M. (1995) Acerca de los métodos de estudio de la relación entre las condiciones laborales y formativas en Biblioteconomía y Documentación: el caso de la Universidad Carlos III, *Anales de documentación*, 1, 1998, p. 137-153. <http://www.um.es/fccd/anales/ad01/ad0102.html>
- MOREIRO, J.A.; MOSCOSO, P.; ORTIZ-REPISO, V. (1995) El mercado de trabajo de los diplomados españoles en biblioteconomía y documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 18, 4, 1995, p. 444-463.
- MOREIRO, J. A. (2001) Licenciatura en Documentación: experiencias, desarrollo, y problemática. El caso de la Universidad Carlos III de Madrid *Anales de Documentación*, 4, p. 151-168. <http://www.um.es/fccd/anales/ad04/a08licdoc.pdf>
- NEELAMGHAN, A. (1978) *Directrices para la formulación de una política de enseñanza, formación y desarrollo de los bibliotecarios y del personal de información*. Paris: UNESCO, p. 26.
- NOGALES HERRERA, J.M. (2000). El personal de las bibliotecas públicas. En: *La biblioteca pública en España, una realidad abierta*, Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. <http://www.fundaciongsr.es/bp/bp08.htm>
- ORTEGA Y GASSET, J. (1934) Misión de la Universidad. En: *Obras Completas*, v.4. Madrid: Revista de Occidente, 1947.
- PEREZ PULIDO, M. (2001) Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información. Comentario y análisis comparativo. *Boletín de Anabad*, 51 (3), p. 37-57. <http://www.anabad.org/documentos/documentos/eticabibliotecarios.doc>
- PEREZ PULIDO, M., HERRERA MORILLAS, J. L. (2003). Aproximación al análisis de la consideración del profesional de la información basado en el uso de escalas de prestigio profesional. *Actas de las Jornadas FESABID 2003*. Barcelona: FESABID, p. 417-430.
- PRINS, H., GIER, W. de (1995) *The image of the library and information profession. How we see ourselves: an investigation*. München: Saur, 1995
- ROMÁN ROMÁN, A. (1993) Bibliotecarios y documentalistas. El asociacionismo profesional. En: *I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles*. Madrid: Ministerio de Cultura.
- SAUNDERS, W.L. (1978) *Directrices para el desarrollo de programas de estudios de ciencias de la información*. París: UNESCO, 1978.
- SEDIC (2002) Relación de conocimientos y técnicas aplicables a las funciones de los profesionales de la información y la documentación. Madrid: SEDIC. [http://www.sedic.es/conocimientos\\_certificacion.pdf](http://www.sedic.es/conocimientos_certificacion.pdf)
- SPECIAL LIBRARY ASSOCIATION. (1996) Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI. <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compssp.cfm>
- TEJADA ARTIGAS, C., MOREIRO, J. A. (2003) Mercado de trabajo en Biblioteconomía y Documentación. Estudios sobre la inserción laboral de los titulados universitarios. *El profesional de la información*, 12, 1, p. 4-9.
- TEJADA ARTIGAS, C., RODRÍGUEZ YUNTA, L. (2002) Perfil formativo y profesional de los socios de SEDIC. *Boletín CLIP*, 38, 39. [http://www.sedic.es/dossier\\_socios\\_sedic.pdf](http://www.sedic.es/dossier_socios_sedic.pdf), [http://www.sedic.es/dossier\\_socios\\_sedic2.pdf](http://www.sedic.es/dossier_socios_sedic2.pdf)
- TEJADA ARTIGAS, C., RODRÍGUEZ YUNTA, L. (2003a) De la cara al espejo: imagen colectiva de los profesionales de la información en España y Francia. *Actas de las Jornadas FESABID 2003*. Barcelona: FESABID, p. 431-442.



- TEJADA ARTIGAS, C., RODRÍGUEZ YUNTA, L. (2003b) Sistematizaciones de competencias de los profesionales de la información. Valoración de la relación de Decidoc por los asociados de Sedic. *El profesional de la información*, 12, 1., p. 10-17
- TOURAINE, A. (1997) [entrevista con Ramón Salaberría] *Educación y biblioteca*, 1997, 7-11.
- VALS PASOLA, A., et.al. (1995) L'orientació dels serveis vers els usuaris a les biblioteques universitàries, 5es Jornades Catalanes de Documentacio. Barcelona: Col'legi., p. 288.
- WILSON, T. (2000). Discurso de graduación para los alumnos de la Facultad de Documentación. Universidad de Murcia, 30 de mayo de 2003 <http://www.um.es/f-documentacion/actividades/td-wilson.html>