

## El gran espacio en que no estamos. Reflexiones en torno al lugar del profesional de la información en la era del cambio

Gloria Ponjuán Dante

Se presentan algunas situaciones que a juicio de la autora forman parte de los efectos que se manifiestan en el sector de la información, así como las posibles causas que los originan. Se señalan algunos espacios hasta el presente no ocupados por los profesionales de la información, en instituciones públicas y privadas. Se sostiene la hipótesis que la introducción de algunas técnicas gerenciales en el trabajo de información pueden contribuir a acelerar la introducción de tales cambios. Se presentan los postulados de una organización inteligente. Se sugiere que la introducción de las cinco disciplinas puede contribuir a solucionar problemas y conductas. Se concluye reafirmando la necesidad de extender nuestra actividad a otras esferas, romper esquemas y desarrollar un liderazgo en la profesión y abandonar el bravo espacio en que los profesionales de la información se encuentran.

Herein are given some situations that are part, in the opinion of the author, of the effects that exist in information field, as well as the possible causes that produce them. Are mentioned some spaces, which up to now are not covered by the information professionals, in public and private organizations. It is sustained the hypothesis that the application of some management technics in information work, can contribute to accelerate the implementation of those changes. In this paper are included the basis of an intelligent organization. It is suggested that the application of the five disciplines mentioned in this paper, can contribute to solve problems and conducts. As a conclusion it is mentioned the need that exists to extend our activity to other fields, break schemes and develop a leadership in the profession and leave the small space covered by the information professionals.

### Introducción

Desde hace varios años la literatura internacional se refiere permanentemente a que se está en una época que se caracteriza por su turbulencia.

Lo cierto es que felizmente el cambio ha formado, forma y seguirá formando parte de la vida. Estos cambios tienen su manifestación en las personas, en los organismos, en las organizaciones y en general en toda la sociedad. Triste sería el mundo si todo fuera estático, si no ocurrieran permanentemente transformaciones en todo, si todo se detuviera y no avanzara.

El propio desarrollo de la humanidad impone un mayor dinamismo a todo. El concepto de productividad aplicado a la vida hace ver, como cada día se está más involucrados en la multiplicidad, en la pluralidad de funciones y actividades, tanto en lo personal, en lo social como en lo profesional o laboral. La presión de la actividad diaria, la mayor complejidad de los retos científicos y tecnológicos son muestras de ello.

Si bien las transformaciones que se originan en cualquier actividad, pueden considerarse de complejas, mayor complejidad puede decirse que existe en la mente, donde los cambios no siempre ocurren con la celeridad que deben ocurrir, existiendo igualmente mayor o menor disposición al cambio en diferentes personas.

### Evolución de los servicios de información

Desde hace años se han venido observando grandes modificaciones en las organizaciones. Estructuras complejas se simplifican, las pirámides organizacionales se aplanan, se crean equipos mul-

lidisciplinarios dentro de las organizaciones como mecanismo para la atención de tareas. Crece la organización horizontalmente.

En las últimas décadas, los mecanismos de coordinación nacionales y regionales en la esfera de la información se han venido debilitando, debido a las transformaciones que inevitablemente también ocurren en esta esfera. El foco de atención ha pasado a la organización, y se ha debilitado considerablemente los llamados sistemas nacionales de información y su reflejo a nivel regional.

Por supuesto, todo efecto tiene una causa, aunque generalmente existe una gran distancia en el tiempo entre causa y efecto. Generalmente se atribuye las causas a fenómenos recientes sin percatarnos de que también en estos aspectos se van acumulando situaciones, desatendidas o mal tratadas, que también evolucionan generando un efecto que puede llegar a sorprendernos.

Para los profesionales de la información, los cambios también son altamente necesarios, mucho más si se tiene en cuenta el permanente reclamo de reconocimiento, de equivalencia de *status* con otras profesiones y de elevación de su imagen y de los beneficios que se derivan de una positiva respuesta a estas demandas. A juicio de la autora, también algunas causas han incidido en este efecto: causas que lentamente han ido debilitando su papel su imagen, su *status* y su reconocimiento profesional.

Podría intentar hacer una identificación de algunas situaciones que han formado parte de este efecto.

- a) Distorsión en la imagen profesional: Si bien los bibliotecarios en la antigüedad formaban parte de la estructura de poder principalmente por ser personas cultas, poseedoras del conocimiento que, en muchos casos, las clases dominantes no poseían, fueron cediendo este espacio, fueron perdiendo hegemonía por una falta de evolución profesional. Su ambiente evolucionó mucho más rápidamente que ellos. Si bien, por lo general, sostuvieron cierto nivel cultural, este dejó de ser su fortaleza, al haberse incorporado igualmente al resto de la población que sirve. Los procesos asociados a esta profesión se mantuvieron con bastante estaticidad durante años y se generaron cambios en escalas menores, sin que ocurriese un salto verdadero en los mismos. Tal vez podría decirse que lejos de ocurrir este salto, ocurrió una involución en su dinámica, pasando de la posición hegemónica y activa a una gran estaticidad y reactividad.

Si bien cuando se representa a los bibliotecarios de la antigüedad, generalmente se identifican con hábitos o con una imagen religiosa, el profesional de la información, generalmente bibliotecario o archivista, también los llamados documentalistas, se nos representan como figuras arcaicas, generalmente del sexo femenino, con lentes, rígidas, inflexibles, llenas de normas y regulaciones burocráticas.

- b) Mantenimiento de los límites en el servicio: Para muchos hay una gran confusión en lo que se refiere a los límites de la función del bibliotecario. Generalmente se considera que sus límites están justo en el punto donde se localiza el documento y se produce el acceso físico a él. Al centrarse en la función atesoradora y en el suministro o entrega de documentos, se estableció una frontera dentro del dominio del bibliotecario, fuera de los límites del usuario. Este usuario se vio solo sin que el informador interactuara independientemente del nivel de utilización, del beneficio que se derivó de su uso o de su no uso, y de múltiples otros rasgos de aparente indiferencia por parte de la biblioteca o servicio de información. Su actividad se centró y subordinó a la instalación, con predominio del profesional que limita su actividad al servicio que puede prestar con sus propios recursos.
- c) Desarrollo simultáneo de la tecnología de información: La avalancha tecnológica de la computación y de las comunicaciones ha hecho cada vez más fácil el acceso de los usuarios a los sistemas de información y a las bases de datos, generando menor dependencia para la solución de sus necesidades de información sin necesidad de asistir a una instalación rígida, por lo general poco amistosa y pocos comprensible para él.
- d) Bajo nivel de profesionalismo, falta de identificación de las funciones del profesional y las del paraprofesional: La ejecución de procesos reiterativos, unidos a estos elementos mencionados han envuelto a este actor en un halo poco positivo en donde se confunde con un

- personal administrativo y donde se atribuye la posibilidad de asumir estas funciones a cualquier persona sin formación profesional en esta especialidad.
- e) Distorsión y depauperación de la instalación: Si bien la biblioteca constituyó un elemento notable en cualquier organización, y aún encontramos muchas que dignamente siguen cumpliendo su papel y gozar de pleno prestigio y respaldo por parte de su organización, para otros, su poca efectividad y su aislamiento, generó que la misma pasara a ocupar otro *status*: el sitio al que van castigados los alumnos de una escuela, cuando no cumplen con alguna disciplina o tienen alguna dificultad (moraleja: ¡la biblioteca es un castigo!); el refugio de aquellos que constituyen ejemplos de ineficiencia, que tienen dificultades administrativas, los incompetentes, etc. (moraleja: ¡la biblioteca es el sitio donde los incapaces y poco constantes hacen menos daño!). Igualmente es el segmento de la organización que más gasta, y que menos aporta (al menos en forma tangible). Las colecciones son costosas, los bibliotecarios exigen mucho, los resultados de la organización nunca se atribuyen a esta actividad, todos siempre piensan que la información es importante, pero hay que invertir en ella.
- f) Debilidades de los mecanismos de formación y desarrollo profesional: Las escuelas cuentan con programas de estudio poco actuales, donde se estimula poco la investigación. Se carece de textos y vivencias propios. En algunos países coexisten planes a nivel pre-profesional; en otros, la mayoría de los que concluyen sus estudios no hacen su ejercicio de diploma o tesis, con lo que se crea un subnivel profesional. Muchas carecen de medios tecnológicos. Las técnicas gerenciales prácticamente no se imparten. Téngase presente lo que plantea Stix cuando señala que el nuevo profesional de la información deberá ser un individuo que combine las habilidades de un científico en cómputos, de un graduado de una escuela de negocios y que conserve algo de los bibliotecarios de la vieja escuela. La misión de muchas escuelas de estudios de la información es la de redefinir el trabajo del bibliotecario [1].
- Adicionalmente en todas las asociaciones profesionales desarrollan actividades que favorezcan la evolución de sus miembros. En los últimos años, con satisfacción se ha visto el fortalecimiento de la acción de algunos colegios de bibliotecarios, o asociaciones profesionales de la región. Aquellas que promueven la celebración de eventos, se encuentran entre las más activas en esta esfera. Pocos mecanismos de educación continua existen, al menos para los del Sur. Los programas del Norte, en general, se encuentran tan distantes, por ser reflejo de sus realidades, bien diferentes de las nuestras. Páez Urdaneta legó muchos planteamientos interesantes que deben ser objeto de estudio: "...solo en la medida en que la educación de los profesionales de la información logre formar agentes sociales para el cambio podrá generarse la base gremial necesaria para constituir y direccionar la presión política que se requiere en función de una política nacional de información (PNI) efectiva" [2, p. 31]. Muchos otros factores podrían mencionarse. De cualquier forma, se mantienen en el escenario actual, con funciones más o menos similares, las bibliotecas públicas y los archivos, por lo que, sin excluirlas del escenario, mantienen cierta estabilidad por su función asesoradora y de servicio a la comunidad que sirven.
- g) Débiles mecanismos de cooperación tanto a escala nacional como a escala regional. La transición o cambio en las tendencias actuales ha ido debilitando los pobres mecanismos de cooperación que existían en América Latina. Las facilidades de la comunicación electrónica aún no se han utilizado en toda su magnitud para establecer un intercambio profesional sistemático. Las listas de discusión predominan a escala nacional, con pobre influencia regional. Un mecanismo de acercamiento y de intercambio, el *twinning* entre instituciones similares, la cooperación bilateral, el intercambio de profesionales y de experiencias, pueden ser fuertes eslabones para unir más a los profesionales a escala regional.

### Espacios descubiertos

Marchand y Horton en su obra *InfoTrends* [3], señalan siete razones por las que los profesionales de la información están siendo demandados tanto por instituciones públicas como privadas. Estas son:

- 1) La utilización de los recursos de información en forma estratégica dentro de las organizaciones.
- 2) La utilización de los recursos de información en formas nuevas y creativas.
- 3) La utilización de los recursos de información para ofrecer un producto o servicio nuevo.
- 4) La utilización de los recursos de información para el *marketing* y distribución de un producto o servicio.
- 5) La utilización de los recursos de información para la producción.
- 6) La introducción en la gestión de información como subproducto de lo que se realiza, involucrándose en una actividad de colaboración como parte de la gestión de información.

Asimismo, existen factores comunes en un conjunto de ocupaciones emergentes que se consideran que tienen un fuerte componente de información. Según Horton [4] existen seis dimensiones del uso de la información en los que los profesionales de la información deben concentrarse:

- a) Existencia de la información.
- b) Disponibilidad de la información.
- c) Accesibilidad de la información.
- d) Recuperabilidad de la información.
- e) Suministro de la información.
- f) Nivel de uso de la información.

Horton también se refiere a un conjunto de ocupaciones y cargos que pueden ser perfectamente cubiertos por los profesionales de la información, tanto en instituciones académicas y educacionales como en instituciones gubernamentales y públicas, en organizaciones productivas, de servicios, en instituciones de la salud y hospitales, en organizaciones de la industria alimentaria o agrícola, en asociaciones profesionales y organizaciones orientadas al comercio, en organizaciones de investigación y consultoría, así como en las de arte y entretenimiento.

Lo cierto es que los profesionales de la información deben, en función de las características de sus países y el nivel de desarrollo de la sociedad en que se desenvuelven, encontrar nuevos nichos. La biblioteca es una facilidad que no está llamada a desaparecer, sino también a cambiar, pero ese es uno de los tantos destinos de los profesionales de esta especialidad. Algunas de las fortalezas de estos profesionales son [5]:

- Experiencia en la organización del conocimiento.
- Habilidades para sintetizar la información.
- Dominio y experiencia en la transferencia de información.
- Participación en aspectos vinculados a políticas.
- Conocimiento de la importancia que tiene el uso de la información para obtener ventajas competitivas.
- Conocimiento de los recursos de información mundiales.
- Dominio de las técnicas y habilidades para la recuperación de la información.

Las tendencias actuales de la gestión demandan un uso efectivo de la información. La información es la sangre de las organizaciones. No hay organizaciones de ningún carácter que no generen, procesen y utilicen información. Las técnicas de calidad total, el *benchmarking*, la inteligencia empre-