

## LA CULTURA DE LA INFORMACION \*

Guadalupe Carrión Rodríguez \*

### RESUMEN

En el presente documento se ofrecen algunas reflexiones sobre la importancia de fomentar y crear una cultura de la información en los diferentes sectores de la sociedad, cultura que propicie que cada individuo tenga el conocimiento y el convencimiento sobre el beneficio que puede derivar de los recursos y servicios de información para sus actividades cotidianas, beneficio que puede explotarse más ágil y oportunamente con las herramientas tecnológicas que ya están a nuestro alcance.

Este documento es el producto de una serie de experiencias y contactos con usuarios de diferentes sectores demandantes de información.

### Introducción

La Cultura de la información implica, en primer término, conocer y valorar la utilidad de la información para despejar dudas; resolver problemas; decidir qué rutas de acción se deben tomar. La información para un individuo "culto" en este ámbito, es un ingrediente fundamental en su diario quehacer, es una materia prima tan valiosa o más que otras que requiere para sus actividades. Pero obviamente no se nace con esta cultura; ésta se adquiere a través de la educación, de la formación y es el resultado de la CULTURA, en su acepción más amplia.

Peter Drucker, destacado especialista norteamericano en materia de administración, de desarrollo de organizaciones, indica abiertamente que cada vez hay más bla, bla, bla, con relación a la velocidad de transmisión

de las computadoras, sobre el tamaño de los chips, y los cambios de las tecnologías hardware y software, lo que ocasiona que se diluya o se olvide el papel fundamental de la información en todo tipo de organizaciones.

Harris por su parte manifiesta que: "Para realizar el trabajo que se tiene entre manos, cualquiera que sea, debe empezarse por identificar claramente su naturaleza, conocer lo que debe hacerse, añadir el insumo de información y, finalmente, asegurar que se cuenta con el personal, que tenga las capacidades y las habilidades necesarias para realizarlo" (1), además de otros elementos de infraestructura que los complementan.

\* Documento presentado en: AMBAC. XXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Iztapa, Zihuatanejo, Gro. Mayo 1-3, 1995.

\* Directora de Recursos Informativos de Información Técnica y Consultoría (INFOTEC).

### Información y Tecnología

La tecnología que hoy en día está a nuestro alcance, en muy corto tiempo volverá a transformarse como resultado de los mismos desarrollos tecnológicos, del interés de las compañías por diseñar un producto diferente al de la competencia, o por lograr mayores dividendos. Los cambios tecnológicos se dan con tal rapidez que poco tiempo hay para las compañías, las organizaciones, de analizar todas las alternativas y madurar sus decisiones a la luz del costo-beneficio, a un horizonte de corto o mediano plazo. Pero ante las veloces transformaciones tecnológicas siempre se planteará la pregunta de si se han considerado los intereses/necesidades del cliente, las características del mercado o bien, si por razones "ocultas" a éste se está empujando el producto *per se*, lo que sin lugar a dudas reflejaría una inadecuada planeación mercadológica que se aprovecha de una débil cultura de información.

Sin embargo, pese a que los avances tecnológicos que inciden en el campo de la información ya han impactado a numerosos organismos en nuestro país, por lo menos en lo que atañe a su organización, manipulación y difusión, no es de esperarse que, en el corto plazo, se generalicen y permeen en todo tipo de instituciones/organizaciones, tanto en el ámbito educativo, entendiendo por ello establecimientos escolares desde los niveles básicos a los superiores, como en los entornos empresariales/productivos y de servicios.

Consideremos que en México todavía se observará, en los próximos años, un proceso de desarrollo paralelo, en donde la tecnología, e incorporaremos aquí la de telecomunicaciones que de manera tan directa incide en el proceso de la transferencia de información/conocimientos, cobre cada vez

más importancia y se amplíen los sectores que la utilicen, sin que desaparezcan del todo los esquemas que podrían identificarse en este contexto como "tradicionales". En este sentido, la biblioteca electrónica no está tan a la vuelta de la esquina, como ocurre ya en algunos países desarrollados en los que, se ha venido incrementando el acceso a fuentes y servicios de información a través de las telecomunicaciones, incluyendo el número de publicaciones en medios electrónicos. Es factible pensar que en un futuro cercano nuestras unidades de información sigan enfrentando un doble proceso: por una parte la identificación, adquisición y organización de material impreso y, por otra, en medios electrónicos seguirá siendo una preocupación; al mismo tiempo que busquen mayores y más eficaces alternativas tanto para tener acceso a recursos y servicios de información que no se tienen *in situ*, como para difundirlos.

### La cultura de la información

Este doble panorama plantea un reto mayor para aquellos cuya misión y profesión es la de actuar como intermediarios e intérpretes de las necesidades de información, sobre todo de las comunidades con una débil cultura de la información. Porque esta cultura se da o debiera darse tanto en los oferentes de información como en los demandantes, obviamente con diferentes matices. Ambos grupos manejan información aunque evidentemente no todos tienen que ser especialistas en este campo.

En lo que respecta al intermediario de los servicios, la Cultura de la información significa un conocimiento claro de las ventajas y amplias posibilidades que brinda la información como apoyo al desarrollo individual y colectivo, así como el despliegue de habilidades que se

requieren para manejar y explotar los recursos de información con efectividad y eficiencia, independientemente de su formato o modalidad de acceso. Cultura que refleje también una permanente actitud de flexibilidad y de adaptación al cambio, la cual puede entenderse y justificarse a la luz de una continua interacción profesional con especialistas de otras disciplinas cuyas actividades se interrelacionan con la nuestra, las que pueden ser ampliamente positivas o posiblemente negativas si no tenemos la capacidad para entender, analizar y vincular objetivos que, en una primera apreciación pudieran parecer opuestos, y que pueden afectar no sólo el entorno bibliotecario, sino el de la institución en la cual estos servicios están enclavados.

Por otra parte, la cultura de la información entre quienes la demandan es, por lo general, débil y en algunos sectores o comunidades, inexistente. Esta realidad puede presentar, en un futuro cercano, problemas de mayor envergadura si no se fortalecen, desde diferentes ángulos, las medidas que conduzcan a un proceso de culturización. De no darse ¿qué ocurrirá en un futuro cercano cuando el usuario final tenga la posibilidad de acceder a diferentes bases de datos, desde su propia oficina/domicilio, si carece de los conocimientos, formación, sensibilidad, para derivar de ellas el beneficio que se traduciría en la adecuada solución de sus problemas?

Las habilidades técnicas, el diseño de programas, la manipulación de cables y de comandos con lo importante y necesarios que son, no garantizan la explotación de dichos recursos.

Sin lugar a dudas, un problema permanente que enfrentamos quienes hemos tenido experiencias en servicios de información, es la falta de

capacidad de muchos usuarios para definir con claridad y precisión sus necesidades de información. Por ello deben estar permanentemente en juego los conocimientos, las habilidades del intermediario para ayudar en la definición del problema e identificar las posibles alternativas para resolverlo.

En este binomio intermediario/usuario, no puede ignorarse el reto permanente para el primero en cuanto al sin fin de recursos/servicios a los que puede tener acceso el segundo; esto obliga al intermediario a buscar una permanente actualización; ¿qué es lo que existe en su propio entorno y en el ancho mundo?; ¿cómo allegarse la información que se requiere?; ¿cómo manejar, ante el usuario, situaciones que no le sean familiares?; ¿cómo conservar y proyectar su papel de intermediario?; ¿cómo lograr que su presencia profesional ejerza un impacto permanente y creciente en la comunidad a la cual sirve? Si bien hay amenazas en cuanto al hecho de que el usuario final accese directamente los recursos de información, las oportunidades para el intermediario están en sus capacidades y habilidades para manipular, en todas sus facetas, la información.

Es evidente que la cultura de la información, en las diferentes comunidades usuarias, es una pieza más de la cultura - en una acepción más amplia. Una es la cultura de los biólogos y otra la de los administradores, una la del medio bancario y otra la de las instituciones de investigación, por ejemplo, y a su vez cada entidad, cada organismo, genera y refleja su propia cultura; pero cabría preguntarnos si es factible considerar una cultura horizontal de información que cubra por igual todos los sectores, aunque con diversas características.

Así como se consideran alfabetizados aquellos individuos que saben leer y escribir, lo que les

permite contar con los elementos básicos para mejorar su nivel de vida, de igual manera deberíamos esperar que tengan la inquietud y el conocimiento mínimos para buscar información y acercarse a las fuentes y servicios más adecuados para su propósito, haciendo uso de sus propias capacidades/habilidades personales; o bien con el apoyo de los especialistas de información cuyo papel, como se ha indicado, es el de actuar como vínculo entre demandantes y recursos de información para identificar y precisar no sólo qué información se desea, sino para qué... lo que resulta indispensable en la medida en que las demandas de la clientela, los usuarios, son más complejas y especializadas y para las que, en muchos casos, se requieren respuestas con una fuerte dosis de valor agregado.

¿Podríamos esperar que los avances tecnológicos colaboren en el proceso de una mayor cultura de la información? Creo que esto es factible en la medida en que el software y el hardware se utilicen para interesar a la clientela por el contenido de lo que se maneja o de lo que puede obtenerse a través de esos medios, incluyendo en los últimos años, la red de Internet, pero asegurando que se fomente una cultura sobre lo que es la información misma y los beneficios de su aplicación y no sobre los medios para manipularla; este énfasis puede distorsionar fuertemente lo que debe ser la cultura de información.

La culturización deseada también puede distorsionarse como resultado de la introducción en las instituciones educativas de un sinnúmero de recursos, de medios que están alterando el comportamiento de las comunidades en lo que respecta a la oferta y demanda en información: computadoras, redes, formatos electrónicos, cursos y laboratorios de computación, etc., que si bien deben ofrecerse y pueden tener un impacto muy

favorable en los educandos, también se corre el riesgo de que los niños y jóvenes, sin la orientación adecuada, consideren que estos medios son un fin en sí mismos y que se pierdan en la selva de los aparatos, las claves, los teclados y los chips... y no se les informe, se les forme sobre el para qué de dichas herramientas.

El que a los medios se les dé más peso e importancia que al contenido, no es nuevo. En México, a fines de los setenta y principios de los ochenta las entidades públicas, las escuelas y las empresas, se vieron inundadas de computadoras, las que en un alto porcentaje, lamentablemente, fueron subutilizadas.

¿Ocurrirá ahora lo mismo con el gran potencial que ofrecen las redes, las carreteras de la información? ¿Se tendrá la capacidad para explotar ampliamente tanto la tecnología de cómputo como la de telecomunicaciones? ¿Se tienen ya las condiciones en nuestras comunidades para que el usuario final obtenga el beneficio que se deriva del acceso directo a recursos y servicios de información, o su formación y su cultura actual lo limitan?

El proceso de culturización en cuanto a información se ve afectado también, en nuestro país, por la irregular distribución/alcance de los servicios/recursos de información. Sin lugar a dudas, como en tantos otros aspectos, el centralismo o por lo menos, la gran concentración de servicios de información se ha dado principalmente en los polos de desarrollo industrial y económico.

Esto ocasiona que en nuestro propio territorio tengamos sectores ricos o potencialmente ricos en información y otros pobres, independientemente de que en estas escalas comparativas entre países pobres y ricos, México no sea precisamente de los que van a la vanguardia.

### Información y comunicación

La información está íntimamente vinculada al proceso mismo de la comunicación, es el medio para que aquélla se proporcione en respuesta, o de acuerdo a contextos culturales específicos: es a través de los procesos y modalidades de la comunicación, que podrá identificarse, obtenerse la información que tiene sentido para el usuario. Comunicación que ha sido el vehículo natural de interrelación entre todos los grupos humanos, independientemente de su actividad, de sus propios valores, de su escolaridad, etc.

Comunicación formal o informal, verbal, visual o auditiva, que se da con un sinnúmero de propósitos: de recreación, orientación, formación, información, sin dejar de lado los, en ocasiones, desorientadores, fundados en rumores. Es en una palabra, lo que Altheide califica como la "ecología de la información". (2)

Los símbolos y signos, las imágenes que entran en juego en el proceso de comunicación, cumplen también un importante papel como vehículos de información en todo tipo de entornos: en las carreteras, en las fábricas, en los hospitales o en los bancos, o bien en áreas del conocimiento altamente especializadas.

Elementos visuales más o menos complejos que facilitan la comprensión de información y en muchas ocasiones sustituyen a la palabra escrita. Su adecuada interpretación depende naturalmente, de la formación y de la cultura necesarias para interpretarlos. "Pregúntale a quien sabe..." es una expresión trillada, familiar que día a día escuchamos a nuestro alrededor; y se acude a los padres, al colega, al especialista, al bibliotecario; nos comunicamos con el individuo que puede aclarar nuestra duda, resolver nuestro

problema; buscamos la información que despeje nuestra incertidumbre y que, dependiendo de las circunstancias, deberá darse con un respaldo autorizado: ¿quién fue el autor de nuestro Himno Nacional?, ¿cuáles son los mayores problemas sociales en la Tarahumara? o ¿qué patentes proporcionan información sobre la fabricación del ácido fólico?

En los niveles escolares, como resultado del proceso de comunicación, debería esperarse que los educandos desarrollen capacidades para resolver sus propios problemas e identifiquen alternativas para buscar información sobre lo que desean. Aunque mucho se ha escrito a propósito de las características y debilidades del modelo actual de enseñanza - aprendizaje, pocos son los cambios; el camino por recorrer todavía es considerable. Se sigue trabajando en la línea de formar individuos memoristas, con limitadas capacidades de discernimiento, lo que se traduce en personas sin cultura de la información. De acuerdo a esta idea, resulta interesante mencionar que:

"La gran prueba del cambio debiera ser no qué tan bien conocen los estudiantes las características operativas de cada una de las herramientas, sino cómo pueden utilizar su conocimiento y entendimiento de la tecnología para tomar decisiones, para resolver problemas". (3)

### Énfasis en el usuario / cliente

El panorama planteado refleja la gran paradoja que se vive hoy en día en el campo de la información, particularmente en México. Por una parte, la alta tecnificación que ya incide en todos los procesos de la información, desde su generación hasta su análisis y aplicación y el crecimiento exponencial de la información misma y, por otra, la gran cantidad de individuos que desconocen los recursos/servicios de información que pueden

estar a su alcance lo que les permitiría contar con los medios para resolver problemas, para identificar las rutas que les permiten lograr un mayor desarrollo.

Los modernos sistemas de información y de redes que tanto han proliferado, deben tener particularmente en cuenta las características específicas, de los microentornos a fin de que dichos sistemas sean la respuesta a la "cultura" propia de los grupos a los que van a servir. En la medida en que el conocimiento y, por lo tanto, la información se conviertan en elementos prioritarios en la sociedad de la información, ésta será mucho más sensible a los cambios que ocurran en el diseño y manejo de sistemas, productos y servicios de información. Aunque todavía hay mucho por hacer en este aspecto, ya se tienen importantes logros, sobre todo en aquellos sectores que se ubican en lo que la jerga actual identifica como los productivos, es decir aquéllos que en mayor o menor medida contribuyen al desarrollo económico, industrial de una región o del país. Esto es válido y justificable en tanto que estos sectores tienen o deben tener más posibilidades de reeditar en un corto/mediano plazo, en beneficio de los que presentan un menor desarrollo.

En un proceso mercadológico, producto de una adecuada planeación, se diseñan y desarrollan productos/servicios de interés para tipos específicos de usuarios. No hay tal cosa como un producto general y único para todo público. Sin duda alguna, las variables de edad, de educación, de lengua, de niveles socioeconómicos, de ocupación, en una palabra de la propia cultura de cada sector, son determinantes para diseñar/ofrecer productos y servicios específicos, lo que incide o debe incidir desde la primera etapa del proceso, es decir ¿qué tipo de información debe generarse?,

¿con qué nivel de tratamiento?, ¿en qué campos?

### Los retos

Las grandes diferencias en materia de la Cultura de la información, no deben, sin embargo, frenar o disminuir el interés para impulsar un cambio; por el contrario, deben ser un acicate que nos impulse a trabajar más inteligente e íntimamente con los grupos más débiles en información y, por lo tanto, con una menor cultura en este terreno.


Es un trabajo en el que nos tenemos que comprometer muy diversos sectores, y de manera importante el sector educativo, en el que deban llevarse a cabo acciones que permitan permear en los educandos, a todos los niveles, pero principalmente en el básico y el medio, el conocimiento y convencimiento del papel que juega la información como apoyo al desarrollo de las diferentes comunidades del país.

Al respecto cabe exponer la siguiente aseveración reciente de Fortes, presidente de la Academia de la Investigación Científica:

"Es necesario insistir en que una prioridad de nuestra sociedad es la adecuada valoración del conocimiento y la educación. Este es un planteamiento estratégico. No hacerlo implica un costo mucho mayor para el Estado." (4)

Esto requiere obviamente de maestros formados e informados en este proceso; son ellos los que van a propiciar el cambio en los educandos, el cual no se dará de la noche a la mañana; pero se tiene que iniciar inmediatamente. De no hacerlo, seguiremos enfrentando usuarios desinformados, desculturizados, que no tienen idea de que la responsabilidad, ya que si no necesariamente en

forma directa, sí indirectamente podemos y debemos incidir en el proceso de culturización de quienes llegan a nosotros en demanda de servicios, y promoviéndolos entre muchos más, usuarios y clientes potenciales, que deben

convencerse del beneficio de adquirir una sólida Cultura de la información. 

### Referencias

- (1) HARRIS, T. George. The post-capitalist executive : an interview with Peter F. Drucker. In *Harvard Business Review*, May-June. 1993, p. 114-22.
- (2) ALTHEIDE, D.L. The culture of information presented at the 1990 ALISE Conference. In *Journal of Education for Library and Information Science*, v. 34, Fall '90, p. 113-21.
- (3) MALICONICO, S. M. What librarians need to know to survive in an age of technology. In *Journal of Education for Library and Information Science*, v. 33, Summer '92, p. 226-40.
- (4) FORTES, Mauricio. ¿Tiene México futuro sin la ciencia?. En *Excelsior*, 21 de abril, 1995, Secc. 3-1

### Obras consultadas

- DRUCKER, Peter F. The new society of organizations. In *Harvard Business Review*, Sep.-Oct., 1992, p. 95-105.
- JEONG, D. Y. The nature of the information sector in the information society : an economic and societal perspective. In *Special Libraries*, v. 81, Summer '90, p. 230-5.
- SEIDMAN, R. K. Information rich, knowledge poor : challenge of the information society. In *Special Libraries*, v. 82, Winter '91, p. 64-8.
- TUDJMAN, M. Culture and information society : the Japanese way. In *Information Processing Management*, v. 27, no. 2-3, 1991, p. 229-243.