

Agradezco a la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía la invitación que me hicieron para participar en esta Jornada Académica.

El tema de recursos humanos para los servicios de información ha sido abordado desde hace varias décadas; podemos remontarnos a la misma existencia de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA), que celebra ahora su aniversario número 52 y, con posteridad, a la Asociación Mexicana de Bibliotecarios desde el momento en que se consolida como grupo profesional.

En los primeros años de vida de este grupo, el problema principal era el número tan reducido de profesionales, que evidentemente lejos estaba de satisfacer las demandas incipientes que ya se daban entonces -en la década de los cincuenta- en varias instituciones. En la actualidad, si bien el número de profesionales se ha incrementado considerablemente, todavía se identifican grandes carencias, en algunos estados de la República, sin exceptuar, del todo, el mismo Distrito Federal. Al problema cuantitativo se añade el cualitativo, ya que la naturaleza de las

## La nueva era profesional de la información

Guadalupe Carrión Rodríguez\*

necesidades de los usuarios son en nuestros días de mayor complejidad y diversidad, y la tecnología de la información incide cada vez más en los servicios, lo que está exigiendo individuos sólidamente preparados que tengan la capacidad de responder a las demandas de información, insumo básico de todas las actividades que se realizan en los diferentes entornos, desde las bibliotecas públicas a los centros de investigación o de desarrollo tecnológico.

Como ejemplo de algunos eventos que han tenido lugar en nuestro país, para abordar este importante asunto, baste mencionar algunos de ellos:

El tema central de las VII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía de la AMBAC que tuvieron lugar en 1976 fue el de "Recursos humanos para el desarrollo de los servicios bibliotecarios". Poco tiempo después, la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior y de Investigación, ABIESI, convocó, en 1978,

\* Directora de Información de INFOTEC.

a una reunión bajo el tema de "Educación bibliotecológica en México; estado actual y perspectivas". En fechas posteriores la AMBAC, con otros organismos, convocó a una serie de reuniones que se conocen como "Mesas redondas sobre la formación de recursos humanos" celebradas de 1980 a 1984 y que abordaron diferentes aspectos de este asunto, desde los esenciales del para qué y el porqué de la formación de estos profesionales, a aspectos específicos relacionados con su preparación a diferentes niveles y se plantearon acciones concretas en cada caso, muchas de las cuales se implantaron. Sin pretender hacer una relación pormenorizada de las ocasiones en que se ha tratado este asunto, baste señalar que en un sinnúmero de eventos, convocados por nuestras asociaciones profesionales, o por el Grupo Colegiado, o por las escuelas de biblioteconomía, el tema de la formación profesional ha destacado como prioritario. Cabe señalar, en este sentido, la importante acción que ha iniciado la ENBA con su programa de educación a distancia, lo que permitirá que finalmente estos programas de formación lleguen a muchos rincones del país.

Por ser este tema de interés y preocupación no sólo para nuestro país, organismos internacionales, tales como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios (IFLA), la Federación Internacional de Documentación (FID), la Organización de Estados Americanos (OEA), la UNESCO y otros más han convocado a reuniones para analizar esta problemática, ya sea desde una perspectiva general o bien para revisar aspectos concretos de la misma, en

ocasiones enfocando directamente los nuevos relacionados con la tecnología de la información. Son numerosas las acciones que se han derivado de este tipo de reuniones: publicaciones, lineamientos, cursos, seminarios, etcétera, de las cuales nuestro país también se ha beneficiado.

Y es que la biblioteca juega un papel central en la sociedad. Me viene a la mente una frase que se encuentra en la Enoch Pratt Free Library, en Baltimore: "No soy ni paredes ni estantes, ni siquiera los libros que se encuentran en ellos. Soy la sabiduría del universo, adquirida y organizada para ti. Soy la biblioteca. Entra". Pero para asegurar que los usuarios que entran y muchos más que debieran entrar encuentren la "sabiduría" que desean, es necesario contar con personal capaz de analizar con precisión las demandas, a fin de proporcionar respuestas concretas, específicas, independientemente del formato en el que se encuentre la información.

El bibliotecario en el momento actual se enfrenta a una serie de fuerzas y debilidades que emanan de su propio entorno de trabajo, así como de oportunidades y amenazas producto del entorno externo en el cual se ubica. En el primer caso podríamos señalar todos aquellos elementos que tanto la biblioteca como el bibliotecario ofrece al usuario: la mayor conciencia sobre la importancia de los servicios de información, su preparación, su capacidad de management, su objetividad, la integración de las colecciones, su conocimiento de idiomas, su flexibilidad, las propias instalaciones, los recursos que la biblioteca destine para mantener y fortalecer la calidad de los servicios. Pero estas mismas "fuerzas"

podrían convertirse en debilidades, en el caso de que los aspectos mencionados no existieran ó bien se dieran en forma muy débil, lo que afectaría, sin duda, la calidad de los servicios.

Así mismo, en cuanto al entorno, podríamos ubicar un sinnúmero de fuerzas, tales como la naturaleza de los servicios que ofrece una unidad de información con respecto a otras; su liderazgo; su habilidad para penetrar en el mercado; para allegarse recursos; para asegurar que cuenta con la tecnología que le permita responder con celeridad a las demandas de información de sus usuarios, etcétera; aspectos que a la vez también podrían convertirse en amenazas si alguno o algunos de los aspectos señalados, entre otros, o no existen o se dan con limitaciones.

En los momentos actuales de apertura, de globalización, la sociedad exige de profesionales con una gran flexibilidad, sobre todo para los niveles superiores. De Allan Veaner es la siguiente cita: "la mente tiene capacidad para manejar incertidumbre y ambigüedad y es lo que requerimos para dirigir nuestras bibliotecas hacia lo desconocido del Siglo XXI", aseveración que plenamente refleja la posición cambiante de nuestro mundo, a la cual debe enfrentarse el especialista de información.

¿A qué tipo de trabajos se enfrentará el futuro profesional de la información y cuál será su impacto?

Seguramente este profesional se enfrentará a entornos en los que puede darse la multidisciplinariedad, o bien la alta especialización; entornos que, como el nuestro, cambian rápidamente por lo que es indispensable tener una gran flexibilidad para no depender de

esquemas rígidos y acartonados; entornos en los que hay abundancia de productos y servicios de información, al mismo tiempo que, paradójicamente, no hay disponibilidad ni acceso a muchos de ellos en todos los microentornos, ya que la heterogeneidad de las comunidades de usuarios va en aumento; se enfrentará también al debate relacionado con la gratuidad o cobro de los servicios, aspecto cada vez más discutido, debido al alto costo en que incurren los servicios de información; un mundo en el que prolifera la tecnología de la información, con un sinnúmero de modalidades, y en el que por lo tanto es indispensable saber explotar, diseminar y evaluar los recursos y servicios de información electrónica y, finalmente, en el que se tendrá que dar, cada vez más, una gran capacidad para trabajar en equipo. Por ello, para que el impacto de este profesional de la información sea efectivo, debe estar consciente de la necesidad de actualizarse constantemente; de mantenerse al día sobre temáticas metodológicas para analizar las necesidades de información; de indagar permanentemente cuáles son las necesidades de información y el comportamiento de sus usuarios y qué tipo de servicios requieren las diferentes comunidades a las que sirve.

Esta compleja realidad requiere del profesional de la información un sinnúmero de habilidades que le permitan enfrentarse, con éxito, a los diversos grupos de usuarios a los que sirve; algunas de estas habilidades serían el tener un cabal entendimiento de su entorno interno y externo; ser un profesional con visión al mismo tiempo que emprendedor; tener un sentido crítico, lo que le permita cuestionar las

muy diferentes situaciones que se presentan en su desempeño profesional; su interés fundamental debe ser el cliente; actuar como consultor cuando el caso lo requiera; saber permear información a través de la organización en la cual esté enclavado; mercadear adecuadamente sus productos y servicios de información; saber hacerse visible en todo momento en su propio mundo interno y externo.

También requerirá diversas capacidades, entre otras: ser planificador y manager; actuar, en muchas ocasiones, como docente; saber comprender la importancia de agregar valor a sus productos y servicios de información y realizarlo, asegurando a través de muy diversas acciones, la calidad de la información; tener la capacidad de saber ubicarse en su propio entorno que demanda el trabajo con grupos interdisciplinarios, para interactuar eficientemente con profesionales de otros campos cuyas actividades enriquecen la nuestra, en beneficio del usuario final, llegando a la creación de alianzas en las que se conjuguen diversos elementos que inciden en los servicios que se ofrecen.

Para asegurar que se cuenta tanto con las habilidades como con las capacidades señaladas, es necesario asegurar, en primer término una permanente y sólida preparación; manejar una comunicación verbal y escrita precisa, enérgica e inteligible; tener conocimiento y claridad sobre el proceso de cómo se confiere y se ejerce poder en las organizaciones, lo que le permitirá obtener las mayores ventajas en su

ejercicio profesional.

Finalmente, ante un mundo de información tan cambiante y en el que incide cada día más la tecnología de la información, ha venido surgiendo la inquietud respecto al posible cambio de nombre del bibliotecario. Yo misma he venido utilizando la expresión de “profesional de la información”, sobre el anterior. Me preocupa en este sentido la comprensión y acogida que pueden tener estos términos y expresiones en el mercado al cual servimos, y no tanto al interior de nuestro propio campo profesional. Por ello, hago eco de las palabras de una bibliotecaria norteamericana, Marydee Ojala que dice: “Cualquiera que sea el término con el que se identifique este profesional de la información, debe comunicar el que administramos información, identificamos fuentes relevantes, analizamos datos, creamos redes entre expertos, tenemos conocimientos, experiencia técnica, entendemos qué son las supercarreteras de la información y nos sentimos cómodos en el ciberespacio”. Un papel ciertamente diferente al del bibliotecario de hace sólo un par de décadas en el que ya se gestaba el cambio que ahora enfrentamos. Lo importante es que en esencia, nuestro papel es el mismo: intermediarios entre recursos y servicios de información y los usuarios para proporcionarles lo que desean y como lo desean, haciendo uso tanto de medios tradicionales como de la nueva tecnología para lograr su completa satisfacción. 