

Reflexiones sobre la diseminación de informaciones

Miriam Vieira da Cunha

RESUMEN

Enfoca la importancia del proceso y de los servicios de diseminación de la información en las unidades de información. Evoca los cambios del quehacer del profesional de la información en el mundo globalizado.

ABSTRACT

This article emphasizes the importance of information dissemination in information organizations and the changes in the duties of the information professional in a globalized world.

La realidad que vivimos actualmente dentro de un contexto globalizado donde una computadora y una conexión telefónica dan acceso a casi todas las informaciones, exige de los profesionales de todas las áreas, mayor desempeño y más eficiencia. Dentro de ese contexto, unidades y servicios de información están siendo sometidos a desafíos constantes, en los últimos años. Estas transformaciones crean nuevas necesidades y vienen alterando nuestros viejos y sólidos paradigmas. Estamos empezando a vivir lo que Browning [1] denominó de bibliotecas sin paredes para libros sin páginas. Las nuevas tecnologías están creando las señales que empiezan a redefinir lo que información y comunicación vendrán a ser en el tercer milenio, así como la cultura y los comportamientos decurrentes de estos cambios.

Es importante citar aquí algunos de los elementos que, además de las tecnologías tuvieron una importancia fundamental en estas transformaciones:

- Acceso individualizado e inmediato a la información por el usuario.
- Fusión del contenido y de las nuevas tecnologías de mediación, como en el caso del

CD-ROM e Internet, que proporcionan al usuario la posibilidad de acceder a información sin intermediarios.

- Disminución creciente del costo de los aparatos y del acceso a la información.
- Productos, servicios y actividades de cualquier naturaleza, son cada vez más independientes de la información que se renueva constantemente [2, p. 33].

Los especialistas de la información deben prepararse para que puedan moverse en este nuevo escenario de forma tal que puedan responder a las nuevas exigencias de la profesión y, de esta forma, seguir ejerciendo su función primordial —diseminar informaciones.

La actividad final del profesional de información es la diseminación. Por consiguiente, esta actividad debe ser la razón de ser de las unidades de información. Estas unidades son evaluadas por los servicios que prestan. La diseminación de informaciones representa la imagen de la biblioteca o del centro de información. La función de diseminación, como afirman Macedo y Modesto [3]

es la intérprete de la calidad del sistema de información. Esto significa que todas las fallas del sistema van a estar transparentes, expuestas a través de los servicios de disseminación.

Es necesario acordarse siempre, como afirma Sutter [4] que la finalidad de la misión de toda unidad de información es permitir el encuentro de un individuo que tiene necesidad de conocimiento o de datos para las actividades que desarrolla, con las fuentes o los soportes —los documentos— que contienen los conocimientos o los datos buscados.

Cuando enfatizamos que la disseminación de informaciones debe ser la razón de ser de las unidades de información, esta afirmación puede parecer obvia. Sin embargo, hace falta acordarse de que en realidad, no siempre eso ocurre. ¿Por qué? Podemos evocar varias repuestas:

- 1) Muchas unidades de información están más preocupadas en organizar el acervo que ponerlo a la disposición de sus usuarios. Muchas veces los servicios técnicos son más valorizados que la difusión de la información. Esta es, parece, una visión distorsionada de la realidad y de la misión de las unidades de información.
- 2) Muchas unidades de información, quizá debido a lo que acabamos de afirmar, colocan, para atender a sus usuarios, los profesionales menos calificados cuando debería ser lo contrario.
- 3) Hace falta acordarse —para no sacar nuestra parte en la culpa de esta distorsión de visión— que, históricamente, las escuelas de Bibliotecología han dado una importancia desmesurada a las técnicas, relegando a un segundo plano el usuario y los productos y servicios de información. No es que los servicios técnicos no hagan falta y no sean importantes. Pero el problema es esta distorsión en cuanto a prioridades. Además de eso, estas escuelas dan también, generalmente, poca importancia a la actividad de referencia.

La diversificación de formas y tipos de servicios y productos de disseminación de la información aumentó con la llegada de Internet y la difusión del correo electrónico. Consecuentemente, como afirman Macedo y Modesto, “el uso de sus varios recursos comunicacionales (correo electrónico, grupos de

listas de discusión, video conferencias, transferencias de archivos y otros) están alterando comportamientos de emisores/receptores [3, p. 39]”.

Muchas de las actividades de disseminación que antes se realizaban en papel, hoy pueden ser hechas utilizando las nuevas tecnologías. Por ejemplo: los servicios de alerta, la disseminación selectiva de la información, la reserva de documentos, la consulta a bases de datos, entre otros, pueden ser realizados utilizando tecnologías electrónicas.

La mayoría de los autores del área como, por ejemplo, Guinchat y Menou [5] y Sutter [4], clasifican los servicios de difusión en pasivos o estáticos y activos o dinámicos.

Los servicios y productos pasivos o estáticos son aquellos que se encuentran a la disposición del usuario en la biblioteca, como los servicios de préstamo, el acceso a bases de datos, el servicio de fotocopias y el servicio de referencia. Los servicios y productos activos o dinámicos se caracterizan por dirigirse hacia el usuario. Entre ellos podemos citar los servicios de disseminación selectiva, los boletines de alerta y los boletines de sumarios corrientes.

Sutter [4] agrega otra categoría a esta tipología, los servicios de disseminación ajustada. Por ajustado entiende él, servicios hechos bajo medida de las necesidades del usuario, de forma adaptada. Esta forma de difusión viene a responder a una necesidad de respuestas más precisas debido a la gran cantidad de informaciones disponibles actualmente.

Accart y Rethy [6], destacan, aún, la noción de disseminación espontánea de la información. La difusión espontánea de la información se distingue de la difusión selectiva, porque no es formalizada, ni automática. Ella es el resultado de encuentros informales entre bibliotecarios y usuarios. Significa, por parte de los profesionales, una actitud de alerta constante.

Para responder a este tipo de servicio los profesionales tienen que conocer la actividad de los usuarios de la unidad, sus proyectos, en fin, sus necesidades básicas de información. Esta noción parece obvia, más quizás debiera preguntarse todos los días: ¿se está haciendo diseminación espontánea de la información? En otras palabras ¿la diseminación de información está incorporada en el quehacer profesional?

La actividad del profesional de la información es una actividad de mediación, porque a través de un diálogo con el individuo que necesita de información se satisface una demanda. Este diálogo puede ser más o menos complejo según la naturaleza de la pregunta hecha. Pero presupone siempre una respuesta.

La diseminación de informaciones puede asumir modalidades extremadamente diferenciadas. Por ejemplo:

- Un anuncio por correo electrónico del recibimiento de documentos nuevos.
- La comunicación del recibimiento de un libro específico que servirá a un usuario específico.
- La circulación de documentos.
- La exposición de documentos.
- La confección de un folleto con las informaciones básicas sobre la unidad de información.
- La confección de *dossier* de imprenta sobre temas en evidencia en el momento como, por ejemplo, las elecciones o la crisis en el Oriente Medio.
- La difusión de informaciones sobre congresos, seminarios, eventos y cursos en las áreas de interés de los usuarios.
- La realización de palestras, sobre temas de interés de los usuarios.
- La confección de un servicio de referencia electrónica en Internet, señalando *sites* (páginas), listas de discusión y páginas de interés para los usuarios.

Es importante no olvidarse que frente a cantidades cada vez mayores de informaciones disponibles, el papel del bibliotecario, del profesional de la información es imprescindible. Muchos autores afirman que el bibliotecario se tornará dispensable, obsoleto frente a las facilidades de Internet. Quien busca regularmente informaciones en la red sabe que eso no es verdad. La cantidad, la dispersión de las informaciones y la anarquía de Internet hacen que cada vez más se utilicen las “fortalezas de la profesión” [7] para revolucionar el acceso, la recuperación y la diseminación de la información en cualesquiera de sus múltiples formas. Eso puede ser hecho explorando al máximo las posibilidades de las nuevas tecnologías y, principalmente, de Internet.

Además de la actividad de mediación o de contacto, hace falta acordarse de que la actividad del profesional de la información es esencialmente una actividad de comunicación. La comunicación presupone un diálogo y el diálogo presupone un entendimiento entre personas.

Por lo tanto:

- Diseminar es comunicar, dar respuestas o encaminar al usuario a alguien o a alguna fuente que tenga la respuesta buscada.
- Comunicar información es tornarla accesible a partir de un pedido.
- Diseminar es interactuar con alguien, es también saber oír.
- Oír, preguntar, dialogar antes de dar su respuesta es lo que hace el profesional con espíritu de diseminación.
- Gustar de los contactos, de la gente.
- Crear redes, establecer sus propias redes de contactos.

En el caso de una biblioteca universitaria, es posible, por ejemplo, facilitar la creación de estas redes sabiendo quiénes son los especialistas de determinada área de conocimiento, quién tiene contactos regulares con determinado país o determinada institución para apoyar programas de becas de estudio o, por ejemplo, descubrir si existe

algún grupo de investigación en un área de punta que esté siendo objeto de discusiones en la *midia*.

No podemos olvidarnos todavía, que algunas personas, por el puesto que ejercen, por su profesión, por su temperamento, en fin, son fuentes preciosas de información. Cuando recibimos un pedido de información de un usuario pensamos en general en nivel de fuentes: ¿dónde se encuentra esta información? Y se olvida que algunas personas son fuentes preciosas de información y a veces son las únicas que tienen un cierto tipo de información. Por esta razón, hace falta organizar estas redes de contacto.

Es también importante desenvolver nuestro espíritu de *gatekeepers*, de líderes, de personas que ponen en contacto, todo el tiempo, informaciones con personas, personas con informaciones. De personas que abren puertas.

Con la velocidad de la difusión de la información impulsada por la tecnología, la responsabilidad del bibliotecario como diseminador es mayor. Mayor, porque él no es el único diseminador. Él tiene que mostrar su diferencia y esta diferencia puede ser evidenciada:

- A través de la calidad de la información que suministra.
- A través del diálogo constante con el usuario, lo que permite un *feedback* de las informaciones a él suministradas.

Los profesionales y las unidades de información son llevados, cada vez más, a participar activamente del flujo internacional de informaciones.

Esta participación se efectúa a través de la provisión de servicios a usuarios virtuales que pueden estar ubicados en cualquier lugar del planeta. Y es por ello que cada unidad debe tener sus productos y servicios accesibles de forma que esta información pueda circular libremente en el ciberespacio. El acceso creciente y masivo del número de usuarios remotos exige que la biblioteca cambie su foco de atención. En este momento no son más los usuarios que se encuentran distantes de las bibliotecas, sino las bibliotecas.

En contrapartida, profesionales y unidades de información se benefician y utilizan servicios provenientes de este flujo internacional.

Es imprescindible que las bibliotecas compartan sus servicios colaborando, de esta forma, en un sistema global de informaciones. Estos cambios de foco, de estrategias, de puntos de vista significan cambios de mentalidad. Estos cambios tienen que ser estimulados a través de la lectura, del diálogo, de la participación en grupos de discusión, en eventos.

La colaboración internacional, señala Morales Campos [8] no se construye apenas a través de la voluntad; hace falta asumir responsabilidades. En la colaboración compartimos lo que tenemos y además de eso tenemos que invertir esfuerzos de forma que se optimicen los servicios, mejoren su cobertura, cantidad y calidad.

Es importante recordar que el bibliotecario debe buscar, siempre, asociaciones para trabajar de forma más efectiva y mejor. Estas asociaciones con profesionales de otras áreas o con otros profesionales del área de información de otras unidades, permiten que se abra el campo de informaciones disponibles, que surjan nuevos espacios de diálogo, dando mayor visibilidad al trabajo que se realiza en las unidades de información.

Morales Campos [8] afirma aún que los bibliotecarios no tienen poderes especiales para adivinar el futuro. Pero tienen que estar capacitados para, a partir de situaciones y hechos conocidos, construir escenarios posibles de un futuro que se deriva de un presente y de las lecciones del pasado y de nuestra experiencia. El mundo globalizado exige profesionales cada vez más calificados, con habilidades para tomar decisiones y relacionarse bien. La información, insumo esencial a cualquier organización, tiene, en este mundo globalizado un papel fundamental.

En este sentido, las profesiones vinculadas a la información viven un momento impar que está llevando a una transformación sin precedentes. En la realidad, se sabe que este viento de cambios pasa por todas las profesiones. Estas transformaciones obligan a las instituciones a mejorar su capacidad de gestión de la información y de la inteligencia, aumentando, a la vez, la demanda por especialistas de la información con nuevas habilidades y actitudes. El bibliotecario es, a la vez, amenazado y estimulado por estos cambios. En esta época de grandes transformaciones, de muchas preguntas y de pocas respuestas, nosotros, profesionales de la información tenemos un papel importante que cumplir.

De acuerdo con Lévy: “En nuestras interacciones con las cosas, desarrollamos competencias. A través de nuestra relación con los signos y con la información, adquirimos conocimiento. En nuestra relación con los otros, a través de la iniciación y de la trasmisión, hacemos vivir el saber. Competencia, conocimiento y saber (que pueden decir respecto a los mismos objetos) son tres formas complementarias de la transacción cognitiva. Estas tres formas —competencia, conocimiento y saber— circulan sin cesar de una a otra. Cada actividad, cada acto de comunicación, cada relación humana implica un aprendizaje. A través de las competencias y de los conocimientos que involucra, el trayecto de una vida puede siempre alimentar un circuito de cambios, alimentar una sociabilidad de saber [9, p. 27]”.

La misión más importante es dar informaciones, dar respuestas. Debe colocarse explícita, abierta y públicamente el aprendizaje recíproco como mediación de las relaciones entre las personas, diseminando informaciones. Esto debe hacerse con competencia.

Referencias

- 1) Browning, J. Libraries without walls for books without pages [en línea]. Disponible em: <<www.wired.com/wired>>. [Consulta: septiembre del 2002].
- 2) Cunha, M. Las nuevas tecnologías y el profesional de la información: ¿Nuevos Perfiles? *Ciencias de la Información*, La Habana, 32(3):33-37, dic., 2001.
- 3) Macedo, N. M. e F. Modesto. Equivalências do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*, São Paulo, 1(1):38-72, 1 sem., 1999.
- 4) Sutter, E. Communication ou animation de l'information? *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Paris, 34(2):67-73, mars/avr., 1997.
- 5) Guinchat, C. y M. Menou. *Introdução geral às ciências e às técnicas da informação e documentação*. Brasília, IBICT, 1995.
- 6) Accart, J. P. et M. P. Rethy. *Le métier du documentaliste*. Paris, Ed. Du Cercle de la Librairie, 1999.
- 7) Ponjuán Dante, G. Perfil del profesional de información del nuevo milenio. In VALENTIM, M. (Org.). *Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. pp. 91-106.
- 8) Morales Campos, E. Tecnologías de la información y las bibliotecas universitarias en el siglo XXI. XI Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias, XI, Florianópolis, abril 2000. 1 CD.
- 9) Lévy, P. *L'intelligence collective: pour une anthropologie du cyberspace*. Paris, La Découverte, 1997.

Recibido: 18 de septiembre del 2002.

Aprobado: 19 de diciembre del 2002.

Miriam Vieira da Cunha

Departamento de Ciencia de la Información.
Universidad Federal de Santa Catarina.
Trindade, 88040-910 Florianópolis, SC, Brasil.

Correo electrónico:

<mcunha@unetsul.com.br>
