

Nuevas competencias profesionales para nuevas funciones bibliotecarias.

José Antonio Moreiro González

Universidad Carlos III de Madrid

Tecnología digital y transformación bibliotecaria.

La globalización ha sido causada por la transformación tecnológica de todos los ámbitos de la sociedad, entre los cuales la información es uno de los que mejor la ha manifestado. La intervención de las nuevas tecnologías de la información ha acabado por inaugurar una nueva época en el mundo del conocimiento¹, que se ha vuelto más esencial para la riqueza de las naciones que el capital o la mano de obra² y que ha supuesto que, en apenas quince años, el uso de términos como redes, recursos en línea, o catálogos en línea se hayan hecho tan próximos a los profesionales de la Información y la Documentación como la presencia de Internet ahora tan común como los procesadores de texto o las bases de datos.

Si nos centramos en las bibliotecas actuales, vemos que están delante de un desafío impuesto por el avance tecnológico que, para la manipulación de la información han supuesto la computación y las telecomunicaciones, ha dado lugar a que veamos en la actividad bibliotecaria un nuevo modelo de funcionamiento en un ambiente de red global de información y con gran parte de los recursos digitales³.

Ante el clima de cambios constantes en la sociedad, la economía, la política y la tecnología, las bibliotecas tienen el deber de ampliar sus responsabilidades y su horizonte, ahora comprometidas con redes, bases de datos, análisis estadístico, evaluación, diseminación y comercialización de la información, nuevos tipos de usuarios, nuevos formatos de información, imágenes, hipertextos, educación a distancia, *e-learning*, protección de la información, derechos de autor, criptografía y correo electrónico. Desde luego, muy por encima de otros cometidos, las bibliotecas digitales representan nuevas oportunidades para el campo de la educación al extender y mejorar el acceso a nuevas formas de aproximarse al conocimiento. Las bibliotecas son actualmente un pilar imprescindible para la educación, y aquellas que son especializadas

¹ Moore, N.- The Information Society, en *World Information Report 1997-1998*. Paris: UNESCO, 1999: 271.

² Drucker, P.F.- *Post-Capitalist Society*. New York: Butterworth-Heinemann, 1993: 13.

³ Sequeira, D.- *Bibliotecas y archivos virtuales*. Rosario: Nuevo Paradigma, 2001.

pueden convertirse en el mayor apoyo de conocimiento para los estudiantes de nivel superior, pero asimismo para los docentes e investigadores.

Otro de los efectos más fehacientes de la sociedad de la información es la primacía del usuario, continuando una tendencia observable en la oferta de los servicios de información desde, al menos, la década de 1970. El acceso a las colecciones digitales se ha adaptado a las necesidades de los usuarios, que han pasado a seleccionar y generar su propia colección digital, lo que supone que han pasado a manipular los contenidos, para lo que precisan ser competentes en la selección y evaluación de los recursos pertinentes en sus necesidades informativas⁴. El amplio espectro y contenido de información motiva a los usuarios a actuar directamente en la biblioteca digital, pues presta servicio simultáneamente, no tiene límite de horario, permite compartir recursos, variedad de fuentes de información digital, no hay necesidad de espacio físico, consultas remotas, oferta fuentes que pueden ser compartidas por muchos usuarios a la vez, dispone de mecanismos para la búsqueda y recuperación de la información empleando menos tiempo.

Las bibliotecas digitales ofrecen una información actualizada, cuentan con fuentes de información muy complejas y variadas, formatos distintos para el manejo de documentación, y la oportunidad de publicar su información y compartirla con otros usuarios. Asimismo los sistemas de información con los que cuentan las bibliotecas digitales animan a los estudiantes en su proceso de investigación, ya que la información que se les presenta se relaciona con el tema de búsqueda, además incluyen servicios que asisten al usuario en su navegación. Las bibliotecas digitales ofrecen, pues, indudables ventajas⁵:

- Al permitir el almacenamiento de una gran cantidad de información.
- Facilitan la recuperación y búsqueda de información mediante nuevas herramientas, y dan la oportunidad de hacerlo desde la casa o el trabajo.
- Ofrecen mejor calidad y variedad de información debido a los documentos multimedia que manejan.

⁴ Bawden, D.- Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital, en *Anales de Documentación*, 2002, 5: 361-408.

⁵ García Camarero, E., y García Melero, L. A.- *La biblioteca digital*. Madrid: Arco Libros, 2001.

- La mejora de los servicios de información electrónica es continua, al irse integrando los avances tecnológicos que van apareciendo.
- Con las nuevas estructuras de los documentos favorecen la interacción y autonomía del usuario, capacitado para decidir qué quiere, cuándo y en qué soporte.
- La digitalización permite rescatar documentos en estado físico ruinoso.
- Abaratan los costes de las colecciones mediante el intercambio de recursos y la cooperación entre redes de información.

Por contra, las bibliotecas digitales presentan también inconvenientes:

- Otorgan espacios para documentos éticamente problemáticos, propagandísticos y violentos.
- Los textos breves y fulgurantes de las bibliotecas virtuales dejan poco espacio a dos aspectos importantes de la lectura: la argumentación y la sutileza.
- Pueden convertirse en abismos que acrecientan las diferencias entre los que pueden tener acceso a la información y aquellos que no podrán acceder nunca⁶.

Sin duda, la Alfabetización bibliotecaria⁷ es una de las alternativas que mejor describen la forma más novedosa de instrucción formal sobre los recursos bibliográficos existentes en bibliotecas y centros de documentación. Un caso especial es el compromiso de las bibliotecas universitarias con la actividad investigadora a la hora de gestionar los recursos que permiten acceder al conocimiento, transmitirlo y producirlo. En su función tradicional, estos centros actuaban de intermediarios entre lo publicado y lo que necesitaba la comunidad universitaria. Pero, en su nueva misión, las bibliotecas deberán actuar como intérpretes del anárquico mundo de información electrónica⁸. Es cierto que en la actualidad cualquier usuario puede buscar la información que requiere por sí mismo, pero al mismo tiempo se enfrenta a un caos informativo que en la mayor parte de las ocasiones es incapaz de interpretar.

⁶ Fox, E. A., y Marchionini, G.- Toward a world wide digital library, en *Communications of the ACM*, 1998, 41, nº 1: 28-32.

⁷ Snavey, L., y Cooper, N.- Competing agendas in higher education: Finding a place for information literacy, en *Reference & User Services Quarterly*, 1997, 37, nº 1: 53-62.

⁸ Marchionini, y Maurer, M.- The roles of digital libraries in teaching and learning Full text, en *Communications of the ACM*, April 1995, 38, nº 4: 67 – 75.

La adquisición y actualización de los conocimientos implica acceder a los distintos recursos disponibles según las diversas materias y especialidades, para lo cual es preciso que las bibliotecas los describan y analicen previamente, los organicen y los presenten en la forma en la que los usuarios puedan consultarlos y obtener el máximo beneficio de ellos. Por ello, podríamos decir que organizar este caos se convierte en uno de los principales cometidos de la nueva biblioteca universitaria. Y ello implica presentar la información en una estructura coherente, de acuerdo con el desarrollo actual del conocimiento, para lo que es preciso conocer en profundidad la oferta informativa, seleccionar los recursos pertinentes y habilitar los canales de comunicación idóneos. Pero, dado que la actividad investigadora requiere disponer de recursos informativos cuyo coste impide que las bibliotecas, de forma individual, puedan adquirirlos, tan solo los consorcios bibliotecarios ofrecen la posibilidad de prestar los servicios que la comunidad investigadora requiere⁹.

La situación por la que pasan las universidades obliga a desarrollar planteamientos pedagógicos innovadores que permitan mejorar la calidad del aprendizaje, facilitar el acceso a recursos y servicios, así como intercambiar conocimientos y colaborar a distancia. El aprendizaje electrónico es una fuente de valor añadido para los estudiantes presenciales, al proporcionarles vías de aprendizaje flexible a través de los recursos de la Red generados y consultables fuera y dentro de las universidades. En este nuevo contexto, la capacidad de manejar las TICs se convierte en una nueva forma de alfabetización, la alfabetización digital, pues sin ella los ciudadanos no pueden participar plenamente en la sociedad ni adquirir las capacidades y los conocimientos necesarios. Se incide, ahora, en evitar el riesgo de la “brecha digital”, ya que no disponer de un fácil acceso a Internet, o no ser capaz de manejar las tecnologías, es un claro obstáculo para la integración laboral de los ciudadanos.

Es aquí donde mejor se aprecia la función de las bibliotecas universitarias, poseedoras de larga experiencia en confeccionar productos electrónicos de acceso público orientados al usuario, en identificar y organizar los recursos de la Red, así como en desarrollar y aplicar normas que posibiliten el intercambio y la difusión de información. En su nueva misión, deberán colaborar activamente en el desarrollo de enseñanzas virtuales, organizando y poniendo a disposición de la comunidad

⁹ Tenant, R.- *Digital v. Electronic v. Virtual Libraries*. Berkeley Digital Library SunSITE (<http://sunsite.berkeley.edu/mydefinitions.html>)

universitaria el conocimiento esparcido y atomizado a lo largo de la Red, así como formando a profesores y estudiantes en el acceso a recursos electrónicos. En este nuevo escenario, el objetivo principal de la formación debe situarse en enseñar a aprender a lo largo de la vida.

El nuevo modelo de universidad que la sociedad exige, ha de ir necesariamente acompañado de un nuevo modelo de biblioteca. Las bibliotecas universitarias deberán dar preferencia a la organización de las fuentes del conocimiento, dispersas y atomizadas por la Red, así como a los recursos docentes generados en las universidades. Propenderán a la creación de nuevos consorcios y al refuerzo de los existentes, a fin de concentrar los mejores recursos y crear las condiciones necesarias para alcanzar la excelencia en la investigación, la docencia y el aprendizaje. Y explotarán el potencial tecnológico si quieren llevar a cabo los planteamientos de renovación e innovación educativa que sustentan el nuevo marco de educación superior. Para conseguirlo, deben atender con gran rigor a gestionar las expectativas de los usuarios, en especial evaluando la eficacia y eficiencia para representar y recuperar los contenidos¹⁰, así como a la calidad del producto ofertado¹¹.

Llama poderosamente la atención la conversión de algunas bibliotecas universitarias en centros en los que se integran servicios y recursos bibliotecarios, tecnológicos y audiovisuales, sistemas de información, e instalaciones y medios para la edición electrónica y la creación de materiales interactivos, cuyo fin consiste en dar el debido soporte a las necesidades docentes y de aprendizaje de la comunidad universitaria. Los recursos informativos ofrecidos van desde las colecciones de monografías, revistas, obras de referencia y otros materiales no librarios, hasta un número ilimitado de recursos electrónicos. La automatización posibilita la recuperación de información desde múltiples puntos de acceso, así como la solicitud de servicios a través de correo electrónico. Los usuarios tienen a su disposición una gran variedad de programas informáticos, así como los medios necesarios para preparar presentaciones

¹⁰ Mediante el diseño de indicadores que valoren el tiempo de respuesta del sistema para procesar el reconocimiento de la necesidad informativa del usuario y recuperar documentos adecuados, valorar la interacción usuario-máquina respecto a un mutuo aprendizaje en el sistema de información, y valorar la calidad de la identificación y representación del contenido. Codina, L.- Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos, en *Revista Especializada en Documentación Científica*, 2000, 23, 1: 22.

¹¹ Alexander, J. E., y Tate, M. A.- *Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the web*. New Jersey: LEA, 1999.

multimedia y materiales didácticos en soporte digital, editar vídeos, etc., pues disponen de laboratorios fotográficos y se puede solicitar en préstamo equipos audiovisuales de grabación y reproducción. Todo ello se completa, por una parte, con una extensa gama de guías, impresas y electrónicas, con el fin de que docentes y estudiantes puedan obtener el máximo provecho tanto del centro en su conjunto como de servicios, medios, instalaciones y recursos concretos. Por otra, equipos de expertos en gestión de la información y herramientas y sistemas tecnológicos forman y orientan a los usuarios de acuerdo con sus demandas y necesidades específicas. Cuentan, además, con especialistas en las fuentes de información de los distintos dominios que se imparten en la universidad, que colaboran con los docentes para garantizar la idoneidad y calidad de los recursos y medios que se ofrecen. Ya que se trata de un intento de que los usuarios sean autosuficientes y puedan obtener el máximo provecho del centro y sus diversos servicios, productos y materiales, todo se diseña según criterios de amigabilidad e interfaces intuitivas. El fin último de estos centros es dar el debido soporte a la enseñanza en la comunidad universitaria.

En cuanto sistemas que gestionan la información asisten, pues, las bibliotecas a unos cambios que obligan a quienes trabajan en ellas a ser dinámicos y expertos en el uso de la información y la tecnología, implicando incluso a las bibliotecas nacionales obligadas también ellas a ganar contactos con los nuevos usuarios del ciberespacio, sin olvidar su función difusora del patrimonio cultural de su país y testimonio del desarrollo cultural de sus habitantes¹². Si la primera función de una biblioteca nacional es compilar, organizar, conservar y preservar la colección producida en o sobre un país¹³, no es menor en la actualidad su necesaria implicación en la difusión de la información, con objeto de contribuir a construir nuevos conocimientos apoyando las investigaciones que coadyuvan al desarrollo social, cultural y económico¹⁴. Los nuevos aspectos de la sociedad surgidos en la última década del siglo XX, la sociedad de la información, y las tecnologías de información y comunicación, impulsaron a todas las organizaciones e

¹² Fuentes Romero, J. J.- *Las bibliotecas nacionales: un estado de la cuestión*. Somonte-Cenero (Gijón): Trea, 2003: 25.

¹³ Carrión Gútierez, M.- *La Biblioteca Nacional*. Madrid: Biblioteca Nacional, 1996: 13.

¹⁴ “Las bibliotecas y, en particular, las nacionales son productoras de información organizada, insumo indispensable para la generación de nuevos conocimientos”, Editorial, en *ABINIA informa*, 2003, 2, nº 2: <http://www.abinia.org/boletin/2-2/index.html> [Consultado: 11.10.2004].

instituciones a cambiar la organización de sus procesos y plantearse diferentes visiones. Las bibliotecas, en especial las nacionales, no podían permanecer ajenas a estos cambios y evolucionaron para adaptarse a las nuevas relaciones y necesidades que exigían los usuarios. Con este nuevo entorno la tarea de ser difusoras del conocimiento, se hace cada día más fácil, pues en la actualidad incluso las “joyas bibliográficas” pueden hacerse cada vez más accesibles, ya que dentro de la sociedad de la información la misión de las bibliotecas “consiste en proporcionar acceso equitativo a la información, como materia prima para el conocimiento, en todas sus formas. La biblioteca se configura como un servicio ideológico neutral mantenido por los grupos sociales, a través de las diferentes administraciones públicas, para garantizar el libre acceso a la información”¹⁵.

Una de las grandes ventajas de todos estos cambios, es haber construido bibliotecas sin fronteras, abiertas al mundo para ofrecer por medio de Internet, primero las referencias de los catálogos y después textos completos de manuscritos e impresos digitalizados. Otro aspecto a destacar es el papel capital que cumplen las bibliotecas nacionales, en muchos países comprometidas con el desarrollo y ofreciéndose como modelo para otras bibliotecas, principalmente públicas, cuya organización administrativa y técnica apoya, con el único fin de propiciar el desarrollo socio cultural de los ciudadanos para forjar una sociedad mejor¹⁶.

Rasgos del bibliotecario digital.

Todo este panorama ha tenido un reflejo inmediato en las funciones bibliotecarias. En ellas el suministro de información se ha vuelto el primer objetivo de la biblioteca, por encima del tradicional suministro de documentos. Los bibliotecarios actuales son progresivamente más mediadores entre la información y el usuario, en una actividad que atiende a desarrollar estas funciones:

- *Función de difusión de la información:* las bibliotecas sirven al conocimiento mediante la diseminación de datos, hechos, todo tipo de información a quien lo necesite.

¹⁵ Ramos Simón, L. F.- *La biblioteca: el lugar del conocimiento y la memoria*. Madrid: Universidad Complutense, 1999: 9.

¹⁶ Line, Maurice B. ¿Qué hacen las bibliotecas nacionales en la era de Internet? <http://www.bibnal.edu.ar/paginas/recursosbiblio/national.htm> [Consultado: 22.10.03].

- *Función práctica*: las bibliotecas permiten a los usuarios obtener respuestas de tipo práctico a sus preguntas sobre informaciones de utilidad para sus vidas.

- *Función formadora*: es el apoyo a la educación la razón principal de existencia de las bibliotecas escolares y de las universitarias. Asimismo, el objetivo de educar afecta a la biblioteca pública, bien porque colabora con el sistema educativo atendiendo a necesidades puntuales de información, bien por sí misma en cuanto formadora de las personas a las que atiende.

- *Función de custodia*: sin aludir al encargo específico de las bibliotecas nacionales de custodiar para el futuro la creación cultural de un país, la preservación y conservación de los impresos y otros documentos es el asunto inicial en cualquier tipo de biblioteca, pues sin conservación no hay acceso.

- *Función recreativa*: el entretenimiento que es primordial para las bibliotecas públicas, puede considerarse una segunda función de las bibliotecas escolares, e incluso de las universitarias¹⁷.

- *Función social*: la biblioteca es un lugar de encuentro social. No sólo por organizar actividades que requieren la presencia de personas en grupo, si no por ser lugares donde las personas están durante un buen tiempo y por hacerlo en compañía de otras personas. Funciona también como sala de estudios para los estudiantes.

- *Función investigadora*: las bibliotecas apoyan las tareas investigadoras proporcionando a los estudiosos los materiales, el sitio, y los servicios que necesitan.

El bibliotecario digital comienza a realizar nuevas actividades, como la administración de bibliotecas digitales, el diseño y creación de páginas *Web* como medio de promoción de servicios y colecciones, selección y adquisición de publicaciones electrónicas; análisis de recursos electrónicos existentes en Internet, acceso a fuentes de información referencial de forma remota, selección de sistemas automatizados de administración para bibliotecas, control de la calidad e integridad de recursos dentro de redes de información, elaboración de tutoriales y apoyos de instrucción para la formación de usuarios, diseño de espacios para visitas guiadas, cursos para el desarrollo de habilidades de información en los usuarios.

Asimismo, el nuevo profesional se integra de forma activa en las empresas y organizaciones, vinculándose directamente su actuación con los negocios, lo que contribuye a elevar la imagen del bibliotecario. Se percibe un nuevo bibliotecario

¹⁷ ALA.- *Intellectual Freedom manual*. 3ª ed. Chicago: ALA, 1989: 3

entregado a la búsqueda y transferencia de información, ya que como recurso estratégico juega un papel determinante para el posicionamiento de las empresas, lo que exige la mejora en los sistemas de administración y recuperación de la información.

Marcando unas nuevas líneas de compromiso:

- Con la excelencia en el servicio.
- Con la búsqueda de nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.
- Obligado a mirar los acontecimientos con visión amplia.
- A buscar asociaciones y convenios.
- Con habilidad para comunicar.
- Y para trabajar en equipo.
- Necesitado de espíritu emprendedor.
- Capaz de identificar y planificar los aspectos cruciales de su trabajo.
- Comprometido con la educación continua a lo largo de su carrera profesional.
- Poseedor de habilidades para los negocios y para captar nuevas oportunidades.
- Convencido de la necesidad de cooperación y solidaridad entre los profesionales.
- Y que muestre flexibilidad ante los continuos cambios.

Se trata de dilucidar cual es el papel del bibliotecario en la maraña informativa de la biblioteca virtual. Pero esta nueva estructura de la información ha originado también cambios en los roles de otros agentes, como el usuario, que es quien maneja de forma directa esos sistemas¹⁸. Dejando de ser un mero facilitador de libros y enciclopedias, el bibliotecario se ha vuelto guía, agente social constructor de información, y mediador entre las fuentes documentales y los usuarios. Abandona así el espacio físico de la biblioteca tradicional, pues ya no existe un único punto de trabajo, al ofrecer los servicios en organizaciones diversas como universidades, colegios, y otras bibliotecas. Entre sus labores, recopila, administra, procesa, difunde y disemina la información necesaria para el progreso científico y técnico de la sociedad tanto en soportes impresos como en electrónicos, magnéticos, audiovisuales, sonoros, etc; es el nexo entre el mundo de la información y los usuarios reales y potenciales¹⁹. Es preciso,

¹⁸ *La biblioteca híbrida: ¿autoservicio vs. atención personalizada?* Traducción, M^a García Freire. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2003.

¹⁹ Froud, R., y Mackenzie, C.- *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas: impulso a la información local*. Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2003.

pues, que en el seno de las bibliotecas se lleve a cabo una progresiva modernización que afecta a las competencias profesionales, de manera que el personal de estos centros adquiera las nuevas habilidades y destrezas que se requieren en la gestión y el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación.

Debido a estas transformaciones en sus funciones en la última década los bibliotecarios han tenido que volver a aprender su profesión, actualizando de continuo sus conocimientos. Y las escuelas y facultades se han visto obligadas a revisar con frecuencia los planes de estudio para ajustarse a las necesidades del mercado de la nueva Biblioteconomía.

Actualmente muchas de las herramientas que utiliza el bibliotecario en su trabajo diario son digitales y la agilidad con que se comunica y ofrece sus servicios se debe a la implantación de redes, bases de datos y fuentes electrónicas de información con auxiliares específicos para la localización de información, todo lo cual permite ver.

- Un acceso ágil a la información de todo tipo, desde la referencial hasta la de texto completo, incluyendo imágenes y multimedia
- La generación de nuevos servicios para los usuarios
- La recuperación de documentos con mayor facilidad y rapidez
- La atención a un número de usuarios cada vez mayor
- El acceso a las fuentes de información desde cualquier parte del mundo

Todos los procesos resultantes de la automatización han tenido una acogida positiva por los bibliotecarios, quienes han sabido aprovechar las nuevas herramientas para apoyarse en sus tareas diarias.

Conclusión

Las bibliotecas digitales disponen gran cantidad de recursos al alcance del usuario final de forma relativamente sencilla. Para cumplirlo, la figura del bibliotecario se transformado en las últimas décadas hasta hacerse un valioso gestor del conocimiento universal. Las distintas alternativas mostradas en esta exposición constituyen una aproximación de los ciudadanos del mundo del saber, que resulta vital en una sociedad democrática y plural que debe tratar por igual a todos sus miembros, y que está obligada a reducir la brecha digital entre ellos, y que compromete radicalmente la actividad profesional de los bibliotecarios y su consecuente preparación.
