

# *Nuevos enfoques sobre la misión del documentalista en los medios de comunicación*

Bernardino J. CEBRIÁN ENRIQUE

Doctor en Ciencias de la Información. Profesor de Documentación  
en el Centro Universitario de Ciencias de la Información, CEU San Pablo, Valencia

## RESUMEN

Los cambios tecnológicos, económicos, sociales y laborales han hecho que entremos en la era del usuario final. Los profesionales y estudiosos norteamericanos afirman que el documentalista de los medios de comunicación ha dejado de ser un intermediario y proponen una redefinición de sus funciones. La propuesta consiste en una serie de iniciativas que permiten un mayor acercamiento entre documentalistas y periodistas.

**Palabras clave:** Documentalista, Medios de comunicación, Funciones, Perfil, Internet.

**Abstract:** Due to technological, economic and labour changes we have entered the era of end-user. In the USA, professionals and authors say that mass media librarians are not an intermediary yet and propose the redefinition of their roles. The proposal consists of several initiatives that approach the roles of librarians and journalists.

**Key words:** Media librarian, Mass media, Roles, Profile, Internet.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los documentalistas, al igual que otros profesionales, no pueden permanecer ajenos a los rasgos de este final de siglo, pues serán las características que marcarán la pauta en los años venideros. En bastantes casos, se hallan inmersos en un ámbito de competencia supranacional; es un hecho el fenómeno conocido como la globalización. Con el fin de no quedarse en la orilla, se encuentran obligados a emplear las nuevas herramientas y métodos de trabajo que brindan las tecnologías informáticas y de la telecomunicación. Por último, perciben en el ambiente la necesidad de medir, de alguna manera, la productividad de los trabajadores del sector servicios y de los profesionales de la información en sentido amplio. No extraña, pues, que organizaciones como la Special Libraries

Association norteamericana encargara a una comisión la elaboración de un informe sobre las competencias de los documentalistas<sup>1</sup>.

Dicho informe señala que los documentalistas se enfrentan ante tres importantes cambios. El primero es la *transición del medio impreso al medio electrónico* como soporte predominante de almacenamiento y para la recuperación de información; unido a ello, la irrupción de contenidos o mensajes multimedia. El segundo consiste en la *creciente exigencia de rentabilidad*, lo que incluye una atención especial al cliente y la oferta continua de un mejor servicio, justo en una época de escasez de recursos financieros. El tercer y último cambio es la aparición de *nuevas formas de organización del trabajo*, por ejemplo, el trabajo en equipo, la polivalencia, la utilización de ordenadores por usuarios finales, etc.<sup>2</sup>

En el caso concreto de la documentación periodística, los estudiosos y profesionales han percibido esa necesidad de afrontar las circunstancias reseñadas y, como consecuencia, están redefiniendo su perfil profesional y están emprendiendo medidas prácticas. A todo ello ha contribuido de forma poderosa el impacto de Internet en la actividad periodística. La red de redes ha puesto al alcance del usuario final —el periodista— recursos hasta hace poco exclusivos de los documentalistas. Piénsese en los motores de búsqueda y en otras bases de datos accesibles. Nora Paul, profesora del Poynter Institute, señala que hemos entrado en la era del usuario final, en la que los documentalistas dejan de ser intermediarios, puesto que «el mayor número de fuentes disponibles en Internet y su accesibilidad desde los ordenadores de los periodistas han producido una redacción llena de buscadores de información que no tienen necesidad, ahora, de intermediarios»<sup>3</sup>.

Si no hay necesidad de intermediarios o, por lo menos, puede que tarde o temprano —más bien, temprano— no sean tan necesarios, conviene atender a las voces y experiencias que llevan un tiempo anunciando y adaptándose a las nuevas circunstancias. En todos ellos existe el convencimiento de que los documentalistas son imprescindibles en las organizaciones informativas y, en algunos, hallamos incluso un planteamiento optimista, según el cual estas aguas traerán una mayor consideración profesional y la posibilidad de estrechar lazos «con ellos», esto es, con los periodistas, superando viejas actitudes victimistas<sup>4</sup>.

Con este artículo, pretendemos dibujar el nuevo perfil y nuevas tareas de los documentalistas que trabajan en los medios de comunicación. Nos fijamos es-

<sup>1</sup> SPECIAL COMMITTEE ON COMPETENCIES FOR SPECIAL LIBRARIANS, *Competencies for Special Librarians of the 21st Century*, Special Libraries Association, 1996. Disponible en <http://www.sla.org/professional/competency.html> (página visitada en junio de 1998).

<sup>2</sup> *Ibidem*, epígrafe «The Environment».

<sup>3</sup> PAUL, Nora, «Media libraries and new media», en CITY UNIVERSITY, *Netmedia 97*, Londres, City University, 3-4 de julio de 1997, p. 2.

<sup>4</sup> KENNEY, Carey, «News Librarian Images: Reporters' Trusted Colleagues, The 'Golden Retrievers' of the Newsroom», en SEMONCHE, Barbara P. (editora), *News media libraries: a management handbook*. Westport, CT, The Greenwood Library Management Collection, 1993, pp. 474-476.

pecialmente en las aportaciones y experiencias norteamericanas, porque en muchos aspectos han sido los primeros en adaptarse a los cambios e incluso han llegado a anticiparse. En primer lugar, abundaremos en el cambio de situación que se ha producido o se está produciendo de manera inexorable y, en segundo lugar, expondremos cuáles son las cualidades que han de reunir y tareas que pueden realizar los profesionales de la información y de la documentación.

## 2. GATEKEEPER PRIMERO, INTERMEDIARIO DESPUÉS Y ¿AHORA QUÉ?

La profesora Paul distingue tres etapas en la evolución de los servicios de documentación periodística<sup>5</sup>.

En la primera etapa, la de la era predigital, sólo había un ejemplar impreso de cada fuente. Los profesionales, que se ocupaban del análisis de los documentos, estaban muy pendientes de su custodia y dedicaban bastante tiempo al control de su entrada, salida y devolución. El documentalista venía a ser un *gatekeeper*, un guardián de fuentes y documentos, más que un compañero en tareas de investigación y de búsqueda de información.

La segunda etapa vino de la mano de la digitalización de la producción periodística, que facilitó el volcado de textos en programas gestores de bases de datos. Muchos medios de comunicación comenzaron a comercializar bases de datos de sus contenidos. Razones económicas, el coste de las consultas, llevaron a que fuera el documentalista quien realizara las búsquedas, convirtiéndose en *intermediario*, y obligaron a los periodistas a trasladarse al archivo. «En bastantes casos —afirma Paul— esto produjo la impresión de que el documentalista era un obstáculo para acceder a la información»<sup>6</sup>.

La irrupción en los años ochenta de las bases de datos de texto completo supuso un reto para los documentalistas del que salieron victoriosos<sup>7</sup>. La consulta de las bases de datos resultaba difícil. Muchos documentalistas aceptaron y se prepararon para dicho reto, adquiriendo las destrezas y conocimientos precisos. El resultado fue que muchos periodistas acabaron por delegar en aquellos las búsquedas de información.

La tercera etapa, en la que nos encontramos, la protagoniza el usuario final y el documentalista se enfrenta ante un nuevo reto. Ahora las bases de datos son más intuitivas y los ordenadores de la redacción están conectados al archivo: los periodistas han comenzado a buscar en bases de datos por sí mismos. Esta etapa coincide con introducción y desarrollo del World Wide Web a mitad de esta década.

<sup>5</sup> PAUL, Nora, «Media libraries and...», texto citado, pp. 2-4.

<sup>6</sup> *Ibidem*, p. 2.

<sup>7</sup> NICHOLAS, David, y FROSSLING, Ingrid, «The information handler in the digital age», en *Managing Information*, vol. 3, nº 7/8, julio-agosto de 1996, p. 33.

Nicholas y Frossling argumentan con rotundidad que el nuevo reto exige una respuesta. «Internet supone otra batalla y reto para la profesión del documentalista. Justo cuando se felicitaba de haber sobrevivido a la primera ola de usuarios finales [los arrastrados por el atractivo de las bases de datos de texto completo], la profesión se enfrenta ahora a otro maremoto. Nunca tantos usuarios han tocado su territorio. Los documentalistas mostrarían arrogancia e ingenuidad si no creyeran que este maremoto sacude su mundo en sus mismos fundamentos. Aparentemente, hoy día cualquiera sabe de información. Prueba de ello es la cantidad de revistas de informática a la venta, los suplementos de informática que recogen todos los diarios y las ventas espectaculares de productos educativos en soporte CD-ROM. Un creciente número de usuarios tiene mayor acceso a fuentes y algunos saben más de sistemas y aplicaciones (por ejemplo, Internet) que algunos documentalistas (...). Lo que estamos viviendo es el final del monopolio de periodistas y documentalistas sobre las noticias y las fuentes, aunque probablemente no es el final de la profesionalidad misma (...). Para sobrevivir, los profesionales de la información tendrán que aceptar y adaptarse a la nueva realidad. En la casi certeza de que más y más gente hará sus propias búsquedas, los documentalistas necesitan ampliar su misión, hacia la de investigador, asesor, especialista y, posiblemente, periodista»<sup>8</sup>.

Algunos documentalistas pueden minusvalorar el impacto de Internet, apoyándose en diversas razones, pero los argumentos en su contra son muchos y de peso.

No sirve afirmar que la red de redes no puede competir con las bases de datos comerciales. Prueba de su utilidad es que Internet, que no ha perjudicado el uso de otros medios, sí que puede reducir y, de hecho, ha reducido las búsquedas en bases de datos comerciales: en un grupo de prensa británico, por ejemplo, el gasto por la consulta de esas fuentes ha disminuido en un 75 por ciento<sup>9</sup>.

En relación con las bases de datos comerciales e incluso con el propio archivo, se suele aducir que Internet tiene una serie de puntos débiles. Sin embargo, muchos de esos puntos tienen fácil solución o son cuestión de tiempo. Se dice que la red de redes es lenta; ahora bien, ese problema es meramente técnico y puede resolverse. También se suele señalar la abundancia de inexactitudes y de información de poca calidad; cierto, pero es cuestión de ejercitar el hábito periodístico de valorar y contrastar fuentes. Sobre el ruido —indudable— que se obtiene, basta pensar que, con el tiempo, el usuario aprenderá a afinar las búsquedas. En cuanto a la juventud de los archivos, que se debe a la juventud de la propia red de redes, también la curará el paso del tiempo. Por último, apuntar la abundancia de información institucional es señalar algo obvio; ahora bien, se puede decir que está disminuyendo en términos relativos, con la

<sup>8</sup> *Ibidem*, pp. 33-34.

<sup>9</sup> NICHOLAS, David, WILLIAMS, Peter, COLE, Peter, y HELEN, Martín, «The Internet: the users' story», en *Managing Information*, vol. 4, nº 9, noviembre de 1997, pp. 30-31.

popularidad creciente de la Web, que está llevando a que cualquier persona, o grupo, difunda con facilidad contenidos en la red.

Por último, tampoco vale decir que la mayoría de los periodistas no utilizan Internet porque no quieren o porque no saben. En Estados Unidos, los datos dicen lo contrario. Un estudio<sup>10</sup> (realizado en 1997) revela que casi la mitad de los periodistas utilizan diariamente Internet y este dato se enmarca en una tendencia al alza: los ediciones anteriores del mismo estudio señalaban un 16 por ciento en 1994, un 23 por ciento en 1995 y un 33 por ciento en 1996.

En resumen, en la época digital, el documentalista ha abandonado su misión de guardián al no tener que temer por la integridad de los documentos y, por otra parte, el protagonismo del usuario final está desdibujando su función de intermediario. Ante esta situación, ¿qué le queda? ¿qué puede aportar al proceso periodístico?

### 3. REESTRENO DE DOS FUNCIONES TRADICIONALES

En este contexto, Nora Paul apunta que los profesionales de la documentación han de encargarse de nuevas tareas, aunque —aclara— se trata de funciones tradicionales que hay que reestrenar<sup>11</sup>. Se trata de cambiar el acento, enfatizando algunas tareas sobre otras, del mismo modo que el *gatekeeper* subrayaba la función de archivo o el intermediario las del análisis documental y la de recuperación. En concreto, en el contexto actual, interesa resaltar la primera y la última función de la cadena documental, la selección y la difusión.

#### 3.1. Valoración y selección de fuentes

Respecto a la selección, la autora norteamericana citada indica: «Una de las funciones tradicionales del documentalista es la evaluación de la información. Esta función se ha reforzado claramente al aumentar el número de opciones que se utilizan. En la era de la información, el documentalista será la pieza clave en la evaluación y selección de fuentes»<sup>12</sup>. Supuesto que los periodistas carecen de tiempo y, sobre todo, de conocimiento profundo de fuentes, hay un relanzamiento de la figura del documentalista como evaluador de las fuentes existentes (multiplicadas con la irrupción de Internet) y para determinar la utilidad que tiene cada una.

<sup>10</sup> ROSS S., y MIDDLEBERG, D., *Media in Cyberspace Study: 4th Annual National Study*. Disponible en <http://www.mediasource.com> (página visitada en junio de 1998).

<sup>11</sup> PAUL, Nora, «New emphasis on traditional roles for news librarians», en CITY UNIVERSITY, *Netmedia 97*, Londres, City University, 3-4 de julio de 1997, pp. 1-4.

<sup>12</sup> *Ibidem*, p. 2.

### 3.2. Difusión documental: la importancia de la formación del usuario

La otra función que adquiere protagonismo, la difusión documental, ha sido definida como «*el proceso por el cual el centro de documentación transmite al usuario la información o los documentos que la contienen o bien, mediante distintos productos documentales, le da la posibilidad de conocer esos documentos y le facilita su obtención*»<sup>13</sup>.

Ahora bien, el nuevo contexto señalado al comienzo de este artículo (transición de medios impresos a medios electrónicos, exigencia creciente de rentabilidad, nuevas formas de organización del trabajo, a lo que hay que sumar el impacto e importancia de Internet), obliga a ofrecer productos y servicios de difusión documental adecuados.

Un servicio de difusión documental que alcanza una importancia inusitada es la formación. Los documentalistas han de enseñar los usuarios —a los periodistas— a consultar bases de datos, a buscar en Internet e incluso a evaluar fuentes. La experiencia de la enseñanza lleva, por un lado, a ahorrar a medio plazo el tiempo que antes había que dedicar a búsquedas y que ahora se puede emplear en evaluación y descripción de fuentes y provoca, por otro lado, un aumento del número de consultas que, por su dificultad, delegan los periodistas en los documentalistas. El resultado final es que los usuarios son introducidos en los medios electrónicos, el centro de documentación se hace más rentable en cuanto que ofrece un servicio importantísimo y, por último, se introducen maneras nuevas de organización del trabajo, pues se refuerza el trabajo en equipo.

En relación con esto, un asistente a curso de formación continua organizado por la División Periodística de la Special Libraries Association, manifiesta su sorpresa por el cambio producido en los documentalistas: en las pasadas ediciones de ese curso, el objetivo era aprender a utilizar Internet; ahora, en cambio, las sesiones están enfocadas a cómo enseñar a los periodistas del propio medio a que lo utilicen correctamente<sup>14</sup>.

A raíz de los resultados y eficacia de esta medida de difusión documental, Paul afirma que, abandonados los papeles de *gatekeeper* y de intermediario, la definición del documentalista en la actualidad es la de *guía de usuarios*<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> VALLE GASTEMINZA, Félix del, «Difusión de información. Metodología y descripción de los instrumentos informativos», en LÓPEZ YEPES, José, *Manual de información y documentación*, Madrid, Pirámide, 1996, p. 477.

<sup>14</sup> JESSE, Michael, «New Role for News Librarians as Internet Trainers», en *News Library News*, Summer 1997. Versión electrónica disponible en <http://sunsite.unc.edu/slnews/> (página visitada en junio de 1998).

<sup>15</sup> PAUL, Nora, «New emphasis on...» y «Media libraries and...», *textos citados*.

### 3.3. La «Intranet» como nuevo medio de difusión documental

Pero el énfasis en la difusión no sólo afecta a los servicios documentales, añadiendo o subrayando a los clásicos el de formación, sino que ha llevado al desarrollo de «Intranets» como medio o producto de difusión documental.

Una Intranet consiste en un conjunto de aplicaciones instaladas en la red interna de la organización que utilizan la tecnología de Internet para editar, distribuir y presentar información de interés para cualquier persona que está conectada a dicha red<sup>16</sup>. Se trata, pues, de aplicaciones intuitivas y fáciles de emplear, familiares para todos los usuarios de la red de redes, mediante las cuales se difunden recursos internos y se establecen enlaces con recursos externos.

Diversos servicios de documentación periodística se han servido de la Intranet de su organización para crear una página a través de la cual los redactores acceden al propio archivo y que contiene enlaces a recursos externos, debidamente descritos y clasificados, fruto de la tarea de selección antes indicada. Además, relacionado con la formación, la utilizan también para difundir, mediante boletines y documentos informativos, procedimientos de búsqueda en bases de datos externas e internas, así como novedades y otras noticias de utilidad.

Por su interés, recomendamos la consulta de la página Web de la División Periodística de la Special Libraries Association<sup>17</sup>. En ella, se puede encontrar una subpágina dedicada a las Intranets con enlaces a ejemplos de periódicos norteamericanos.

## 4. PARTE DEL EQUIPO PERIODÍSTICO

El paso de la era industrial, que se caracterizaba por la división del trabajo y la intermediación, a la era de la información supone la cooperación, el trabajo en equipo. Las consecuencias se han sentido en las organizaciones periodísticas en las que cada vez hay más comunicación e integración de personal de departamentos en tareas periodísticas.

Hace una década los documentalistas se ocupaban de mantener el archivo y de comprobar algunos datos aislados, sin conocer el conjunto, y sólo en algunos grandes periódicos norteamericanos tenían documentalistas encargados de tareas de investigación en algunas secciones redaccionales. De unos años a esta parte, «este tipo de investigación que ellos hacían —dice Kenney refiriéndose a esos grandes diarios norteamericanos— se está convirtiendo en algo normal en ser-

<sup>16</sup> MORTON, Ciaran, «Intranets: some problems and solutions», en *Managing Information*, vol. 5, n.º 4, mayo de 1998, p. 26.

<sup>17</sup> SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION NEWS DIVISION, «Internet and Intranet resources for news librarians and researchers», en Página Web de *SLA News Division*. Disponible en <http://sunsite.unc.edu/slanews/> (página visitada en junio de 1998).

vicios de periodística de todo el país: en colaboración con el redactor, participan en una misión activa de descubrir noticias aparezcan donde aparezcan, de llamar directamente a las fuentes, de sondearlas para detectar tendencias y de relatar a partir del resultado de las búsquedas (...). Los documentalistas que se dedican a la investigación están convirtiéndose en parte tan esencial del esfuerzo periodístico en equipo que —concluye Kenney— el *beat reporting* —género en el que el periodista hace la noticia de principio a fin— está desapareciendo»<sup>18</sup>.

En el mismo sentido se pronuncian otros autores —académicos y profesionales— del otro lado del Atlántico. Ward y Hansen, entre los primeros, afirman lo siguiente: «En muchos medios de comunicación, los documentalistas están convirtiéndose en parte del equipo que realiza el mensaje periodístico. Muchos grandes periódicos, por ejemplo, tienen documentalistas sentados en la reunión diaria en las que se deciden los temas (...). Se asignan documentalistas a equipos de proyectos especiales encargados de trabajos de investigación o de larga duración. No es infrecuente ver la colaboración o firma de documentalistas que han contribuido en un trabajo periodístico»<sup>19</sup>. Por su parte, Boyer, del diario *Seattle Times*, ha explicado en una clase que su servicio de documentación está dividido en dos secciones, archivo y búsquedas o investigación, y ha remarcado que ésta última es una ventaja competitiva, en cuanto que, en el artículo redactado al final, sólo el 10 por ciento procede de las anotaciones del redactor frente al 25 por ciento que ha sido obtenido por la investigación documental<sup>20</sup>.

Todos los autores citados coinciden en que se ha constituido un equipo, en el que el documentalista es que evalúa, rastrea y guía y el periodista es el que interpreta, explica y escribe la información final. Consciente este último del valor añadido que aporta su colega documentalista, el periodista está pidiendo que intervenga más en tareas de investigación que en labores de análisis y archivo<sup>21</sup>.

## 5. CONCLUSIÓN

Las experiencias expuestas están revalidando la figura del documentalista en el seno de los medios de comunicación. A nadie se le ocultan las dificultades financieras existentes, de personal y de diversa índole. Pero, a nuestro juicio, el principal obstáculo está en el terreno de las actitudes.

Los periodistas tienen que reconocer que necesitan documentar la información. Los profesionales de la documentación, por su parte, tienen que acer-

<sup>18</sup> KENNEY, Carey, «News Librarian Images...», *capítulo citado*, p. 474.

<sup>19</sup> WARD, Jean, y HANSEN, Kathleen, *Search Strategies in Mass Communication*, New York, Addison Wesley Longman, 1997, p. 159.

<sup>20</sup> GRETO, Víctor, «Lessons from the Poynter Seminar», en *News Library News*, primavera de 1997.

<sup>21</sup> PAUL, Nora, «Media libraries and...», *texto citado*, p. 2.

carse más a los periodistas —incluso pensar y actuar como ellos—, pues lo que hacen, un día y otro, no es otra cosa que periodismo.

Las tareas señaladas (la formación del periodista en las técnicas de búsqueda documentales, el acercamiento de recursos y servicios por medio de Intranets y la integración en equipos redaccionales) muestran que son los documentalistas los que han tomado la iniciativa, los que han salido al encuentro del periodista.

Pensamos, y acabamos, que vale la pena. A la vista están los resultados de nuestros colegas norteamericanos.