

# FORMACIÓN Y RETO DE LOS PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN ANTE LA SOCIEDAD<sup>1</sup>

CARMEN DíEZ CARRERA

Profesora Titular de Biblioteconomía y Documentación  
Universidad Carlos III

A pesar del título, no voy a centrarme en un análisis al uso sobre la formación de los bibliotecarios o, por inscribirlos en su ámbito de referencia, a la de los profesionales de la documentación. Por tanto, no voy a abrumarles con consideraciones acerca de la evolución histórica de la docencia en esta materia, ni siquiera me propongo analizar los planes de estudio. Lo que intentaré abordar desde mi perspectiva de docente son los elementos que definen una nueva realidad profesional influida por las transformaciones sociales, que exigen una adaptación permanente.

A la hora de preparar estas consideraciones me he dado cuenta de que más que respuestas lo que se me ocurrían eran interrogantes y, venciendo la inquietud que esto me provocaba, llegué al convencimiento de que en un medio cambiante es ineludible identificar y valorar constantemente nuevos retos.

Como punto de partida podemos plantearnos las siguientes preguntas: ¿se adaptan las bibliotecas a las demandas de la sociedad y, sobre todo, la formación de los profesionales es acorde con lo que la sociedad necesita?, ¿qué podemos o qué debemos hacer para que ésta perciba su papel?, ¿cómo podemos superar la crisis de identidad y la imagen que de nuestra profesión tiene formada la sociedad? Tradicionalmente las bibliotecas han sido concebidas como centros para coleccionar, organizar y comunicar el conocimiento almacenado en sí mismas. Hoy día la universalización y la inmediatez en el acceso a la información reclaman además un papel más

---

<sup>1</sup> El presente artículo está basado en la conferencia impartida con motivo del curso *El papel de las bibliotecas en la sociedad*, que tuvo lugar en la Universidad de Verano de El Escorial en julio de 1995.

activo. Al hablar de universalización de la información la entendemos en un doble sentido: por un lado, el acceso general a ella y, por otro, el acercamiento de la documentación a toda la sociedad, pues gracias a las nuevas tecnologías y a las comunicaciones cualquiera desde su casa puede organizar su propia biblioteca, realizar búsquedas bibliográficas y acceder a los documentos sin necesidad de poseer una formación biblioteconómica.

Para poder responder a lo que la sociedad espera de los profesionales, además de los elementos tradicionales que forman parte de su formación (catalogación, clasificación, bibliografía, historia del documento, etc.) hay que analizar, junto con el momento presente, las previsiones de futuro, para de este modo deducir los aspectos novedosos en los que debemos incidir. Sin ánimo de elaborar un catálogo exhaustivo, sino agrupando estas posibilidades en grandes bloques, podemos establecer los siguientes: en primer lugar, las tecnologías de la información y las comunicaciones que son las que permiten acceder a ésta de una manera hasta hace poco insospechada y cada vez más ágil; en segundo lugar, como la ingente cantidad de información exige seleccionar la que nos interesa, se requiere ahondar en métodos eficaces de recuperación, en estos y en otros productos de información intervienen la lengua y la terminología, imprescindibles para romper las barreras de la comunicación en general y de la científica en particular; y en tercer lugar, puesto que las tecnologías permiten plantear parte de nuestro trabajo en régimen de autoservicio, se trata de formar a los usuarios para que ellos mismos se muevan entre los recursos de información, sin olvidar la necesidad de mejorar el marketing de nuestros servicios.

## EL PODEROSO INFLUJO TECNOLÓGICO

La incidencia de las nuevas tecnologías y de las comunicaciones en la formación es ineludible, porque intervienen en todos los momentos de la cadena documental y porque, dada su naturaleza, se renuevan constantemente; de ahí que siempre tengamos nuevas tecnologías que aglutinar en los programas de estudio. Actualmente se contemplan como elementos fundamentales: la introducción a la informática y a las tecnologías, el diseño y el acceso a las bases de datos, la catalogación automatizada y la automatización de centros. En un futuro inmediato, parte de lo que hoy constituye lo más novedoso de nuestras enseñanzas va a ser un hábito entre los alumnos que accedan a la universidad, pues no han de pasar muchos años para que la inmensa mayoría de los jóvenes estén habituados a manejar enciclopedias y diccionarios electrónicos, acceder a bases de datos, en definitiva a trabajar con los ordenadores y las redes con total familiaridad. En este sentido conviene hacer un esfuerzo para vislumbrar qué nuevos aspectos debemos introducir en la formación.

Para hacerse una idea de todo esto, veamos qué puede suceder con algo de tanto peso en la formación como lo es la catalogación, la clasificación y la indización. Hasta hoy lo común es describir cada documento por sus datos externos (autor, título, lugar de edición, editorial y fecha) e internos, mediante unas reglas y unos sistemas de indización y de clasificación, con todo lo cual se constituyen los puntos de acceso para la recuperación de la información. Este trabajo técnico se realiza en todos los centros y con todos los ejemplares de una edición, lo que requiere invertir cantidad de tiempo y de dinero en personal técnico. Uno de los principales problemas que plantea, tal y como la entendemos hasta ahora, es la repetición y la descompensación entre el trabajo a abordar y los medios disponibles, de lo que se desprende la acumulación de monografías pendientes de tratar y la práctica imposibilidad de hacerlo con todo tipo de materiales y de realizar vaciados de las publicaciones periódicas. Actualmente existe, en fase de desarrollo, un procedimiento de catalogación automática<sup>2</sup> que reduce drásticamente el coste de todo el proceso al conseguir la vieja aspiración de elaborar una sola descripción bibliográfica por documento, que se realiza una vez y se transforma en un símbolo gráfico —a modo del empleado en el ISBN— impreso en los documentos antes de su distribución. Posteriormente es capturado por un lector óptico y conducido a una base de datos documental. De entre las múltiples ventajas que se desprenden de este método, la más significativa, ya señalada, es que se cataloga una sola vez cada documento y se recupera ilimitadamente mediante un lector óptico. Además permite normalizar los datos, al contar todos los centros con la misma descripción catalográfica, lo que no obsta para que cada cual añada los datos propios. Asimismo se puede conseguir que el propio autor colabore en la indicación del contenido del documento, evitándose en buena medida la subjetividad del documentalista. Por otra parte, permite acceder a la catalogación a cualquier persona que posea un ordenador y un lector óptico, sin necesidad de tener conocimientos documentales, de modo que puede tener perfectamente organizada su biblioteca, discoteca, videoteca y vaciadas sus revistas. En resumen, cumple el objetivo de acercar la documentación a todos. No menos importante es que las bibliotecas, hasta ahora desprovistas de medios para acceder a la catalogación compartida y centralizada, podrán automatizar sus fondos, lógicamente los de nuevo ingreso, con los mismos requisitos que los señalados para un particular. En definitiva, y desde el mismo momento en que se lleve a la práctica, permitirá automatizar de forma real y completamente todos los fondos documentales.

---

<sup>2</sup> Se trata del Proyecto DIC (Código de Información Documental), ideado por Carmen Díez Carrera y Carlos González Ruiz. Véase al respecto *5es. Jornades Catalanes de Documentació*, pp. 465-469.

¿Este avance, como otros que han sucedido y que sucederán, significa el arrinconamiento o la desaparición de los profesionales de la documentación? Quizá una respuesta inmediata fuera afirmativa; sin embargo, una consideración más reflexiva, lejos de ofuscarnos la visión, nos permitiría descubrir nuevos horizontes profesionales. Volviendo al ejemplo anterior, el método planteado aporta como beneficios añadidos que el documentalista puede reorientar su actividad, y esto bien puede hacerlo en las siguientes direcciones: dedicar parte de su esfuerzo a la catalogación de todos aquellos materiales que estén por tratar, incluyéndose los vaciados de revistas y la atención a la colección local —algo que, dado el estado de la cuestión, proporcionaría trabajo para varias décadas—. Y haciendo abstracción del ejemplo, podrán dedicarse a la investigación, a la difusión selectiva de la información, al estudio de los mercados de la información, de los usuarios y, en fin, estar atentos a cuantos cambios se produzcan en el entorno social.

Partiendo de la base de que la formación siempre ha de estar sujeta a la revisión continua, algunos de los campos de atención que se vislumbran a corto y medio plazo pueden ser los siguientes: la inteligencia artificial en aplicaciones de robótica, sistemas expertos y comprensión y tratamiento del lenguaje natural; la normalización de los formatos de introducción de datos, de los protocolos de comunicación, de los procesos de edición y, en general, la investigación y el trabajo cooperativo, así como el compartido con otras profesiones (informáticos, ingenieros...); el estudio de las necesidades y de las demandas tecnológicas para colaborar en el diseño de nuevas herramientas: y hacer hincapié más que en productos concretos, en enseñar los principios, el razonamiento, la deducción y la sistemática de las tecnologías para poder utilizar cualquiera.

## LINGÜÍSTICA Y DOCUMENTACIÓN

Otro de los grandes bloques al que me he referido en la introducción es el papel que desempeña la lengua en el proceso informativo, por cuanto es al mismo tiempo la base de la información —la soporta—, de su tratamiento —se describe mediante lengua— y de su recuperación. Obviamente, el papel que ha de desempeñar, tanto en la formación como el que juega en los nuevos servicios y productos, no se reduce al conocimiento lingüístico tradicional, que también es importante, sino que ha de sustentarse en las denominadas industrias de la lengua o ingeniería lingüística, surgidas del procesamiento automático de la lengua natural a partir de la aplicación de la tecnología a la lengua, con el concurso de equipos interdisciplinares.

Estamos atravesando un período de metamorfosis de la lengua mucho más importante que el vivido a raíz de la aparición de la imprenta, ya que no sólo se multiplica sino que la lengua se transforma (por ejemplo, paso de lengua escrita a hablada o conversión texto a voz y viceversa), y además, gracias a los tratamientos que la electrónica y la informática nos brindan, la lengua se adapta a necesidades diversas. Nos encontramos ante un proceso de transformación profundo, diversificado y repentino, cuya incidencia será una de las más importantes de nuestro tiempo. «La lengua que no se industrialice dejará de ser en plazo más o menos breve lengua vehicular, lengua de civilización», de ahí la importancia de estas investigaciones.

Los productos lingüísticos resultantes y susceptibles de ser aplicados en el campo de la documentación son tan diversos como innovadores: desde sistemas de reconocimiento óptico de caracteres, procesadores de texto, correctores gramaticales y de estilo, diccionarios y enciclopedias, enseñanza asistida por ordenador, explotación de *córpora*, sistemas de reconocimiento de habla y de síntesis de voz —conocidos como tecnología del habla—, análisis automático del discurso, interfaces en lengua natural, traducción asistida, sistemas de indización, sistemas terminológicos y sistemas multilingües de recuperación de la información, entre otros.

El papel que puede desempeñar la enseñanza de la lengua en la formación documental se desdobra en los siguientes aspectos: su estudio, esto es, el de las unidades y disciplinas lingüísticas; la concepción de las industrias de la lengua; la evaluación de los productos resultantes y la terminología. Todo ello con una triple finalidad, acercar a los futuros profesionales de la documentación al conocimiento lingüístico, que les va a servir para comprender mejor la realización de todos aquellos trabajos documentales en los que la lengua está presente. Proporcionarles criterios para evaluar los nuevos productos que están apareciendo en el mercado. Y situarles en las últimas investigaciones relacionadas con la ciencia de la documentación en las que la lingüística se presenta como herramienta, al tiempo que participar en su investigación y desarrollo expresando las necesidades y la idiosincrasia del entorno documental.

Por no ser propiamente una disciplina lingüística, creo necesario hacer mención aparte de la terminología, cuya importancia para la documentación viene dada por el necesario manejo de los conceptos y de los términos, los dos pilares que la sustentan, los cuales forman parte de los textos científico-técnicos con los que trabaja el analista de la información y además nutren los sistemas de indización, entre otros. La terminología es verdaderamente interdisciplinar, interviene en el desarrollo científico de cada una de las áreas del conocimiento y, por lo tanto, es un elemento vital para el funcionamiento de todas ellas y para la comunicación del saber especializado. Por esto se enlaza íntimamente con la documentación, ya que

ambas tienen como fin facilitar la comunicación de la información y, por tanto, están al servicio de la comunicación general y científica.

## MARKETING Y BIBLIOTECA

En cuanto al marketing y los usuarios, partamos de algunos datos significativos, dos para no abrumarles. En 1994 solamente un poco más del 11% de los españoles pisó una biblioteca. He aquí un punto de reflexión: cómo acercar al ciudadano a la biblioteca y la biblioteca al ciudadano. Otro dato a tener en cuenta es que en términos generales únicamente el 55% de los usuarios que acuden a un centro de información obtienen una respuesta satisfactoria, lo que nos debe llevar a pensar en las estrategias que nos permitan ofrecer unos servicios de calidad.

Para resolver el primer aspecto en los países más avanzados se está intentando introducir la documentación en la enseñanza. En las escuelas maternas y elementales, las bibliotecas y centros de documentación tienen como misión enseñar al niño a ser un lector polivalente diversificando su oferta de lectura, familiarizarle con el mundo de los libros y estimular así su curiosidad dando sentido al aprendizaje de la lectura, y prepararles, en definitiva, a utilizar mejor en el futuro otros recursos de información. En los niveles de enseñanza general y media, dichos centros tienen entre sus misiones la de formar en el manejo de las herramientas documentales. Aun cuando esto no pasa del nivel experimental, es netamente insuficiente, sería necesario que la documentación trascendiera a la enseñanza misma, de modo que los estudiantes recibieran formación acerca del manejo de la información: estrategias de búsqueda, búsquedas bibliográficas, acceso a las redes, etc., que pasaría a formar parte de su capacitación para el trabajo científico y para el manejo cotidiano del entorno de información en el futuro.

Además de la atención de la enseñanza, es necesario potenciar la formación de los usuarios desde los propios centros, es decir, que los ciudadanos tengan la opción de aprender las técnicas, las estrategias que les permitan un manejo familiar de los recursos informativos. En tanto los nuevos avances tecnológicos liberen a nuestros profesionales de parte de las tareas a las que ahora se dedican, dispondrán de tiempo para ofrecer una mayor atención a los usuarios con la elaboración de instrumentos y de guías que permitan una mejor localización de la información, mediante un asesoramiento individualizado y búsquedas selectivas en sus peticiones.

Por último, las tendencias actuales en materia de marketing se centran en buscar la excelencia de nuestros servicios a través de la gestión de la calidad total (TQM). En este sentido, las bibliotecas se deben plantear como

empresas competitivas y con capacidad de reacción en un entorno cambiante, orientadas al servicio así de sus clientes presentes como de los potenciales.

Para terminar, quiero hacer algunas consideraciones a modo de conclusión. La evolución de las tecnologías nos llevan a trasladar el tratamiento de la información al inicio del proceso documental y no al final como se viene haciendo tradicionalmente; buena prueba de ello es el procedimiento de catalogación automática expuesto anteriormente. Asimismo, es clara la tendencia a conseguir sistemas documentales electrónicos e inteligentes. Otro de los grandes retos presentes y futuros ha de ser la selección de la información; es tanta la existente, tanta a la que podemos acceder, que corremos el riesgo, como señalara recientemente Umberto Eco, de caer en la bulimia intelectual.

Todo lo dicho y lo omitido ha de producir necesariamente mutaciones en la profesión, pero no su desaparición; hay que comenzar a considerar como algo habitual en el futuro los trabajos de *free-lance*, la figura de los asesores de información, investigadores insertos en equipos interdisciplinares, por citar algunas salidas.

En fin, dos características básicas de cualquier profesión son la receptividad y el reciclaje, y puesto que la nuestra está especialmente condicionada por el entorno social, debemos ser especialmente cuidadosos en no perder de vista el signo de los tiempos.

## LECTURAS RECOMENDADAS

AMAT, Nuria: *La biblioteca electrónica*, Madrid, Fundación Germán Sánchez Rui-pérez, 1990.

DÍEZ CARRERA, Carmen: *Las industrias de la lengua: panorámica para los gestores de información*, Madrid, Biblioteca Nacional, 1994.

GARCÍA EJARQUE, Luis: *La formación del bibliotecario en España. De la paleografía y la bibliografía a la biblioteconomía y documentación*, Madrid, Anabad, 1993.

*Guía de los estudios de biblioteconomía y documentación en las universidades españolas. Primer ciclo*, Madrid, Fesabid, 1994.

LANCASTER, F. W. (ed.): *Libraries and the Future. Essays on the Library in the Twenty-First Century*, Nueva York, The Haworth Press, 1993.

MAGÁN WALSH, José Antonio (coord.): *Tratado básico de biblioteconomía*, Madrid, Editorial Complutense, 1995.