

El profesional de la información pensando estratégicamente

KIRA TARAPANOFF
Universidad de Brasilia

El presente trabajo discute el concepto de profesional de la información y analiza el papel del bibliotecario como profesional de la información dentro de un nuevo escenario mundial. Se destaca la globalización y las nuevas tecnologías como los factores de mayor impacto sobre las sociedades, organizaciones y sus profesionales en la actualidad. Asimismo, se discuten los nuevos papeles que existen en la sociedad de la información y del conocimiento, y se ejemplifica con la experiencia brasileña en algunos casos. Finalmente, se plantea la necesidad de una nueva postura profesional, dados los factores señalados en este artículo y las nuevas oportunidades que se presentan de manera abierta para los profesionales de la información.

PALABRAS CLAVE: Profesionales de la información, bibliotecarios, Sociedad de la Información, Brasil.

The information professional: thinking strategically

The concept of information professional is discussed and the role of the librarian as information professional within the new world scene is analysed. Globalisation and the new technologies are emphasised as the factors of greatest impact on society, institutions and their professionals today. Likewise, the new roles which exist in information society are discussed; being illustrated in some instances with examples from Brazil. Finally, the need for a new professional stance is advocated in view of the factors pointed out in this article and the new opportunities which openly present themselves to information professionals.

KEYWORDS: Information professionals. Information society. Brazil.

INTRODUCCIÓN

El objeto de este artículo es discutir los papeles y desafíos del profesional de la información bibliotecaria frente a los desafíos del nuevo escenario mundial y las exigencias de nuevos papeles profesionales.

Comenzamos el desarrollo de nuestro argumento a partir de la definición/conceptualización del perfil del profesional de la información. ¿Qué es lo que lo caracteriza como profesional?

Su objeto de estudio es la información contenida en los registros impresos y su *know-how* específico y tecnología propia, son los procesos ligados al ciclo documental o ciclo informativo.

Hay varias maneras de abordar lo que es el ciclo informativo. Algunos autores lo llaman de cadena informativa, colocando al productor y al usuario en sus dos extremos³¹. En términos prácticos estas dos partes frecuentemente coinciden: el productor es también un usuario de la información, mientras que el usuario puede ser su autor/productor.

Entre estos dos extremos de la cadena informativa, se encuentran varios ejes secundarios, todos con el mismo propósito: transferir la información producida al inicio de la cadena informativa para el usuario de la manera más eficaz y efectiva posible.

Desde el punto de vista del productor, la cadena informativa debe desempeñar la función de distribución de la información, la cual incluye: duplicar la información producida y entrar en (o crear) el mercado donde se ofrece la información al consumidor/cliente potencial.

Para el usuario la cadena informativa debe desempeñar la función de adquirir la información que él necesita. Esto incluye hacer accesible el mercado donde la información está siendo ofrecida y seleccionar una cantidad de información relevante dentro de una oferta suficientemente grande y heterogénea. De esta forma, las dos funciones principales –producción y uso– están unidas entre sí por dos funciones intermediarias: la distribución y la adquisición. La función de la distribución tiene como finalidad el aumento de la oferta para el mercado de la información; mientras que la función de la adquisición está orientada a la reducción/selección de la oferta del mercado informativo.

En la organización de la cadena informativa hay dos grupos básicos envueltos. Uno está organizado institucionalmente, construido por editores, libreros, bibliotecas, etc., y otro no organizado, constituido por los autores y usuarios finales.

Deteniéndonos sobre la función de la adquisición de la información, vemos que ésta es desarrollada por el o para el usuario final de la información. La parte más importante envuelta en esta función es el usuario final, cuando él se dispone a encontrar la información de la cual espera tornarse usuario.

También otras partes están envueltas en este proceso, que proporcionan al usuario el acceso al mercado y le dan asistencia en la selección de información relevante. Estas partes son aquéllas a las cuales el usuario se dirige para adquirir información. Éstas son:

- Editores que sirven de guía en el mercado de la información, que dan asistencia al usuario en la elección de la información, que cumplen la función de distribución de la información y que generalmente, hacen una cierta preselección en su oferta;
- Bibliotecas que desempeñan básicamente las mismas funciones de los editores, a pesar de no vender documentos, ellas hacen circular estos documentos a través de préstamos o fotocopias. Su funciones, además de la documentación,

tienen un carácter histórico, pues pueden hacer disponibles documentos que no se encuentran más en el mercado. Su sistema de selección, a través de catálogos, fuentes, sistemas informativos, también es más sofisticado que el de los editores;

- "Host Organizations", que dan asistencia en la selección de fuentes de información electrónica en línea;
- Otras organizaciones, que operan como productoras o distribuidoras de información, también dan asistencia al usuario, como los distribuidores de CD-ROM;
- Redes que desempeñan la función de comunicación en el proceso de la adquisición de la información.

Las funciones secundarias más importantes de la labor de adquisición son: selección, adquisición y almacenamiento de materiales de la oferta total de la información disponible en el mercado, buscando la información relevante para el usuario; catalogación e indización como medio de agregar valor a la selección de los materiales, dando asistencia al usuario final en su reconocimiento; abastecimiento de documentos (a través de la venta, del préstamo o de los préstamos interbibliotecarios), orientado para la transferencia física de la información para el usuario final; y el servicio y atención al usuario final³¹.

Este ciclo productivo puede ser representado de otras formas como: la formación y desarrollo de colecciones, posibilitando el acceso a los documentos, asistencia al lector y cooperación.

¿Qué papel está reservado al profesional que trabaja en este ciclo y que debe buscar el equilibrio con su ambiente, como lo es el desarrollo sostenido?

Definimos aquí desarrollo sustentable como un proceso de cambio, donde la explotación de recursos, la orientación de las inversiones, los rumbos del desarrollo ambiental y el cambio institucional deben tener en cuenta las necesidades de las generaciones futuras.

El perfil del profesional de la información, que antiguamente se confundía con el bibliotecario, documentalista o científico de la información, hoy, en la sociedad post-industrial, de la Tercera Onda, la llamada sociedad de la información y del conocimiento^{5 13 37 38}, incluye los perfiles de profesionales más variados que de alguna manera están envueltos en los procesos de generación, colección, codificación, almacenamiento, recuperación, manipulación, distribución, evaluación y promoción de la información¹².

Remitiéndonos a la década pasada, en los Estados Unidos, se realizó una importante investigación sobre el mercado de trabajo, conducida por la Universidad de Pittsburgh y el King Research, que buscó identificar a aquellos profesionales que tuvieran efectivamente las características de profesionales de la información. Para

esto, los autores utilizaron un abordaje basado en funciones/actividades e incluyeron en su investigación todo profesional cuyo trabajo principal incluyera más de 50% de actividades relacionadas con la información.

El resultado fue sorprendente, del total de la fuerza de trabajo identificada – 1.640.000–, había 1500 denominaciones ocupacionales diferentes, demostrando la enorme diversidad de actividades/funciones y ocupaciones para profesionales de la información. De éstos, un 30% trabajan en operaciones computacionales, apenas el 10% eran bibliotecarios, y los restantes tenían las más diversas formaciones, calificaciones y atribuciones dentro del ciclo informativo^{30 34}.

En esa época, algunos autores afirmaban que existían un gran número de oportunidades de empleo en la industria de la información, y para el empleador, las habilidades multidisciplinarias, conocimiento técnico, motivación profesional y capacidad administrativa eran muchos más importantes que las calificaciones personales en Biblioteconomía, Documentación y Ciencia de la Información^{12 26}.

Ocho grandes campos de trabajo fueron señalados por la investigación. Son ellos: la computadora, el apoyo administrativo, la biblioteca, los servicios de información, la enseñanza y el entretenimiento, los responsables de publicaciones en los campos de la investigación, finanzas y técnico. Dentro de estos campos de trabajo se encontraron seis áreas funcionales: los gerentes de la información; los coordinadores de operaciones de información; los especialistas de la información (inclusive los bibliotecarios); los teóricos de la información; y los profesores de los profesionales de la información^{30 28}.

Eran muchas las características deseables en el perfil del profesional de la información de esa época, algunas como la capacidad de administrar, y conocimiento sobre nuevas tecnologías y responsabilidad con la formación en relación a la sociedad permanecen hasta hoy^{2 4 39 40 41 19}.

La situación no ha cambiado mucho. Una encuesta hecha recientemente por la Asociación Francesa de Documentalistas y Profesionales de la Información, la ADBS, que incluyó cerca de 3000 profesionales, actuando en áreas de Documentación y Ciencia de la Información, reveló una gran diversificación de funciones y una heterogeneidad real de la profesión. Algunos sin formación superior, con diplomas técnicos, otros con diplomas de educación superior de otras áreas, con doble calificación. Documentalistas que poseen diplomas específicos de la profesión conviven con ingenieros, juristas, médicos y otros, que se especializaron y adquirieron experiencia en el área de documentación²⁵.

¿Cuál es la conceptualización/definición del profesional de la información para la década de los 90 y su papel estratégico para los próximos 10 años?

¿Cuál es el papel del profesional de la información-bibliotecario en el nuevo contexto?

Este debe ser el primer pensamiento estratégico, pues podemos deducir que él no está solo en lo que corresponde a las actividades del ciclo informativo o documental.

Por pensamiento estratégico entendemos la capacidad del individuo de anticiparse a la demanda del medio ambiente y su adaptación, de forma pro-activa al medio ambiente. En el caso del profesional, adaptando su perfil a las nuevas demandas.

2. EL BIBLIOTECARIO PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN.

El argumento anterior no nos permite el uso de la expresión profesional de la información como sinónimo de bibliotecario, pero podemos analizar el papel del bibliotecario como profesional de la información, llegando hasta su equivalente en la expresión inglesa: *Library information profesional*¹². Podríamos hablar también del profesional de la información y del documentalista, en la diferenciación hecha por la Asociación Profesional de Francia. Acerca del profesional de la información se afirma que, éste realmente está en el "ojo del huracán" con respecto a los cambios en la profesión, su aproximación a otras áreas como la comunicación e informática es fuertemente perceptible y viceversa²⁵.

Pensar estratégicamente requiere necesariamente un ejercicio de prospección, intentando visualizar, a partir del contexto y del escenario actuales, los posibles desdoblamientos para el futuro. Muy a pesar de que éste no se visualice más con tanta claridad y seguridad como lo venía siendo en el pasado. Con los errores del pasado y con la seguridad de la incertidumbre propiciada por la teoría del caos, se sabe que es imposible encontrar un orden estático, confortable y seguro, debemos aprender a razonar delante y dentro de la incertidumbre, buscando el orden en el aparente desorden del contexto^{17 22}.

Por planificación estratégica entendemos el proceso utilizado para el establecimiento de las providencias a ser tomadas por el administrador en situaciones en que el futuro tiende a ser diferente del pasado.

Una característica del contexto actual, con mucha probabilidad de continuar durante la próxima década, es la profunda mudanza y disponibilidad para las masas, de las nuevas tecnologías y de la telemática. ¿Cómo el bibliotecario/documentalista/archivero, profesional de la información se sitúa en este contexto?

La respuesta de Cavalcanti⁸ es que el bibliotecario del futuro va a ser como el legendario Janus, rey del Lacio, dotado de dos caras: una cara contempla el futuro; la otra mira hacia el pasado. No puede olvidar su papel de preservador de la información, de guardián de la producción intelectual producida. En el pasado su papel histórico fue el más reverenciado. Hoy, se orienta más hacia el acceso y la difusión de la información, sin dejar de cumplir su misión de preservador de la memoria institucional, local, regional y nacional.

Su papel en el futuro será facilitar la información, mas también será el de especialista en información, añadiendo valor a esta información desde el punto de vista selectivo, crítico y con contenido.

En su libro "De la Alejandría de Egipto a la Alejandría del Espacio", Cavalcanti⁸ hace una analogía entre la biblioteca de Alejandría, organizada por los griegos en 332 a.C. y la Alejandría de Larry Ellison, el *Chief Executive Officer*, CEO, de la *Oracle Corporation*, con su propuesta de la Infobahn, equivalente alemán de Infovia.

Con esta Infovia, de hecho una Superinfovia o *Information Highway*, la Alejandría de Ellison, a su entender, será mayor y más segura que la antigua. Esta supervía llevará diversión, conocimiento y negocios a todo el mundo, a través de grandes redes digitales alimentadas por supercomputadores y bancos de datos.

La Internet, que navega en esta Infovia, está ahí, caminando por el espacio a cualquier hora del día o de la noche, recibiendo y transmitiendo las informaciones más variadas. Sin embargo, le falta, para transformarse en la biblioteca de Alejandría del ciberespacio –el espacio electrónico propiciado por la telemática–, el señalamiento adecuado, en lo que se refiere a las informaciones científicas, técnicas y tecnológicas. Debe ser organizado, editorializado, y la información que contiene jerarquizada⁸.

Un papel estratégico que corresponde al bibliotecario profesional de la información, es el de organizar esta información para ser usada. Las informaciones disponibles vía Internet, sólo se tornarán útiles a medida que sean organizadas en directorios por temas, a partir de intereses identificados de usuarios, grupos de usuarios y mercados. También el bibliotecario profesional de la información sabe reconocer, de entre la información disponible en el ciber espacio, aquella que pueda ser útil a su usuario. Debe también, poder/saber buscar esta información y saber orientar a su usuario en la navegación dentro de la Internet, ayudándolo a buscar su propia información. Actuando, en medio de un espacio electrónico de información, que cubre todos los niveles ya disponibles, tales como correo electrónico, fax, bases de datos, unión directa entre usuarios de computadores, a través del *Bulletin Board Service*, BBS, contacto con especialistas a través de la Internet y otros medios electrónicos para obtención de la información.

Un nuevo término para este profesional es el de *cybrarian*, o bibliotecario del *ciberespacio*, que tiene a su disposición la biblioteca virtual, que se encuentra disponible virtualmente, al toque de una tecla³.

Dentro del concepto de organización virtual se incluye el cambio paradigmático de la organización. La nueva organización depende y se garantiza en la tecnología informativa generada por el computador y se hace viable por la telemática. Es una organización que se percibe, mas no se ve²⁹.

El concepto de biblioteca o sistema de información virtual presupone la formación de redes y el acceso a la información en bancos de datos mundiales.

La base de la biblioteca virtual es la biblioteca electrónica que da a sus usuarios acceso en línea, no solamente a catálogos, sino también a una gran variedad de recursos electrónicos, existentes en la propia biblioteca y fuera de ella, como por ejemplo, índices y resúmenes bibliográficos, bases y bancos de datos (de información y texto completo), sistemas de CDROM, entrega de documentos y periódicos electrónicos para comunicación con bibliotecarios especialistas⁸.

En este tipo de realidad, que se encuentra localizada en el centro del espacio electrónico, el ciberotecario, usa la terminal para desarrollar su trabajo. Se concentra en su investigación, en la difusión y en la administración de la información. Ese profesional debe ser la memoria de la institución que lo emplea y debe conocer todos sus recursos informativos internos, así como los externos. En este último caso, debe conocer y administrar el empleo de consultores y especialistas. Finalmente, debe saber utilizar las redes y ejecutar la unión como un especialista en información⁸.

Sin embargo, esta interfaz con el terminal no es la única que tiene el bibliotecario, el libro en la biblioteca también es una red de interfaces ya elaboradas: el alfabeto latino, o cirílico, la letra carolínea, patronizada por Alcuino en el reinado de Carlo Magno, el papel, el códice. Los impresos también añadieron nuevas interfaces lógicas para facilitar el acceso al texto: sumarios, índices numeración de las páginas, signos de puntuación...²³.

Delineado su papel en el nuevo escenario de la teleinformática, el profesional de la información debe reflexionar sobre otro punto, filosófico/estratégico, el cambio paradigmático del objeto de estudio de la Ciencia de la Información que muda su enfoque de estar centrado en el desarrollo de colecciones por el acceso a la información.

“La biblioteca del futuro será menos un lugar donde se guarda la información, y más un portal a través del cual sus usuarios van a tener acceso a los recursos informativos del mundo –una Biblioteca Mundial Electrónica–”²⁰. Los recursos informativos estarán dispuestos en redes para su utilización sin fronteras. Con todo eso, las colecciones deberán existir en algún lugar. Aunque procesadas a través de métodos nuevos, los viejos sustentadores de la escritura y de la imagen permanecerán, una gran parte de la herencia cultural permanecerá²³.

En este nuevo contexto, la colección de una biblioteca del futuro, deberá ser lo más “sintetizada” posible, incluyendo sólo la información generada por la propia institución, de la cual la biblioteca forma parte, y de la información, la más pertinente, para la consecución de sus actividades. El papel de “seleccionador” de la información, para el bibliotecario, será demandado con la intensidad de una función de “especialista” (expert).

El bibliotecario, así como el ciberotecario, debe ser capaz de identificar, registrar y disseminar toda la información generada por su institución, garantizando su presencia en el contexto del espacio electrónico, al acceso de todos en la sociedad informativa globalizada.

Desde el punto de vista nacional debe preocuparse por registrar, depositar y hacer disponible esta información, integrando y componiendo el conjunto internacional de la producción intelectual generada en el país. Cada unidad informativa forma parte del sistema informativo nacional e internacional.

3. EL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN Y LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

Otro punto de reflexión para el profesional de información bibliotecario es sobre la sociedad de la información y del conocimiento.

La sociedad informatizada se caracteriza como aquélla que posee un índice elevado de producción y consumo de información, canales múltiples, redes de flujo de información y una gran variedad de servicios de información²⁸.

Entendida como aquélla que enfatiza la cuestión de la innovación tecnológica, para la reducción de los costos y utilización amigable y ágil de los computadores, cuyas aplicaciones se extienden a todas las actividades humanas, desde las más simples hasta las más complejas⁴², la sociedad de la información, para el individuo y para las masas, favorece el advenimiento de la sociedad del conocimiento.

La información es un recurso sinérgico, cuando más se tiene más se usa y más útil se vuelve. Todo el sector industrial ha aprovechado esta característica de la información: la investigación científica, la transferencia de tecnología, la industria de "software", etc. Los procesamientos y uso de la información científica²⁸.

Esta nueva sociedad está en el centro de lo que se ha convenido llamar por los futuristas de Tercera Onda³⁷. La onda económica y social, caracterizada por la prestación de servicios y la actividad supersimbólica.

Desde el punto de vista organizativo, Drucker¹³ afirma que la organización basada en la información debe ser estructurada alrededor de metas y objetivos claros y sugiere que tal tarea se organice a partir de la retroalimentación.

Como organización, la unidad informativa está caracterizada como una organización social de prestación de servicios³³. Desempeña, pues, una actividad supersimbólica, la provisión de servicios/productos informativos. Tampoco necesita estar inserta en un contexto físico formal, como una biblioteca o un centro de información o documentación, para desempeñar su misión. Puede ser enteramente virtual. Centrada en necesidades informativas de usuarios y mercado, de los cuales recibe su realimentación y legitimidad social.

Su misión, propósito o fin social, ya mencionada, anteriormente, es la de preservar la memoria de la producción intelectual de una organización/institución, de un local, de una región, de un país, del individuo y de la sociedad. A esta finalidad se une la provisión de información como apoyo a las actividades del individuo en su

local de trabajo y en la sociedad. También actualmente aún agrega valor a la información solicitada, se anticipa a la demanda y sirve de intermediario para la comprensión del contenido de esa información, desde un punto de vista crítico y de recuperación del significado/concepto de esta información.

Su representación, agrupando sus procesos alrededor de objetivos claramente definidos del ciclo informativo/documental, centrados en el usuario, adoptándose el abordaje sociotécnico-estructurado, se puede observar en la figura 1.

En el desempeño de esta actividad, el bibliotecario profesional de la información se integra en las actividades del archivo y del documentalista, hace interfaces con programadores y analistas de sistemas, terminólogos, editores, consultores, y otros.

Hay una tendencia mundial hacia el crecimiento del sector productivo de prestación de servicios. En los Estados Unidos, las actividades supersimbólicas de prestación de servicios representan hoy, tres cuartos de la fuerza de trabajo. También en Brasil es el sector productivo que más ha crecido en la década de los 90.

La gran transición se refleja globalmente en el hecho sorprendente de la exportación mundial de servicios y en que la "propiedad intelectual", es hoy casi igual a la de productos eléctricos y automóviles combinados o de alimentos y combustibles sumados³⁸.

Las operaciones/actividades de la Tercera Onda, requieren diversas calificaciones y que estén en constante evolución, en suma, requieren un nuevo concepto de trabajo.

El trabajo en esta sociedad consiste en procesamiento simbólico o "trabajo mental". Esta sociedad transfiere al trabajador la responsabilidad del proceso que ejecuta, exigiendo un comportamiento intelectual, capacitándolo para hacer juicios críticos y *colaboradores* acerca de producción y distribución⁴³.

En el amplio espectro del trabajo mental están reunidos el investigador científico, el analista financiero, el programador de computadora o, para ese fin, el archivero y en este caso también, el bibliotecario común.

¿Por qué incluir a los archiveros y científicos en el mismo grupo? La respuesta es que aunque sus funciones sean obviamente diferentes y trabajasen en niveles de abstracción muy diversos, ambos —y millones como ellos— no hacen otra cosa sino circular o generar más información, dentro de la economía supersimbólica de la Tercera Onda.

Otro aspecto es el de conocer, con profundidad, la misión y los objetivos de su unidad de prestación de servicios y organización mantenedora, en caso de no ser una unidad de prestación de servicios autónoma.

Debe hacerse la pregunta de qué información necesita para desempeñar su trabajo y cómo dar su contribución en la consecución de la misión y objetivos institucionales, ampliando continuamente sus propios conocimientos, a través del desempeño de su actividad.

Cada individuo, dentro de la organización, es responsable de la información que administra, y comparte su especialidad y actividad para el buen desempeño en conjunto. La información que obtiene para mejorar su actividad debe ser colocada al servicio de los resultados globales de la institución y no sólo de los procedimientos y/o actividades desempeñadas.

De este modo, los ejecutantes en las organizaciones basadas en la información y en el conocimiento son especialistas que únicamente discuten las estrategias comunes para la ejecución de las tareas. El trabajador intelectual es un especialista dentro de su actividad.

La transformación de una sociedad informativa a una sociedad del conocimiento requiere:

- a) La internalización de los conceptos de calidad y especialización que, por su parte, expanden la capacidad del aprendizaje institucional;
- b) La nueva unidad informativa que depende de sus profesionales para afectar su misión y objetivos, relacionados con el ciclo documental, debe ser una organización orientada hacia el aprendizaje individual y organizativo.
- c) La organización orientada hacia el conocimiento se preocupa de la supervivencia organizativa dentro de la turbulencia ambiental, su aprendizaje la auxilia para reconocer su misión y prosperar en el caos ambiental¹⁸.

Esta organización debe ser:

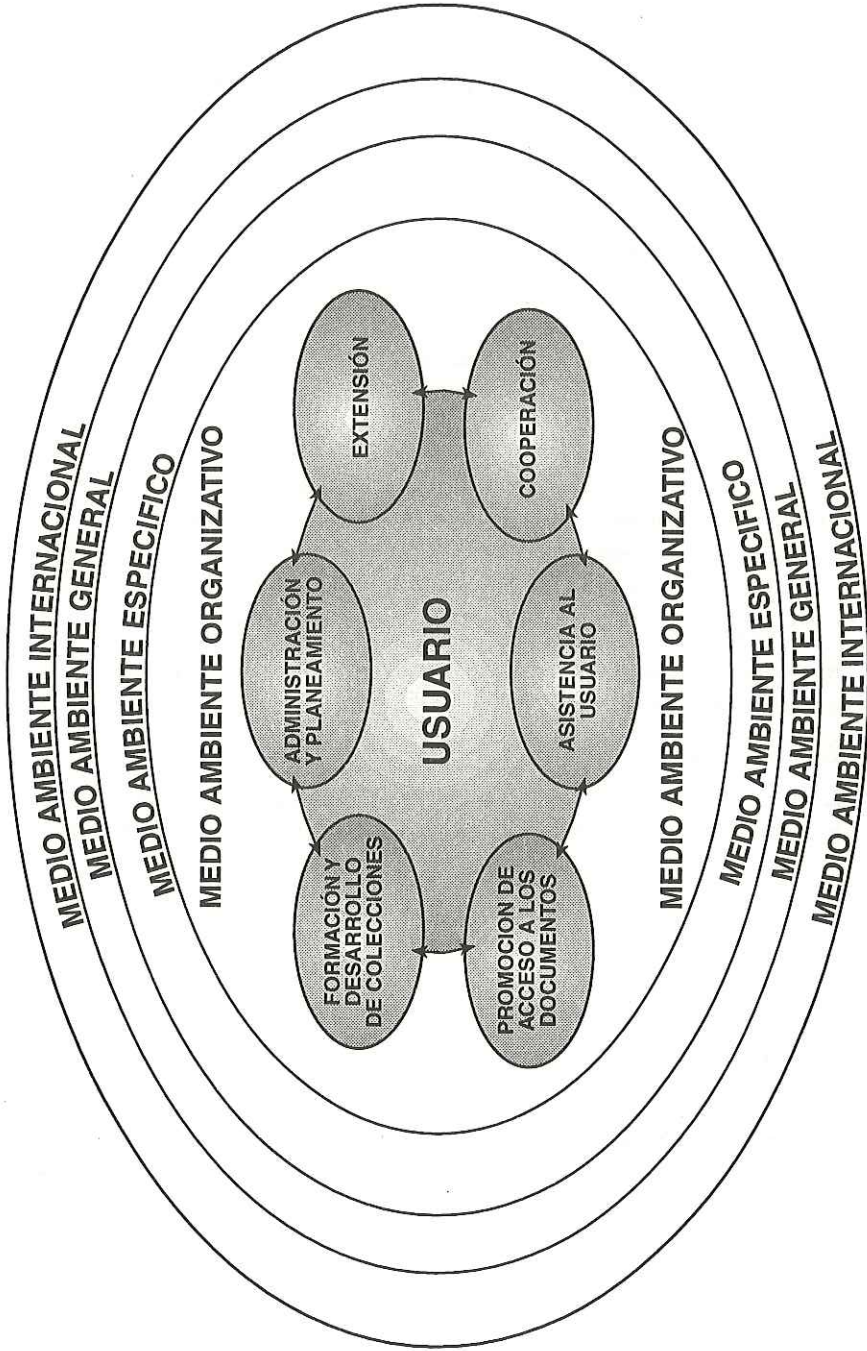
- 1ª) *Flexible al cambio, actuando rápidamente, ante los primeros síntomas de una oportunidad o de una amenaza que se manifiesta en su mercado;*
- 2ª) *Capaz de desarrollar e introducir nuevos productos y servicios.*

La capacidad de desarrollar e introducir nuevos productos y servicios reposa en la pesquisa. La pesquisa orientada hacia los productos y servicios se denomina, en todo el mundo, Pesquisa y Desarrollo (P&D). En general, las actividades de P&D, dirigidas al mejoramiento de los productos y procesos de producción, coinciden con lo que llamamos tecnología.

Desde el punto de vista técnico, la automatización de los procesos ha llevado a una flexibilización que difícilmente sería imaginada algunos años atrás.

Desde el punto de vista administrativo, no hay límites visibles para las mejoras que pueden ser alcanzadas a través de una gestión orientada para los procesos. Esa mejora puede abarcar plazos de asistencia al usuario, mayor productividad de los profesionales de la información y otros envueltos en la prestación de servicios informativos, y mayor productividad de los equipamientos, entre otros.

FIGURA 1. ABORDAJE SOCIO-TÉCNICO-ESTRUCTURADO. SISTEMA INFORMATIVO



El desarrollo de nuevos productos y su número y diversidad, se vuelven herramientas competitivas. Ese desarrollo se orienta con la monitoración del mercado y en la búsqueda de la asistencia y anticipación a las necesidades de los usuarios.

3ª Centrada en el Cliente

El principio de prestación de servicios informativos siempre estuvo centrado en el usuario. Los usuarios necesitan de información para la innovación y la creatividad, así como para preservar y mejorar sus habilidades profesionales individuales, en grupo y en la organización. El usuario necesita de información para agregar valor a sus tareas.

Monitorar las necesidades del usuario/cliente y anticiparse a ellas es una tarea obligatoria de esos servicios, lo que también implica velocidad y confiabilidad.

4ª Veloz y confiable en la asistencia

La velocidad en la prestación de servicios informativos está directamente ligada a la reducción del tiempo entre la asistencia y su procesamiento, o sea, el tiempo transcurrido entre el pedido de prestación del servicio y su término —cuando efectivamente el cliente recibe el servicio prestado.

La confiabilidad implica mantener los plazos fijados.

Tanto la velocidad como la confiabilidad en la prestación de servicios están ligados al “funcionamiento justo” de los procesos.

5ª Preocupada con la Calidad, Nivel y Servicio y Costos

La búsqueda de la calidad y de la mejor atención posible al cliente, son acciones de las que el moderno sistema de información no puede prescindir. Un parámetro para el desarrollo de la calidad organizativo es la serie ISO 9000.

En cuanto a los costos, en organizaciones con fines lucrativos o autosustentables, pueden ser decisivos para la competitividad, si los concurrentes presentan productos y servicios en condiciones semejantes de calidad, durabilidad y nivel de servicio. En organizaciones sin fines lucrativos el costo de los servicios debe pautarse por el beneficio prestado, así como por la eliminación del desperdicio²⁷.

4. LA NUEVA UNIDAD INFORMATIVA

La propuesta de una organización requiere reflexiones estratégicas desde el punto de vista filosófico, teórico y metodológico.

Senge³² sugiere 5 tecnologías o estructuras metodológicas interdependientes capaces de orientar a las organizaciones humanas en la búsqueda de su supervivencia en el ambiente.

El autor se orienta por la observación de los organismos complejos en la naturaleza, capaces de adaptarse a los cambios radicales, ejerciendo sobre sí un control orgánico. Para Senge son necesarios los siguientes elementos:

1. *Enfoque Sistémico*, tener una visión holística, global, aunada a la teoría general de los sistemas y a la administración de la calidad;
2. *Especialización del individuo miembro de la organización*, el profesional debe tener corresponsabilidad en la consecución de las metas institucionales, a través de su aprendizaje continuo;
3. *Modelos mentales*, el profesional debe aprender a desenvolver modelos mentales en su trabajo, lidiando con información y aplicando conocimiento sobre sus actividades;
4. *Visión compartida*, conocimiento de la organización, de su misión y objetivos;
5. *Grupos de aprendizaje*, aprender a trabajar en grupo para intercambio de información y desenvolver la tradición del diálogo centrada en líderes naturales.

Estos puntos resuenan en otros autores que escriben sobre la nueva organización y sugieren la adopción de nuevos comportamientos administrativos dirigidos a la calidad y la reingeniería de los procesos^{15 24 35}.

El pensamiento estratégico que debe orientar a los administradores y líderes en la organización moderna es el de poder adaptarse rápida y efectivamente a las situaciones que cambian velozmente. La administración estratégica es emprendedora e innovadora, cuestiona lo que debe continuar en vigor y lo que debe ser modificado.

La organización orientada hacia el conocimiento, basada en el aprendizaje, es una organización que posee la habilidad de crear, adquirir y transferir conocimiento, modificando su comportamiento y su estructura para reflejar el conocimiento y posicionamiento nuevo¹⁶.

La nueva organización está centralizada en el cliente, en la competitividad y en el conocimiento. En su concepción organizativa y estratégica "la competitividad debe ser entendida como la capacidad de la empresa de formular e implementar estrategias concurrentes, que le permitan conservar de forma duradera una posición sustentable en el mercado"¹⁴.

En el caso brasileño, uno de sus mayores obstáculos frente al desafío de la competitividad es la falta de educación y de calificación de una parte considerable de la fuerza de trabajo. La llegada de las nuevas tecnologías y de la sociedad de la información/conocimiento echó abajo la posibilidad de que el país se desarrollara sin un grado satisfactorio de educación y de capacitación de sus trabajadores/profesionales, que sería lo suficiente para llevarlos a participar activamente de los procesos de producción¹⁴. Aunque sea un desafío antiguo, la cuestión de la educación se reviste de importancia y urgencia. Ella constituye, tal vez, el más importante y el más difícil de los desafíos de una política de desarrollo competitivo.

En el caso de la unidad informativa, además de la necesidad de la información adecuada y el perfeccionamiento de los profesionales que en ella actúan y de la administración participativa orientada hacia la calidad, podemos enumerar algunas características que la vuelven competitiva en el escenario mundial:

- flexibilidad de los procesos de trabajo;
- decisiones delegadas;
- decisiones descentralizadas;
- proximidad con los usuarios;
- surgimiento de la biblioteca electrónica y virtual;
- desarrollo de trabajos conjuntos y cooperación;
- formación de redes;
- desarrollo de bases de datos;
- disponibilizar el acceso a la información;
- preocupación con los patrones de calidad;
- productos y servicios dentro del concepto "just in time";
- reducción del ciclo de vida de los productos y servicios.

En este contexto, el profesional de la información debe tener un desempeño superior que dependa de un aprendizaje superior. El aprendizaje, además de formal, huye actualmente de la esfera exclusiva de las escuelas, para desarrollarse y practicarse en las organizaciones sociales en general. El entrenamiento en servicio y la educación continuada, buscada por el propio individuo, a través de la observación y necesidades de su día a día, deben guiar su pensamiento estratégico orientado hacia la calidad y el conocimiento.

A pesar de ya haber sido señalado por muchos autores^{9 28} el currículum de las escuelas de Bibliotecarios y Archiveros que forman profesionales de la información en el Brasil y a nivel de post-grado Administradores de Información, Especialistas en Información Tecnológica y hasta Científicos de la Información, no es lo único que debe ser enteramente revisado. Cabe aquí una integración: individuo -trabajo - organización - escuela.

Quien debe definir su aprendizaje es el individuo y buscarlo en las escuelas, sugiriendo sus tópicos y contenidos. Corresponde a la organización, donde el individuo trabaja y aplica sus nuevos conocimientos no sólo apoyarlo, sino también ofrecer entrenamiento en servicio, e invertir en su educación continuada. Sugiriendo también para las escuelas tópicos y contenidos programáticos.

El profesional de la información debe efectivamente volverse un trabajador intelectual y no sólo un trabajador que manipula símbolos intelectuales.

Su aprendizaje no termina en sí mismo o en la organización, debe aprender también con su usuario y mercado. Estos dos últimos, deben dar la realimentación

necesaria para su actividad y para la organización. Conocer al usuario real y en potencia, conocer sus necesidades latentes. Identificar la calidad, los productos y los servicios que el usuario y el mercado realmente valoran, pero que nunca solicitaron. Identificar su no usuario, el que nunca utilizó sus servicios y el que los utilizó y, por algún motivo, dejó de utilizarlos.

Conocer su usuario y en especial conocer su no usuario, pues este último puede significar su nuevo mercado y el cambio en la provisión de sus productos y servicios. Aceptar responsabilidades y participar de decisiones en todos los niveles de la unidad informativa y de la organización que la mantiene.

Los desafíos de los años 90 para la unidad informativa y su profesional son muchos, entre ellos:

- nuevos tipos de usuarios;
- nuevos asuntos;
- asuntos interdisciplinarios;
- nuevas categorías de información, como íconos, hipertexto;
- estructuras tridimensionales;
- evaluación de información;
- administración de recursos informativos;
- telecomunicación;
- nuevas tecnologías, como el fax;
- inteligencia artificial;
- sistemas especialistas y otros más⁷.

Aceptar estas responsabilidades y otras más son el desafío para el futuro y deben guiar sus decisiones estratégicas, inclusive su educación básica y perfeccionamiento personal.

5. CONCLUSIONES

Pensar estratégicamente, nos llevó a un ejercicio de ingeniería del conocimiento sobre el período de transformación por el cual pasa la sociedad actual. Pensar estratégicamente es establecer providencias que deben ser tomadas por los administradores para situaciones en que el futuro tiende a ser diferente del pasado.

A pesar de haber sido argumentado de forma amplia, fueron señalados los cambios que están ocurriendo en el escenario mundial, en la sociedad, en la organizaciones y para los profesionales/trabajadores. Se hizo un corte en la realidad actual y se colocaron proyecciones futuras, para montar un escenario, sobre el cual pudiésemos proyectar nuestras reflexiones, intentando percibir cambios estratégicos, en este período de transición para la humanidad, llamado de Tercera Onda, Sociedad de la Información, del Conocimiento o Sociedad Supersimbólica.

Las nuevas tecnologías, las infovías viabilizadas por la telemática, la globalización, el acceso a la información sin fronteras, la producción reconceptualizada como acontecimiento, exigen un nuevo comportamiento centralizado en la competitividad/cooperación, en la calidad y en el aprendizaje. Este nuevo comportamiento reposa sobre la información, factor básico del "sector del conocimiento" de la economía, parte integrante de la economía de la información y de la sociedad post-industrial. En este contexto los centros de documentación e información, archivos y bibliotecas, las unidades informativas en general, son componentes económicos esenciales e integran la sociedad de la información.

En sus organizaciones, un nuevo concepto de trabajo emerge, el "trabajo intelectual". En este contexto, a los profesionales de la información se les reserva el papel de "agregar valor". La información, la educación y el aprendizaje se vuelven hacia la capacitación del individuo en la utilización del conocimiento y la innovación. Las operaciones/procedimientos requieren calificaciones diversas y en constante evolución.

¿Cómo pensar estratégicamente frente al caos? ¿Cómo visualizar los papeles del profesional de la información en una sociedad en transición? La respuesta: buscando el orden aparente en el desorden, el consenso.

En su tesis de doctorado, defendida en 1992, Clausen, coloca la conceptualización consensual bajo el término profesional de la información usado para designar a cualquier bibliotecario, documentalista, científico de la información, administrador de la información, especialista de la información, intermediario, "information broker", facilitador de la información, etc.:

- a) trabajando de alguna forma con la teoría y la práctica de crear, adquirir, acceder y validar, organizar, transmitir, recuperar y diseminar información;
- b) la administración de todos los recursos informativos de la organización;
- c) la tecnología que se puede usar en la Ciencia de la Información o en la administración de la información¹⁰.

Según Le Coadic²¹, en el conjunto de las profesiones de la información, los bibliotecarios y los documentalistas son los más afectados por el impacto de las tecnologías electrónicas, pues les falta a las bibliotecas el soporte financiero de las entidades respectivas, lo que acarrea una serie de más problemas.

Afirma también, que nadie se vuelve profesional estudiando información, como pasa con médicos, que estudian medicina, con arquitectos y abogados que estudian arquitectura y derecho, sometiéndose a exámenes en las materias específicas. Estudiar materias o disciplinas relativas a la información, para formar científicos de la información, o profesionales de la información, es una tarea difícil. Varias disciplinas, según Le Coadic, llevan hacia las profesiones ligadas a la información:

Ciencia de la Información, naturalmente, es una interdisciplina, aún no definida consecuentemente. Ciencia de las bibliotecas (clasificación y descripción, recuperación). Informática (algoritmos, eficacia/eficiencia). Telecomunicaciones (señales eléctricas, modos/medios y líneas de transmisión). Administración y mercatecnia (economía de la información). Ciencia de la comunicación (comunicación entre personas y comunicación entre grupos, procesos heurísticos, reglas y métodos que conducen al descubrimiento, la invención y la resolución de los problemas)²¹. Cavalcanti⁹ comenta ¿Cuántos años serán necesarios para formar un profesional de acuerdo con esta relación?

En la nueva era la “innovación” es fundamental y conceptos e instrumentos innovadores son esenciales para enfrentar la transición con éxito. El uso del método científico, debe ser utilizado de forma regular y amplia, para intensificar el cuestionamiento y auxiliar en la identificación de los problemas y de sus soluciones. El entrenamiento en servicio y el perfeccionamiento continuado también.

Sabemos que en los últimos años las técnicas y los métodos relacionados con el ciclo documental avanzaron de forma espectacular. Sabemos también que las economías se globalizaron y que las organizaciones deben trabajar hoy en ambientes internacionales, o regionales, a ejemplo de la Unión Europea y del MERCOSUR. Pensar globalmente y actuar localmente –“Think Globally, Act Locally”. Para el profesional de la información es urgente prepararse para esta apertura de fronteras y compatibilizar y/o diseñar su perfil de acuerdo con este contexto, pues los papeles no son reservados, los papeles son asumidos o tomados.

El profesional debe asumir una postura que “deje en abierto” los nuevos papeles que efectivamente no se tienen y no se conocen. Esta postura debe permitir la construcción de la identidad profesional con una visión del mundo que toma en cuenta las infinitas posibilidades de combinaciones entre variables presentes en una situación de trabajo. El propio profesional debe producir un camino, a ser seguido, que no está listo ni definido pero que se va generando a partir del análisis de la situación³⁶.

La calidad se torna un elemento importante en la competición y también en la cooperación de las economías globalizadas. Los servicios terciarios y las organizaciones de prestación de servicios deben aplicar a sus procedimientos la ISO 9000, delegar responsabilidades y administrar participativamente. El sector de la información no está al margen de estas tendencias. Un certificado de competencia de sus procesos puede asegurar su inserción en las redes y sistemas a nivel mundial.

El trabajo tradicional del profesional de la información se vuelve cada vez mas complejo.

Otras funciones aparecen, nuevos mercados profesionales son conquistados, monitoramiento tecnológico, inteligencia económica, ingeniería del conocimiento, documentación técnica interna de la empresa para certificación en el diseño y montaje de hipertextos y programas inteligentes, y muchas más.

Hoy se piensa en una nueva era como propiciatoria de la aparición de una nueva Cultura Universal, donde el ciudadano, aliviado de sus actividades más pesadas y rutinarias puede volverse un hombre completo en la acepción clásica plena, que le faculta la filosofía, la matemática, las ciencias, las artes y los oficios. Que lo prepara para las profesiones especializadas, que se preocupa por su erudición/cultura y por su ciudadanía plena¹.

Tal vez el año 2000, o 2100, vean la llegada de una sociedad justa, más equilibrada. Una nueva concepción, más humana, con mayor calidad de vida y más armoniosa, más allá del desarrollo sostenido. Entendido como la búsqueda simultánea de eficiencia económica, justicia social y armonía ecológica. Más que un concepto, el desarrollo sostenido es un proceso de mudanza, donde la exploración de recursos, la orientación de las inversiones, los rumbos del desarrollo ambiental y el cambio institucional deben tener en cuenta las necesidades de las futuras generaciones.

Éstas son nuestras reflexiones estratégicas en esta fase de transición: la nueva cultura y la nueva sociedad serán definidas por las próximas generaciones.

6. BIBLIOGRAFÍA

1.- ADLER, Mortimer J. A Proposta Paideia. Trad. de Marília Lohmann Couri. Brasília; Editora Universidade de Brasília, 1982.

2.- BATTIN, Patricia. Developing University and Research Library Professionals; a director's perspective. *American Libraries*, v. 14, n. 1 p. 22-25, jan. 1983.

3.- BAUWENS, Michel. From the one-person library to corporate cybrary networks: an idea whose time has come? Interview. *Cahiers de la Documentation*, v. 47, n. 4, p. 109-113, 1993.

4.- BEARMANN, Toni Garbo. The changing role of the information professional. *Library Trends*, v. 32, n. 3, p. 225-60, Winter 1984.

5.- BELL, D.O. *The coming of the post-industrial society*; a venture in forecasting. New York: Basic Books, 1973.

6.- Brasil. Presidência da República. Governo Fernando Henrique Cardoso. *Política Industrial. Tecnológica e de Comércio Exterior; Reestruturação e Expansão Competitiva do Sistema Industrial Brasileiro*, 1995-1999. Brasília: Presidência da República, 1995.

7.- BUTCHER, H. Managing in management. *Aslib Proceeding*, v. 41, n. 9, p. 279-283, Sept. 1989.

8.- CAVALCANTI, Cordélia Robalinho. *Da Alexandria do Egito à Alexandria do Espaço*; um exercício de revisão de literatura. Brasília: Thesaurus, 1996.

9.- CAVALCANTI, Cordélia Robalinho. *Das Alturas do Olimpo aos Mistérios do Vale do Silício*. Maio 1992 - Texto no publicado.

10.- CLAUSEN, Blaise. *Electronic Mail and the Information Professional*. Aarhus: The Business School, 1992. (PhD Thesis).

11.- CRONIN, Blaise. *The education of library information professional*; conflict of objectives. London: ASLIB, 1984.

- 12.- CRONIN, Blaise. Post-industrial society: some manpower issues for the library information profession. *Journal of Information Science*, v. 7, p. 1-14, 1983.
- 13.- DRUCKER, Peter F. *Administrando para o Futuro; os anos 90 e a virada do século*. Trad. de Nivaldo Montingelli Jr. São Paulo: Pioneira, 1992. (Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios).
- 14.- Estudos da Competitividade da Indústria Brasileira. Coutinho, Luciano & Ferraz, João Carlos, coordenadores. Campinas, SP: Papirus; Editora da Universidade Estadual de Campinas, 1994.
- 15.- FREEDMAN, David H. Is Management Still a Science? *Harvard Business Review*, p. 26-38, Nov/Dec 1992.
- 16.- GARVIN, David. Building a Learning Organization. *Harvard Business Review*, p. 78-91, July/August 1993.
- 17.- GLEICK, James. *Chaos; making a new science*. New York: Viking, 1987.
- 18.- GORDON, Theodore J & Grnspar, David. Chaos and Fractals; new tools for technological and a social forecasting. *Technological Forecasting and Social Change*, v. 34, p. 1-25, 1998.
- 19.- GURNSEY, John. *The information professions in the electronic age*. London: Clive Bingley, 1985.
- 20.- HAWKINS, Brian L. Creating The Library of the future: incrementalism won't get us here. *The Serial Librarian*, v. 24, n. 3/4, p. 17-47, 1994.
- 21.- LE COADIC, Y. L'evolution des métiers de la communication de l'IST à l'étranger. *Documentaliste*, v. 25, n. 1, p. 23-24, jan/fev, 1988.
- 22.- LEVY, D. *Chaos Theory And Strategy Theory*. Applications and managerial implications. *Strategic Management Journal*, v. 15, p. 167. 1994.
- 23.- LEVY, P. *As Tecnologias da Inteligência*. Trad de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Ed. Nova Fronteira, 1993.
- 24.- MANAGEMENT NEW GURUS; bussiness is hungry for approaches to the global marketplace. *Business Week*, p. 44-52, August 31, 1992.
- 25.- MICHEL, Jean. La Certification des Professionnel de L'Information et Documentation; la démarche originale et responsable de L'ADBS en France. *Cahier de La Documentation Bladen voor de Documentatie*, v. 3/4, p. 90-95, 1995.
- 26.- MOORE, Nick. The emerging employment market for librarians and information workers in the U. K. *Journal of Librarianship*, v. 19, n. 1, p. 31-40, January 1987.
- 27.- MOREIRA, Daniel Augusto. *Reengenharia; dinâmica para a Mudança*. São Paulo: Pioneira, 1994. p. 15-20.
- 28.- MOTTA, Maria Eleonora Freire. *Os Profissionais da Informação, Funções e Títulos*. Brasília: Thesaurus, 1994.
- 29.- MOWSHOWTIZ, Abbe. Virtual Organization. A Vision Of Management In The Information Age. *The Information Society*, v. 10, p. 267-299, 1994.
- 30.- OCCUPATIONAL Survey of Information Professionals. pittsburgh University, 1980.
- 31.- OWEN, J. S. Mackenzie & Halm, J. van. *Innovation in the information chain; the effects of technological development on the provision of scientific and technical information*. London and New York: Routledge, 1989.
- 32.- SENGE, Peter M. *The Fifth Discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday Currency, 1990.

33.- TARAPANOFF, Kira. Bibliotecas integradas e sociedade; referencial teórico. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 13, n. 1, p. 3-9, jan/jun. 1984.

34.- TARAPANOFF, Kira. O Profissional da Informação em Áreas de Ciência e Tecnologia no Brasil; Características e Tendências. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 12, n. 2, p. 103-119, jul/dez 1989.

35.- TARAPANOFF, Kira. Técnicas para a tomada de decisão nos sistemas de informação. Brasília, Thesaurus, 1995.

36.- THIELEN, I. P. Diagnóstico: Considerações Teóricas. *Revista de Ciências Humanas*, Curitiba, v. 4, p. 55-72, 1995.

37.- TOFFLER, Alvin. *The Third wave*. New York: Bantam Books, 1980.

38.- TOFFLER, Alvin & Toffler, Heidi. *Criando uma Nova Civilização; a Política da Terceira Onda*. trad. de Alberto Lopes. Rio de Janeiro: Record, 1995.

39.- VEANER, A. B. Librarians; the next generation. *Library Journal*, v. 109, n. 6, p. 623-25, 1994.

40.- VEANER, A. B. 1985 to 1995; the next decade in academie librarianship. Part I. *College and Research Libraries*, v. 46, n. 3, p. 209-229, May 1985.

41.- VEANER, A. B. 1985 to 1995; the next decade in academie librarianship. Part II. *College and Research Libraries*, v. 46, n. 4, p. 295-308, July 1985.

42.- WEBSTER, Frank. What Information Society? *The Information Society*, v. 10, n. 1, p. 1-23, 1994.

43.- ZUBOFF, Shoshana. *In the Age of the Machine; The future of work and power*. Oxford: Heinemann Professional Publishing, 1988.