

Bibliotecología pieza articuladora de la sociedad del conocimiento y la información

La Bibliotecología es la herramienta efectiva para el manejo eficiente de la información
“Vivir de manera efectiva significa poseer la información adecuada”.
Norbert Wiener

BOGOTÁ D.C. – COLOMBIA. Abril de 2020

Por Isabel Forero de Moreno
Vicepresidenta CNB

Los datos y la información constituyen uno de los activos potencialmente más valiosos que puede tener cualquier organización y/o cualquier actividad humana.

El valor de esa información va a depender en gran medida de su gestión, del tiempo empleado para su procesamiento, en la concreción de los respectivos productos o servicios, en la medida en la cual es utilizado ese producto eficientemente y la mejora de los niveles de competitividad de la organización o el colectivo. En esta situación de permanente validación de los datos y del poder derivado de su correcto manejo, gestión, obtención y distribución, es una labor ingente en la que el profesional de la bibliotecología funge como un garante de la sinergia, eficiencia y veracidad de esta cadena de procesos.

La academia contemporánea signada por el enfoque de Conocimiento, Comunicación y Tecnología (CCT), que da vital importancia a los datos y la información adecuada y correcta, correspondientemente exige una rigurosidad en la evaluación de las múltiples fuentes de información, no solo por su fiabilidad sino por la distinción necesaria entre información útil e información de “relleno”. Evento este, que con la llegada y validación de la internet como una puerta de fácil acceso para el público en general –sin distinción de uso-, y el acelerado desarrollo de las tecnologías y dispositivos de acceso democrático a la información han logrado que el intercambio de información y datos reporte una revolución impresionante; en resumen, actualmente se cuenta con gran cantidad de información, con mayor acceso, de forma más inmediata y a través de múltiples fuentes.

Así pues, cabe la inquietud: ¿Qué profesional es el responsable de crear filtros y criterios para un correcto manejo de la información, que no se haya contenida en formatos tradicionales? ¿La mayor accesibilidad para la transmisión y obtención de información a través de nuevas fuentes y canales de información, ha hecho evidente un problema ya detectado sobre el uso poco ortodoxo de la información acerca de su confiabilidad y veracidad?

La bibliotecología tiene el fin último de procurar hacer de la persona un ciudadano, en cuanto coadyuva a la realización de una persona bien informada que también es una persona mejor preparada; que a su vez contribuye al mejoramiento continuo de sus ambientes, contextos y realidades.

Una persona bien informada y preparada es un activo para todas las instituciones en las que se desarrolla, por cuanto eleva las posibilidades de alcance de sus objetivos particulares y de un mejor posicionamiento dentro de su área específica de acción. Es decir, se convierte en un factor de competitividad dentro del mercado.

En este sentido, estudios como los realizados por el Consejo Nacional de Competitividad, (2019) suelen demostrar que una buena recopilación, interpretación y buen manejo de información significa dentro de las empresas una buena comunicación, mejor entendimiento, mejor rendimiento, mayor crecimiento y por lo tanto mayores ganancias; tanto económicas como de posicionamiento. Por el contrario, una mala información en general tiende a generar pérdidas económicas y disolución del prestigio.

Con ello se puede afirmar que la información es un “arma” de gran relevancia en las organizaciones actuales, y el bibliotecólogo es el encargado de “pulirla”, es decir, de distinguir su utilidad, veracidad y confiabilidad entre toda la información disponible, de forma que se puedan tomar decisiones viables, documentadas y argumentadas.

Si se hablase en términos químicos, la labor actual del bibliotecólogo es la decantación, es decir, la evaluación sobre la información; sus fuentes, sus canales, su relevancia, sus posibles usos, la verificación de los elementos para coadyuvar en el proceso de toma de decisiones y el mejoramiento de toda estructura humana.

La información que era anteriormente consignada en formatos o documentos, incluso de uso exclusivo de ciertas castas sociales, encuentra en la forma digital o “virtual” un nuevo vehículo para las ideas que no se puede discriminar.

En consecuencia, la información y los datos adquieren cada vez más presencia en el cotidiano, en el vivir de todos y cada uno; ya la condición de estar “bien informado” permite tener un mayor conocimiento, y por ende poder decidir de forma más acertadas, que, se trata de un ciudadano con mayor formación para el ejercicio de sus deberes y derechos.

El manejo y uso adecuado de la información que se recibe de distintas fuentes propende por la efectividad como finalidad última; de acuerdo con ello el correcto manejo de la información influencia determinantemente en procesos como la forma de pensar, de negociar, de vivir, y de tomar decisiones.

La insistencia en relacionar la labor bibliotecológica con el acceso a una información pertinente para la toma de decisiones incide en procesos tan sensibles como por ejemplo, la introducción de un nuevo producto o servicio al mercado, en ese sentido, la realización previa de un estudio de mercado arrojará un pronóstico sobre la aceptación y la demanda del producto, por lo que si se toma en cuenta la información de este pronóstico en el desarrollo del producto, esta información obtenida y conveniente validada habría de generar mayores utilidades a las que originalmente se planteaban.

De esta forma, se confirma la premisa que una información manejada con criterios bibliotecológicos es convenientemente relevada, validada, documentada y divulgada, para que esta sea utilizada con distintos fines, que pueden ir desde la argumentación o sustentación de una idea, como el análisis de situaciones complejas y cuya observación ha de ser trazable.

Un aspecto que se ha de delimitar conceptualmente está referido a la confusión entre información y comunicación; para poder ubicar allí la labor del profesional de bibliotecología; en este sentido, la diferencia radica en la retroalimentación, si no hay retroalimentación no hay comunicación, la comunicación es una forma de interacción humana y existe cierta interdependencia de elementos; mientras que la información tiene como fin principal aumentar el conocimiento y apoyar en la toma de decisiones.

Así pues, dentro de la comunicación existe percepción, cuestión que suele generar expectativas; mientras que la información brinda únicamente conocimiento. Comunicar es transferir información con cierta expectativa, mientras que informar es aumentar el conocimiento; por ello, la acción de la bibliotecología apunta a establecer fiabilidad y veracidad en los datos, para que redunden en el crecimiento y utilidad del conocimiento como acervo o base común, para el acceso de cualquier persona o institución.

Otro aspecto relacionado con la actividad bibliotecológica que se ha puesto de relieve en la actualidad académica y en el mundo organizacional, es el manejo de las fuentes de información y su carácter de elementos de los cuales se puede obtener información, encaminada a los fines u objetivos de quien la consulta.

En materia de productividad empresarial, la acción del profesional en bibliotecología coadyuva al alcance de los requerimientos de información en los distintos “niveles” de actuación de la empresa.

A nivel directivo y gerencial, se requiere información necesaria para el diseño de estrategias que determinen el rumbo de la empresa, o que permitan su expansión –de forma específica y puntual-, esta información ha debido ser confrontada y organizada con base en los insumos de todos los estamentos de la empresa.

A nivel administrativo se podría requerir información necesaria para el diseño de estrategias comerciales -información más detallada -; que refiere los distintos aspectos de incidencia y las variables referidas a los procesos dentro de la organización.

A nivel operativo se podría requerir información necesaria para la ejecución de tareas – aspectos técnicos, puntuales y de funcionamiento específico-, que detallen las actividades que nutren los procesos intermedios.

Para el mapeo y la obtención de la información requerida se recurre a las fuentes de información, las cuales utilizan canales y medios de documentación que detallan el flujo de información, que abarca desde la generación hasta la utilización de la información, precisando sus depósitos transitorios y definitivos.

Siguiendo con este tipo de organización se puede afirmar que las empresas – como unidades productivas- generan una gran cantidad de Información operacional, información que resulta del propio funcionamiento rutinario de la empresa (listas de clientes, catálogos de productos, listados del inventario en almacén, registros contables, datos numéricos de control de la maquinaria o información científica de los productos o servicios), la cual suele ser formal, y fácilmente almacenable en algún tipo de repositorio físico o electrónico; pero documentados con criterios que permitan su accesible y pertinente uso y hasta comercialización.

Dentro de un proceso, propio y argumentado desde la bibliotecología se puede entender que las empresas generen conocimientos como resultado de la asimilación o digestión de información interna y externa, y de la explotación de las capacidades creativas de sus estructuras administrativas y operativas, en consecuencia, la empresa –como entidad- aprende y su conocimiento se acumula en forma de know-how. Esta información es básicamente informal, se almacena en la experiencia de las personas; pero qué suele suceder cuando estas personas “no están disponibles” pues en el conocimiento se pierde; es por ello que la gestión del conocimiento de esta experiencia también es un activo, del cual no se puede perder control.

Y el aporte de la bibliotecología, en este contexto, apunta a la concreción de la gestión de información (GI) como una prioridad de la organización, la cual tiene como propósito fundamental el uso adecuado y pertinente de la información que una organización requiere para su funcionamiento. Esto hace que su interés se centre no sólo en la información y el modo en que interviene en los procesos estratégicos y productivos, sino también en aquellos recursos de la organización que permiten su adecuado uso, tratamiento y aplicación.

La GI –es un arte connatural a la bibliotecología- conforma entonces un conjunto de actividades para el control, almacenamiento y, posteriormente, recuperación adecuada de la información producida, recibida o retenida para el mejor desarrollo de cualquier institución.

Con ello, la incidencia de la actividad bibliotecológica es fundamental por cuanto aporta a la reducción de la incertidumbre y contribuye a la toma racional de decisiones que tiendan a comprobar el nivel de desarrollo previsto y la posterior consecución de los fines establecidos dentro de la empresa o colectivo.

En este aspecto, la bibliotecología aporta a que, en los ambientes empresariales, la información sea procesada y permita el conocimiento del contexto en el que se desenvuelve –bien sea económico, social, político, técnico, legal, cultural, etc.- y se auto reconozca, es decir, sepa cómo es, cómo se estructura, cómo funciona, con el objetivo de optimizarse operativamente y aprovecharse estratégicamente y alcanzar aquella configuración que más se aproxime a sus objetivos.

En el contexto planteado, la acción del profesional de bibliotecología está fuertemente relacionada con la auditoría de la información como una manera de evaluar todos los aspectos vinculados con la información, sus fuentes, canales, sistemas, todo esto con el fin de poder tener la información adecuada y entonces sí, tener una buena gestión de ésta.

No obstante, la auditoría de la información, a diferencia de las modalidades de esta disciplina no se encuentran reguladas por normas vigentes en la legislación colombiana, de tal manera que no se trata de una obligación o un requisito de las empresas, por lo que se corre el riesgo siempre de contar con mala información y por tanto tomar malas decisiones.

Este es pues, otro reto para la exploración del Consejo Nacional de Bibliotecología de forma que se pueda ampliar la oferta de servicios de sus agremiados.

Bibliografía

Cornella, A. (2003). Prólogo. En C. Soy Aumatell, Auditoría de la información. Barcelona, España: UOC.

Crecenegocios.com. (s.f.). Fuentes de información. Recuperado el 23 de mayo de 2019, de crecenegocios.com: <http://www.crecenegocios.com/fuentes-de-información/>

Stair, R., & Reynolds, G. (2000). Principios de sistemas de información: un enfoque administrativo., México. D.F: International Thomson.

Biblioteca Universidad Alcalá. (s.f.). Tipos de fuentes de información. Recuperado el 23 de mayo de 2019, de Biblioteca Universidad Alcalá:

Fernández Alarcón, V. (2006). Desarrollo de sistemas de información: Una metodología basada en el modelado. Cataluña, España: UPC.

Mateo, C., & Álvarez Herrán, A. (1999). La economía del factor información. España: Universidad de Castilla- La Mancha.

Rodríguez Cruz, Y. (08 de abril de 2008). Artículos Gestión de información e inteligencia: integración en los contextos organizacionales. La Habana, Cuba.