

## **IFLA PRE-CONFERENCIA Marketing y Gestión 2004**

**“El Cliente Virtual: Un nuevo paradigma para mejorar la relación entre los clientes y los servicios de información y bibliotecas”**

**Sesión final: Reflexiones y Propuestas Futuras**

**Moderadora: Marielle de Miribel (Francia).**

**Presidenta de la Sección de IFLA de Marketing y Gestión**

**Israel A. Núñez Paula. (Cuba) Hacia una Perspectiva Humana y Humanista de la Relación Virtual Biblioteca-Usuario.<sup>1</sup>**

Ante todo, me animo a hablar en nombre de los colegas de diferentes países, presentes en el seminario, para agradecer a los colegas brasileiros por el cariño y las atenciones recibidas por todos. Deseo agradecer a los organizadores por esta bonita y compleja tarea de ver, oír y sentir todo lo que el evento nos ha dado en estos días y tratar de resumir en pocos minutos las ideas y sentimientos que como observador especializado han dejado huella principal en mi memoria y otras ideas que me has suscitado sobre perspectivas futuras.

### **La perspectiva humana de los servicios de información**

Como psicólogo que ha trabajado por más de 30 años entre los profesionales de la información, aprendiendo, enseñando, investigando y haciendo consultorías, me parece muy importante que la integración de las corrientes del Marketing, la Gestión de la Calidad, las técnicas gerenciales contemporáneas, hayan traído al fin, hacia el centro de su atención, al **Usuario**, en el sistema de las comunicaciones humanas dentro del cual fluye la información. Y creo que es muy importante ver tantos buenos trabajos que hacen énfasis en el factor humano, su motivación, sus intereses y sus necesidades, no obstante encontrarnos en una era tan marcada por los avances tecnológicos.

Recuerdo que al principio del surgimiento de las máquinas computadoras, los programas, lenguajes y superlenguajes requerían largas horas de estudio y práctica para ser dominados sus comandos, su vocabulario y sintaxis. Había que ser casi un especialista para utilizarlos. En la década de los 90 se fortaleció decisivamente la preocupación por las “interfaces” de comunicación ante la evidencia de que las computadoras eran medios que se insertaban en el proceso de la comunicación humana y sus programas debían facilitar dicha comunicación y subordinarse a sus leyes. Hoy en día observamos cómo prácticamente todos los trabajos, en una u otra forma, están orientados, certeramente a diferentes aspectos de la comunicación humana mediada por la tecnología.

Solo cuatro aspectos quisiera resaltar como temas de reflexión presente y futura, que han estado presentes en el seminario y cuyo tratamiento evidencia que requieren más debate, consenso y unidad de acción entre los profesionales de la información:

---

<sup>1</sup> Núñez Paula, Israel A. Hacia una Perspectiva Humana y Humanista de la Relación Virtual Biblioteca-Usuario. En: Memorias de IFLA PRE-CONFERENCIA Marketing y Gestión. São Paulo, 18-20 de agosto de 2004.

- 1) “Necesidades” de Información de los Usuarios versus “Deseos o Intereses”.
- 2) Papel educativo del profesional de la información ante el desarrollo de las TICs y las nuevas perspectivas de comunicación y uso de la información por los usuarios finales del sistema.
- 3) IFLA hacia la Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje.
- 4) La integración grupal versus el hombre solo: El servicio orientado al usuario grupal más que al individuo aislado.

### 1) “Necesidades” de Información de los Usuarios versus “Deseos o Intereses”

Algunas soluciones **propias de la tecnología virtual**, como se ha podido ver durante el seminario, se limitan a facilitar los accesos directos e individuales de sus usuarios a la infinita cantidad de fuentes de información que existen en la red, para que el propio usuario seleccione **lo que desea** consultar. Este enfoque debe ser objeto de análisis crítico pues no tiene en cuenta la **diferencia entre necesidades y deseos**, y deja sin solución el problema de si el papel del bibliotecario debe ser el de estudiar y satisfacer las necesidades de sus usuarios en forma educativa o limitarse a satisfacer pasivamente sus deseos. Me permito utilizar una cita de un colega español, Alfons Cornella que revela el problema:

“La pregunta sobre necesidades es normalmente confundida... con la pregunta `deseos`. O sea, el interlocutor no responde lo que necesita sino lo que cree que necesita...”

... Alguien puede solicitar el acceso a un servicio muy especializado de información... con el simple objetivo de decir que dispone de él aunque acabe no dedicándole ni un segundo de su atención...

Cuando alguien es preguntado sobre lo que necesita, tiende a responder... `todo` lo que se produce en su campo de interés, aunque, obviamente, mucho de ese todo acaba no sirviéndole para nada.

*Uno no sabe lo que no sabe*; o sea, si el interlocutor no es un experto en recursos de información en su campo, se limitará a citar los recursos de los que tiene constancia que existen... De hecho... desconocemos más información que nos podría ser de utilidad (ignorancia profunda) que conocemos información que, aunque no la tengamos, sabemos que tenerla nos sería de utilidad (ignorancia concedora)”<sup>2</sup>

Estas realidades nos colocan ante el problema de que en la actualidad, más que insuficiencia de información, el usuario se encuentra “infectado” y requiere un profesional que, conociendo sus **necesidades** busque la información, filtre lo que tiene verdadero valor, analice la información en formas diferentes, la sintetice y le suministre una información evaluada y preparada, con alto valor agregado, lo cual implica una función más educativa u orientadora para la cual debe estar preparado el profesional de la información.

### 2) Papel educativo del profesional de la información ante el desarrollo de las TICs y las nuevas perspectivas de comunicación y uso de la información por los usuarios finales del sistema.

---

<sup>2</sup> Cornella, Alfons. La información alimenta y ahoga. Infonomía.com. La empresa es información. Nov. 2000. [en línea] [www.infonomia.com/regalos/cornella2.pdf](http://www.infonomia.com/regalos/cornella2.pdf) [Consulta: 6/10/2002]

Muy relacionado con lo que acabo de decir está el problema de que el papel educativo del profesional de la información establece una diferencia entre la forma en que se concibe el uso de las TICs para el profesional de la información y para sus usuarios “virtuales”. El trabajador de la información debe estar en constante monitoreo de las fuentes de información de mayor confiabilidad, debe realizar las operaciones de filtrado, análisis, condensación, y diseminación según las **necesidades** y en la medida posible, evitar las soluciones simples en que se enfrenta al usuario final al universo de información donde se encuentra mezclada la información de alto valor con la desechable y donde los patrones culturales, socio-económicos y organizativos de los contextos en que se crea la información pudieran ser asimilados sin reflexión a realidades muy diferentes con resultados no deseables.

Este tema que requiere debate futuro por no existir aún un claro consenso, está en el centro mismo del tema de este seminario, que es la relación que debe existir entre la biblioteca y el usuario “virtual” o lo que es igual a la comunicación entre ambos mediada por las TICs

### **3) IFLA hacia la Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje.**

Desde comienzos de este siglo, en forma explícita en sus congresos, IFLA ha estado llamando a sus profesionales a encaminar sus pasos hacia la función educativa que hemos mencionado, hacia la alfabetización funcional de las comunidades usuarias, al desarrollo de la inteligencia social, y ocupar un espacio en el campo de trabajo de las corrientes contemporáneas de Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje Social y Organizacional. En este sentido me permito también acudir a una cita del reporte del Congreso de IFLA en agosto del 2001 cuyo tema central fue, precisamente: “Las bibliotecas y los Bibliotecarios: Marcando la Diferencia en la Era del Conocimiento”

“Los bibliotecarios, como *gestores del conocimiento...* Ofrecen ayuda personal a través de servicios de información *adaptados a las necesidades de los usuarios*, ya sean personas individuales o instituciones. Los bibliotecarios *analizan, evalúan y sintetizan la información que recogen para crear nuevas formas de conocimiento...*”<sup>3</sup>

La Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje Organizacional y Social como enfoque gerencial de avanzada, que tiene antecedentes en el marketing, está directamente relacionado con el perfil de este seminario, que es el de Marketing y Gestión; no obstante estos temas han estado prácticamente ausentes en los enfoques que se han presentado aquí, lo cual es un indicador de que aún es necesario insistir y vincular estos enfoques al quehacer de investigación y de servicios por parte de profesores y trabajadores de la información y que en próximos eventos de este tipo debe profundizarse en esta línea.

### **4) La integración grupal versus el hombre solo: El servicio orientado al usuario grupal más que al individuo aislado.**

Se ha demostrado sin dudas que el trabajo educativo, la Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje Social y Organizacional, solo alcanza los niveles de efectividad propios de la sociedad del conocimiento cuando el tratamiento de la información se produce a través de la comunicación en grupos o equipos que resuelven problemas o buscan respuestas a las oportunidades y en los cuales el conocimiento individual, producto del **diálogo** se convierte en conocimiento del grupo, de la organización y de la sociedad.

---

<sup>3</sup> IFLA / LAC. Noticias. No. 36. Junio del 2000. p. 5

Como he hecho antes, para ilustrar este tema polémico, acudo a una bella cita de un colega, esta vez de la Universidad de Cambridge, Charles Hapden-Turner:

“La *revolución del conocimiento y la organización que aprende* de los cuales oímos tanto hoy, almacena su conocimiento *no* en las cabezas separadas de trotamundos itinerantes, sino en tapices finamente tejidos de mutualismo, de valor co-creado por el diálogo de iguales.”

Puedo asegurar que todos los enfoques, el del MIT representado por Peter Senge y Edgar Schein, el japonés iniciado y representado por Ikujiro Nonaka, el enfoque sueco de Solveig Wikström, el alemán, expuesto por Klaus North y muchos otros, han declarado que las estrategias para crear, compartir, socializar el conocimiento, descansan en el intercambio entre grupos, en un clima afectivo de confianza.

Al analizar los trabajos presentados al seminario puede observarse también que la perspectiva grupal de los servicios de información y bibliotecarios, está poco representada.

El diseño de servicios grupales donde la información constituye el punto de partida para el debate, donde las personas son fuentes de información no documental unos para los otros y cada cual se nutre de la información que han consultado los demás, es una línea de experimentación, de la investigación acción en el campo de los servicios de información y deberá ser también estimulada y tratada en eventos de este tipo.

### **La perspectiva humanista de los servicios de información**

Para terminar, quisiera hacer una última consideración. El trabajo de Suelí Mara Soares y Elizabeth Dudziak<sup>4</sup>, así como el del colega Gonzalo Oyarzún, de Chile<sup>5</sup> y otros vistos en esta última jornada, nos colocaron, desde el principio hasta el final de este seminario, ante el problema de la relación entre “inclusión digital”, “inclusión informacional” e “inclusión social”. En su trabajo, Soares y Dudziak declaran que la Informática puede servir como un instrumento de emancipación de la ciudadanía si se desarrolla y se usa por la población local. Las autoras consiguen constatar la existencia, en países de América Latina, de **diferentes niveles de apropiación de la información y, por tanto, de inclusión social**.

Ante todo, suscribo plenamente la importancia de esos resultados que nos dan los autores mencionados antes, y pienso que resultados similares deberían publicarse incluso en la prensa noticiosa, como una forma más de convertirnos a los trabajadores de la información en **activistas de la defensa de la humanidad y de sus derechos**, como una forma más de honrar a todos aquellos que viven en el lado de la sombra, de lo oscuro, del determinismo geo-político y que, casi sin poder hacer nada, viven como excluidos sociales, sin poder soñar con la inclusión digital o la informacional, o sin saber leer... o sin poder comer, o aquellos que no viven, sino que mueren, sin poder hacer casi nada para evitarlo, bajo los efectos de las políticas de hacer guerras para enriquecer a los fabricantes de armas (y con cuyo dinero se podría alcanzar la inclusión total), o para reeditar, en el siglo XXI, la historia de los siglos de conquista y colonización de las cuales, eufemísticamente, muchos historiadores solo nos quieren escribir sobre los maravillosos resultados de la “transculturación”.

---

<sup>4</sup> Soares Pinto Ferreira, Suelí Mara; Elizabeth Dudziak. La apropiación informacional para la ciudadanía en la América Latina: el punto de vista del usuario final de programas nacionales de información y/o inclusión digital.

<sup>5</sup> Oyarzún Gonzalo. BiblioRedes: enlazando comunidades, conectando personas.

Queridos amigos, profesionales de la información y ciudadanos de este mundo reunidos aquí, nos invito a poner, cada día, un poco de nuestro esfuerzo, para colocar una piedra en le proyecto de que algún día la “inclusión social” no tenga que ser un tema en un evento, porque felizmente no haya ningún excluido.

Muchas gracias,  
thak you very much,  
mercy bocú,  
muito obrigado.