

LA PERSPECTIVA SISTÉMICA EN LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DOCUMENTARIOS

*Juan José Fuentes Romero**

Universidad de A Coruña.

Resumen: Estudio de los centros documentarios considerados como sistemas. Se analizan las definiciones de mayor alcance respecto al concepto de sistema y a continuación se presentan los condicionantes externos e internos que afectan a los centros documentarios.

Entre los factores externos se estudian el entorno jurídico-político; las nuevas necesidades sociales; el nuevo planteamiento económico de los servicios públicos; la incertidumbre del futuro; la sociedad del conocimiento y de la información; el nuevo mercado de la información y, finalmente, el auge de la cooperación

Entre los cambios de naturaleza interna se tratan esencialmente las nuevas necesidades de los profesionales, los nuevos modos de gestión y la influencia de las nuevas tecnologías.

Aparece la perspectiva sistémica como una metodología muy útil en el trabajo de los centros documentarios, con múltiples aplicaciones sobre todo desde el campo de la planificación referida a los distintos aspectos que conciernen a un centro documentario.

Palabras clave: Teoría de sistemas; unidades de información.

Title: A GENERAL ANALYSIS OF THE INFORMATION CENTERS FROM A SYSTEMIC PERSPECTIVE.

Abstract: A documentary centres study considered as systems. From this view point is presented an inner and an external focus on this questions. From the external perspective are showed questions as the legal and political environment; the new needs of the society; the economical questions about public services; the problems on the unknown future; the knowledge and information society and, finally, the cooperation as an affair of growing importance.

Between the changes from the inner focus are the new needs presented to the professionals; the new ways of management and the very important question of the influence on the new technologies.

As consequence it can be signed the value of the systemic perspective as a very important tool for the work of the documentary centers, mainly in question as general and especial planning

Keywords: System theory; information units.

De entrada, debemos aclarar que usamos la expresión "centro documentario" para referirnos a los archivos, bibliotecas y centros de documentación e información considerados como centros en los que de una u otra manera la base de sus actuaciones es siempre el documento, es decir, el soporte físico (o el elemento virtual) que conlleva una información, ya sea ésta textual, gráfica, sonora o portadora de imágenes en movimiento.

* xxf@cdf.udc.es

Aunque podríamos considerar que un museo, gracias a los objetos que contiene, los "realia", también es en un sentido amplio otro tipo de "centro documentario", resulta evidente que la razón de ser de estos centros, los museos, no es en modo alguno equivalente a la que representan los por nosotros anteriormente englobados en la citada categoría de "centros documentarios".

Item más, la especial categoría de los documentos de los archivos, en los cuales el potencial informativo aparece como inseparablemente unido a su calidad de elemento probatorio, hace que, a los efectos de este artículo no sean incluidos en la categoría de "centros documentarios".

Al hablar de "centros documentarios" nos quedaríamos, pues, con las bibliotecas, los centros de documentación y los centros de información.

1. LA NOCIÓN DE SISTEMA

Aunque resulta evidente que los centros documentarios, todos en conjunto y cada uno de ellos por separado, constituyen sistemas de información, parece necesario que desde un enfoque de claridad terminológica dejemos claro qué entendemos por "sistema de información". Para ello, obviamente, deberemos explicar de qué estamos hablando cuando nos estamos refiriendo a "sistema".

Si bien es cierto que, exagerando un poco, las definiciones de "sistema de información" pueden ser tan numerosas como numerosa era, según Homero, la cantidad inmensa de guerreros aqueos que, cual moscas, se lanzaban sobre los troyanos, con el ánimo de no hacer de este trabajo un plúmbeo diccionario de definiciones de la tal palabra, vamos a presentar sólo algunas de ellas; por otra parte fácilmente se verá que en lo esencial éstas, y todas las demás, coinciden.

Para Debons y Larson un sistema de información es "un entorno de gentes, equipamiento (ordenadores, equipos, instalaciones) y procedimientos que, cuando aparecen integrados, permiten a individuos de cualquier condición tratar con una serie de elementos de entrada (datos, conocimiento) y demandas (decisiones, problemas) que aparecen en el día a día de sus actividades"¹.

En esta definición de Debons y Larson aparecen como evidentes una serie de elementos tales como el entorno, las gentes, los equipos y los procedimientos; es la integración de dichos elementos lo que permite a los individuos, a cualquier individuo dicen los autores citados, manejar los inputs o elementos de entrada (datos, conocimientos) junto con las decisiones oportunas. Como se ve, los autores citados no especifican demasiado claramente, que digamos, en qué consiste ese "tratamiento" de los elementos citados.

Más clara nos parece la definición que, de sistema de información, presentan Vickery & Vickery: "En su sentido más general un sistema de información es una organización de personal, materiales y equipamiento que está relacionada con la ejecución formal de una o más de las funciones de la comunicación". En resumen: gentes, materiales y equipamientos, todo ello organizado, y para desarrollar funciones de comunicación².

¹ DEBONS, Anthony & Arvid G. LARSON: Information system design in context. En: Information Science in action: System design. Ed. By Anthony Debons and Arvid G. Larson. Boston, etc.: Martinus Nijhoff Publishers, 1.983, vol I. p. 10.

² VICKERY, Brian & VICKERY, Alina: Information science in theory and practice. 3rd. ed. München: K. G. Saur, 2004, p. 210.

Vickery y Vickery siguen diciendo, a continuación, que "el trabajo práctico del científico de la información está relacionado con el desarrollo, la operación y gestión de los sistemas de información de todo tipo y con las diversas técnicas y tecnologías mediante las cuales se puede transferir la información"³.

Para estos autores es la Information Science la vía que ayuda a la comprensión de los sistemas de información, de la naturaleza y variedad de éstos, de su diseño y evaluación, de la dinámica que en ellos está presente y de su cambio bajo el impacto de las nuevas tecnologías.

Resulta muy interesante, a los efectos de la categorización de los diversos sistemas de información, la tipología de éstos a partir del análisis de sus componentes que nos presenta los citados Vickery & Vickery.

Con independencia de la función que desarrollan los diversos sistemas de información, y considerando la transferencia de información como un todo, la distinción más amplia de los elementos de un sistema de información es la que se da entre mensajes transitorios y registrados.

Los mensajes transitorios son aquellos que van dirigidos tanto a una audiencia presencial (una conversación, una conferencia, un debate) como a distancia, tal que las telecomunicaciones, la radio, la televisión., etc.

No obstante, la inmensa mayoría de los mensajes que manejamos son mensajes registrados, de modo que incluso los más de los mensajes transitorios acaban siendo mensajes registrados.

Según esto, los sistemas de información constituidos por los centros objeto de nuestro consideración, es decir, los centros documentarios, aparecen formados por mensajes registrados; es evidente que los diversos elementos de las colecciones de los centros documentarios son casi exclusivamente mensajes registrados.

La siguiente distinción dentro de los sistemas de información se refiere a si la audiencia de los mensajes que se manejan en cada uno de dichos sistemas es una audiencia concentrada o dispersa.

Una audiencia concentrada es un grupo con una identidad bien definida, homogénea en al menos algunos aspectos, de modo que todos sus integrantes son miembros de una organización singular o de una asociación institucional, en las cuales normalmente el número y nombre de sus miembros es bien conocido.

Como ejemplos de audiencias concentradas podrían figurar los empleados de una empresa o de un departamento del gobierno o los estudiantes y el personal de una institución educativa.

Las audiencias dispersas están formadas por gentes que comparten ciertos intereses comunes, aún cuando pertenezcan a oficios y profesiones distintas; como ejemplo, las personas interesadas en la fotografía o incluso, todos los interesados en los "asuntos actuales".

Para Vickery & Vickery existen sistemas de información para atender a cada tipo específico de audiencia. "Las características de concentración, homogeneidad, identidad conocida... de la audiencia tienen un marcado efecto sobre el diseño del sistema adecuado a éstas, en contraste con lo que ocurre cuando se trata de un sistema dirigido a una audiencia dispersa, heterogénea y en gran medida no identificada".

³ Ibidem.

Antes de que cualquier información pueda ser transferida a los adecuados receptores, previamente debe ser recogida desde las respectivas fuentes y también éstas pueden ser consideradas como concentradas o dispersas.

En un extremo está el sistema de información relacionado sólo con una información diseminada dentro de su organización matriz; en el otro, un sistema que intenta recopilar información desde fuentes distribuidas por todo el mundo.

A partir de fuentes y soportes dispersos, un sistema de información en sí mismo considerado puede tener varias estructuras, centralizadas o descentralizadas.

Todas estas características se pueden aplicar a:

- Los puntos de adquisición a través de los cuales se recopila la información desde las fuentes;
- los puntos de almacenamiento y;
- los puntos de acceso, desde los cuales se proporciona la información a los receptores.

La orientación del grupo receptor tiene un marcado efecto sobre la naturaleza del sistema de información. Por ejemplo, los servicios proporcionados a los administradores para ayudarles en la toma de decisiones difieren considerablemente de los ofrecidos a los investigadores implicados en la solución de un problema científico y ambos son diferentes de los de un servicio comunitario de ayuda a la gente para poder hacer frente a los problemas diarios.

La forma de la información proporcionada representa otra característica distintiva. Desde un amplio enfoque, podemos identificar:

- Los documentos en sí mismos, tales como los proporcionados en el préstamo bibliotecario.
- Las referencias a documentos, tales como las proporcionadas por un servicio bibliográfico.
- Los datos, hechos e información en el más estricto sentido y
- los directorios de datos referenciales de gentes e instituciones que en sí mismos son fuentes de información.

Un criterio final que debe ser mencionado es el medio en que los mensajes aparecen entregados a los receptores (con independencia respecto a cómo dichos mensajes han sido registrados inicialmente) y aquí pensamos en tres posibilidades: oralmente, por escrito o mediante otra forma de registro o mediante comunicación electrónica.

De esta forma, siguen diciendo Vickery & Vickery, identificamos ocho criterios principales que pueden ser usados en la construcción de una tipología de los sistemas de información:

1. Forma de la fuente del mensaje: Pasajero o registrado.
2. Naturaleza de la audiencia del mensaje: Individual o de masas.
3. Distribución de los receptores: Concentrados o dispersos.
4. Distribución de las fuentes: Concentradas o dispersas.
5. Estructura de la adquisición, almacenamiento y actividades de acceso: centralizado o descentralizado.
6. Orientación de los receptores.
7. Forma en que se proporciona la información: documentos, referencias, datos, directorios.

8. Medio de entrega: oral, mediante un soporte, en línea.

Según esta tipología de los sistemas, siguen diciendo Vickery & Vickery, cada sistema individual puede resultar caracterizado por alguna combinación de estos criterios.

Por ejemplo, una biblioteca universitaria, considerada como sistema de información, presenta el siguiente perfil: 1-registrado; 2- individual; 3-razonablemente concentrado; 4- ampliamente disperso; 5-a menudo centralizada en los tres aspectos; 6-estudio e investigación; 7-principalmente documentos; parcialmente referencias y 8-registrado en soporte.

Vickery & Vickery consideran que se puede tener en cuenta un noveno criterio respecto a la tipología de los sistemas de información, la **función**.

En la definición de las posibles funciones de un sistema que maneja mensajes registrados (en un soporte) para una audiencia individual se podrían señalar funciones tales como:

- Registro de información básica o datos en documentos de ciertas clases.
- Adquisición y recopilación de documentos desde las fuentes.
- Análisis, descripción e indización de documentos.
- Almacenamiento de documentos y/o análisis.
- Recuperación de documentos y/o análisis desde su almacenamiento.
- Procesamiento de los documentos adquiridos o recuperados.
- Entrega y distribución de los productos de información.

Para los citados Vickery & Vickery son pocos los sistemas de información que llevan a cabo todas estas funciones. De los diversos ejemplos que ponen, entresacamos sólo el que se refiere a las bibliotecas universitarias; según lo dicho, estas bibliotecas presentan el perfil b+c+d, teniendo en cuenta que normalmente es el usuario quien lleva a cabo la recuperación.

A los efectos del trabajo de los centros documentarios, y tras haber presentado la naturaleza esencial de los sistemas de información según Vickery & Vickery, también podemos asumir como válido el planteamiento de estos dos investigadores según el cual "un sistema de información es un juego de componentes interactivos, bajo control humano, que actúan juntos para alcanzar un propósito prefijado.

Un sistema conlleva el procesamiento de inputs para que se generen los outputs requeridos y los agentes de este proceso son hombres y máquinas.

Los inputs sujetos a procesamiento son los que el sistema necesita para proporcionar los outputs o datos generados.

Sin embargo, un sistema también recibe otros inputs: política de información, financiación, demandas y retroalimentación de los receptores de los outputs, preguntas acerca de las fuentes de información y otras informaciones sobre el entorno.

Así como respecto a los resultados del procesamiento, un sistema también produce informes acerca de su funcionamiento, genera demandas y retroalimentación respecto a las fuentes de información, cuestiones para los receptores, información respecto al entorno y quizás beneficios o pérdidas monetarias respecto a sus fundadores"⁴.

Nos hemos permitido presentar estas amplias citas de los citados investigadores porque, sobre todo en esta última, se encuentran nítidamente perfiladas algunas de las características esenciales que nos van a permitir el posterior análisis de la interinfluencia de diversos elementos sobre los sistemas de información.

⁴ Ibidem, p. 217.

En la primera parte de esta definición destacan los tres elementos de cualquier sistema de información:

- Componentes interactivos: los diversos elementos de un sistema de información están interactuando mutuamente en todo momento.
- Componentes humanos: a diferencia de muchos otros sistema, el sistema solar, por ejemplo, en el sistema de información siempre está presente en grado total una razón de voluntariedad de las personas que lo ponen en marcha. Sin la participación de las personas es absolutamente imposible la existencia de un sistema de información.
- Actuación conjunta: incide esta cuestión en la idea anterior del carácter interactivo de cualquier sistema de información.
- Propósitos o fines preestablecidos: lo que distingue esencialmente a un sistema de información respecto a cualquier información que nos llega de manera más o menos casual o circunstancial es que en el sistema de información la información aparece como algo buscado previamente, según un propósito prefijado, para cumplir unos fines preestablecidos.
- En cualquier sistema de información aparecen unos *inputs* de entrada, unos procesamientos de éstos y unos resultados o *outputs* de salida. Todo esto se lleva a cabo mediante el concurso imprescindible de hombres y máquinas.
- El suministro de *outputs* o datos depende esencial (aunque no exclusivamente) de los *inputs* que han sido sometidos a procesamiento.
- No obstante, y de ahí el paréntesis anterior, aparecen otros *inputs* que pueden, o no, estar directamente contemplados a la hora de configurar el sistema de información, tales como la política de información, la financiación, la retroalimentación del sistema, etc.
- A todo lo dicho hay que añadir que un sistema de información no es una mera maquinaria en la que sólo aparecieran los *inputs*, el procesamiento, los *outputs* y la acción de hombres y máquinas. Además de estos elementos tenemos que considerar la retroalimentación continua y constante que ese mismo sistema de información está produciendo, y sufriendo, a partir de su propio funcionamiento, de las fuentes de información que utiliza, de sus receptores, de su entorno e incluso del resultado económico que el desarrollo de ese sistema de información lleva consigo.

Si por una parte resulta que los elementos que interactúan en el sistema en modo alguno son estáticos, sino que aparecen constantemente sometido a cambios, es evidente que una de las principales características de cualquier sistema es su dinamicidad, es decir, el carácter de entes totalmente sujetos a mutaciones, a unas alteraciones en su naturaleza o en sus procesos que obviamente van a dar como consecuencia un mayor o menor grado de descontrol o, lo que es lo mismo: es imposible tener totalmente sometidas a norma, a funcionamiento previsible, todos y cada uno de los elementos que configuran un sistema de información.

Otro enfoque sobre qué sea un sistema de información es el que presenta **Bryce L. Allen**. En primer lugar, esta autora define lo que es un sistema en general, y dice: "Cualquier sistema puede ser caracterizado como un número de componentes que presentan relaciones con otros. Tales sistemas pueden ser físicos o sociales por su naturaleza. El sistema cardiovascular es un ejemplo de sistema físico, tiene componentes como el cora-

zón, las arterias y las venas. La relación entre estos componentes define el propósito colectivo y la función del sistema. Un sistema electoral, como ejemplo de sistema social, está compuesto de componentes tales como los votantes, los electores, los candidatos y la legislatura. La relación entre los componentes define la función del sistema, aunque los sistemas sociales pueden ser más complejos que los sistemas físicos"⁵.

En la definición que nos presenta Allen aparecen cierto número de notas importantes en cualquier sistema; entre éstas:

- Lo esencial en un sistema viene dado por el número de sus componentes y por las relaciones que se dan entre ellos.
- Los sistemas pueden ser por su naturaleza físicos (sistema cardiovascular) o sociales (sistema electoral).
- Es la relación entre los componentes del sistema lo que define su propósito y su función.

Más adelante, esta misma autora nos presenta la definición de sistema de Información y afirma que un sistema de información es "un sistema encadenado y relacionado de entidades (que incluyen uno o más elementos de información) que proporcionan acceso a uno o más cuerpos de conocimiento y actúan como un mecanismo mediante el cual los individuos pueden informar a otra gente o llegar a estar informados. En general, la gente informa a otra gente a partir de la comunicación con ellos. En consecuencia, el mecanismo que permite a la gente informarse unos a otros puede ser contemplado como un medio de comunicación"⁶.

En un breve comentario a esta definición de sistema de información nos encontramos como notas esenciales las siguientes:

- En el núcleo de cualquier sistema de información aparecen entidades relacionadas que conllevan elementos de información.
- Dichas entidades proporcionan acceso a cuerpos de conocimiento.
- Es a partir de esas entidades como los individuos están informados o son capaces de informar a otras gentes.
- En el núcleo de cualquier sistema de información aparece siempre algún medio de comunicación.

Allen entiende que un sistema de información debe tomar en consideración, e incluir, a los usuarios que interactúan con el sistema, a los diseñadores que crean el sistema y a los especialistas en información que seleccionan y organizan los datos y que interactúan con los usuarios como intermediarios⁷.

La unión de diversos sistemas de información configuran los servicios de información; es decir: en el planteamiento de Allen un servicio de información es una colección de sistemas de información que actúan en conjunto para hacer frente a las necesidades de un grupo específico de usuarios y que emplea un conjunto de intermediarios humanos para hacer frente a ese objetivo. En una gradación, si el sistema de información lleva a los servicios de información, el conjunto de servicios de información constituye una institu-

⁵ ALLEN, Bryce L. Information tasks. Toward a user-centered approach to information systems. San Diego (Ca.): Academic Press, 1966, p. 4.

⁶ Ibidem, p. 5.

⁷ Ibidem, p. 19.

ción. Las instituciones son colecciones de servicios de información. Pueden ser diferentes los grupos de usuarios servidos por una institución, al tiempo que la institución puede emplear a grupos separados de intermediarios para interactuar con esos diferentes grupos de usuarios.

Cualquier institución actúa como cierto tipo de filtro que atrae a determinada clase de usuarios mientras repele a otros. Los criterios en el establecimiento de esos filtros pueden ser diversos, tales como los temas cubiertos, el nivel de información que se proporciona o el tipo de usuario atendido a partir de necesidades de información que han sido previamente seleccionadas.

Cualquier institución proporciona una estructura de gestión que sirve de apoyo a las funciones de información prestadas por los sistemas y servicios de información que la constituyen.

Como ejemplo de todo lo señalado respecto a los sistemas de información, a los servicios de información y a las instituciones Allen cita a la biblioteca pública: es una institución de información que, en su funcionamiento, presenta una base financiera (no funciona, obviamente, sin el presupuesto adecuado), aparece gestionada normalmente por una administración central que tiene a su cargo el marketing, el control financiero, el personal y la relación entre la biblioteca y su entorno.

Dentro de la biblioteca hay cierto número de servicios de información. Por ejemplo, puede haber un servicio de referencia para adultos y un servicio de referencia para niños, cada uno de los cuales emplea una variedad de sistemas de información.

Un servicio de referencia de adultos puede incluir un sistema de información tal como un índice de publicaciones periódicas con recursos de instrucción que ayuden a la gente a usar dicho índice.

Incluido en cada sistema existe una o más herramientas de información, en este caso los volúmenes impresos o los sistemas de ordenadores que almacenan la información y permiten su recuperación.

Este agrupamiento múltiple de elementos de información dentro del contexto humano de los sistemas y servicios de información y dentro del contexto organizacional de la biblioteca significa que las capacidades de dichos elementos aparecen constreñidas por la enormidad de su entorno.

Es decir, no se trata de pensar en las capacidades de los elementos como cuestiones separadas de la amplitud de su contexto⁸.

Si bien en la terminología de Allen, como hemos visto, una biblioteca es una institución que se compone de servicios de información los cuales, a su vez, están formados por sistemas de información, y aún admitiendo la validez de ese planteamiento, nosotros, desde la perspectiva de este artículo, seguiremos utilizando el concepto de sistema de información aplicado a cada centro documentario, entendiéndolo entonces que cada sistema está formado por subsistemas que, a su vez, están compuestos de otros subsistemas.

Para finalizar este epígrafe respecto a qué sea un sistema de información presentamos las ideas de Ratzan. Para este, "un sistema de información es un juego de componentes, coordinado y consistente, que actúan juntos para la producción, distribución o procesamiento de información. Esta definición sacrifica la precisión en función de la generalidad, pero al actuar así puede ser aplicada a los sistemas de información de ordenadores, a los

⁸ Ibidem, p. 20.

sistemas de información en red, a los sistemas de información biológicos y a una amplia variedad de contextos diversos"⁹.

Este mismo Ratzan define a continuación lo que es un sistema: "Un juego de componentes coordinado y consistente que actúa en conjunto como una unidad singular para una función o un propósito común constituye un sistema. Los componentes de un sistema deben actuar conjuntamente. Un sistema inconsistente funciona contra sí mismo"¹⁰.

La mayoría de los sistemas, sigue diciendo Ratzan, tienen límites. Un límite es la demarcación de lo que cae dentro y de lo que permanece más allá del sistema, de lo que sigue las reglas del sistema y de lo que no lo hace. Un sistema jurisdiccional define el límite de la ley. Parece más que evidente que todo tiene un componente interno y otro externo que ambos se distinguen fácilmente¹¹.

Finalmente, para acabar este epígrafe señalamos cómo en la operatividad de cualquier sistema de información intervienen los siguientes elementos:

- Análisis de las necesidades: Determinación de las metas de los usuarios, de sus propósitos, de sus objetivos.
- Análisis de tareas: Determinación de las tareas y actividades que los usuarios desarrollan cuando se enfrentan a sus necesidades.
- Análisis de recursos: Investigación de los recursos tanto cognitivos como sociales que se usan en el cumplimiento de las tareas.
- Creación de modelos de usuarios: Sintetizando necesidades, tareas y recursos.
- Diseño para la utilización: Valoración de cómo las necesidades, tareas y recursos de los usuarios interactúan con las características del sistema para crear sistemas utilizables.

2. LOS FACTORES EXTERNOS E INTERNOS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Como hemos visto, podríamos decir que los centros documentarios constituyen *per se* categorías paradigmáticas de sistemas de información y que, como tales sistemas, en cualquier centro documentario existe una perspectiva interna, que atiende a los miembros o partes que lo forman y al juego de relaciones que se da entre ellas y al mismo tiempo una perspectiva externa, que se refiere a la relación existente entre ese sistema en sí mismo considerado y su entorno externo.

En la perspectiva interna de los centros documentarios aparecen las cuestiones referidas a su personal, sus instalaciones, sus colecciones de materiales, etc. Simultáneamente, desde la otra perspectiva, la externa, aparecen los temas referidos a la institución de la que ese centro forma parte, a su entorno profesional, científico, social, político...

Dentro de la perspectiva sistémica desde la que estamos analizando los centros documentarios procede señalar la característica que se refiere al hecho de que cualquier sistema es parte de otro sistema mayor. Se dice que todo sistema está contenido en otro siste-

⁹ RATZAN, Lee. Understanding information systems. What they do and why we need them. Chicago: American Library Association, 2004, p. 1.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Ibidem.

ma mayor que lo engloba y que, posiblemente, el mayor de todos sea el cosmos, el universo.

Una biblioteca universitaria, por ejemplo, forma parte de una universidad; ésta, a su vez, forma parte del tejido de centros de enseñanza de un país; la red de centros de enseñanza de un país, a su vez, forma parte de las diversas instituciones de ese país, etc. Según este enfoque sistémico al que nos estamos refiriendo, podemos analizar a los centros documentarios tomando en consideración el ámbito externo en que estos centros existen y/o centrándonos en las características internas que más en concreto se refieren a la esencia y especial naturaleza de estos centros.

Es evidente que el más acertado de los planteamientos a la hora de llevar a cabo un análisis global de cada centro documentario es el que viene dado por la conjunción del estudio de los factores externos e internos que confluyen en la esencia, y en la existencia, de cualquiera de dichos centros.

2. 1 Los factores externos y su influencia sobre los centros documentarios

Entre estos podríamos citar:

1) El entorno jurídico – político

El predominio evidente de una ideología liberal, en la que todo deriva de la autorregulación de las leyes de la oferta y demanda y por la que la acción del estado y de los poderes públicos ha de ser cada vez menor, supone normalmente un amplio recorte en los presupuestos, sobre todo, en los destinados a atender necesidades de carácter social.

No sólo hay recortes en el gasto público para la cultura, las bibliotecas, el bienestar social..., sino que, además, se exige a estos centros una continua revisión de sus ingresos y gastos, de sus métodos de trabajo, del grado mayor o menor en que cumplen los objetivos prefijados. Menos dinero y, cada vez, más control público sobre ese siempre escaso dinero.

Parece procedente, por aquello de disipar cualquier duda, reafirmar el siempre adecuado control de los niveles de eficacia y eficiencia de cualquier entidad sufragada con dinero público.

Los centros documentarios en su inmensa mayoría son, sin paliativo alguno, instituciones públicas, de donde la necesidad de que den en todo momento cuenta de qué se hace con la financiación que perciben del bolsillo de los ciudadanos. No obstante, también parece adecuado llamar la atención sobre la evidente ola de "evaluacionitis" en que vivimos, de modo que, a juzgar por la escasez de consecuencias prácticas que en más ocasiones de las que se piensa estamos contemplando, tentados estamos de pensar si dicha ola de evaluaciones constantes y continuas no tendrá como base alguna que necesidad política coyuntural. Evaluemos, afirma contundente la autoridad política correspondiente, ante tal o cual ocasión oportuna.

Es decir, se evalúa pero a sabiendas de que posiblemente no se va a poder disponer de las cantidades necesarias para llevar a cabo las mejoras pertinentes. Entonces... ¿para qué la puesta en marcha de un proceso que supone tantos esfuerzos y tiempo y que, al carecer de los medios suficientes no provoca sino una lógica frustración entre quienes, desde una honrosa profesionalidad, desarrollan ese proceso de evaluación? ¿Por qué son cada vez más las instituciones de estudio e investigación que se embarcan en procesos de evaluación partiendo del al parecer inamovible principio de "crecimiento cero"?

Podríamos aventurar las respuestas a la pregunta retórica, pero consideramos que cada uno, sobre todo si ha participado en alguno de los citados procesos de evaluación, las puede encontrar si analiza adecuadamente los por qué y para qué del caso.

2) *Las nuevas necesidades sociales*

Abocada a este mundo de cambios vertiginosos, la ciudadanía requiere mejor preparación e información, por lo que aumenta su demanda cuantitativa y cualitativa de nuevos servicios. Más servicios en cantidad y mejor calidad en los servicios requeridos.

Unido a esto podríamos citar cambios referentes a los hábitos culturales (menos horas dedicadas a la lectura y al manejo de materiales de información, la irrupción de la Internet como gran ola social que afecta a cada vez mayor número de componentes de todas las colectividades, nuevos modos de diversión para los niños y jóvenes...).

Otro de los obstáculos que desde fuera afectan cada vez más a los centros documentarios estaría en la dificultad de trasladar a la sociedad una imagen "actual" de los centros documentarios, vistos por cada vez más amplias capas sociales como reductos de eruditos, de gente "muy culta" (enfocadas estas cuestiones desde un planteamiento negativo de la cultura, considerando como elitista todo lo que presenta una mínima dificultad en su posesión y disfrute...).

Es más que evidente y palpable que Ortega no se equivocó cuando habló de la rebelión de las masas; probablemente ni siquiera llegó a ser consciente de hasta qué punto de degradación se está llegando en cuanto a la llamada "cultura de masa".

3) *Nuevo planteamiento económico de los servicios públicos*

Como decíamos al hablar del entorno jurídico-político, la nueva ideología que sacraliza la libertad de mercado conlleva un nuevo planteamiento de la financiación de los servicios públicos.

¿Por qué mantener la gratuidad de unos servicios públicos –los centros documentarios, entre otros– cada vez más onerosos para el erario público y que, al mismo tiempo, no son usados masivamente?

El debate está servido, y no basta con decir que el uso de estos centros ha de ser gratuito; ahora hay que explicar, razonar, convencer.

Evidentemente, la tendencia general y social más extendida no es la más proclive al gasto en servicios cada vez más caros. Es preciso defender la gratuidad, pero desde la defensa de la utilidad de estos centros como recurso público; desde, incluso, el argumento del indirecto –pero real– valor económico que representa la mayor y mejor preparación e información de los ciudadanos y ciudadanas.

4) *La incertidumbre del futuro*

Entre los profesionales mismos de los centros documentarios se percibe a veces la sensación de ser “los últimos de Filipinas”: los cambios tecnológicos son tan brutales que ni siquiera se intuye cuáles vayan a ser los presumibles horizontes de actuación.

Los “gurus” de la sociedad de la información llevan ya decenas de años profetizando (mediante libros y artículos en publicaciones impresas, eso sí) que a la mañana siguiente nos va a llegar “la sociedad sin papel” y que las conexiones en línea, lo virtual, la Internet, etc., van a acabar con el libro, al menos tal como lo hemos conocido hasta ahora.

Lo cierto es que el libro (que, evidentemente, es tan obstinado que no atiende a los dictados de los gurus de turno) sigue existiendo, con más fuerza incluso que hace décadas, y que nunca se han construido bibliotecas –contenedores de libros– tan majestuosas e imponentes como las actuales.

Evidentemente, pensamos en lo útil y eficaz de las nuevas tecnologías, pero no creemos (o, al menos, no pensamos que hoy día haya indicios ciertos para ello) que el libro vaya a desaparecer, ni las bibliotecas.

Cosa otra, y bien distinta, es que algunos confundan la realidad con el deseo y, adalides del nuevo liberalismo cabalgante, galopante e irresistible, al parecer, en su ascensión, hayan llegado a la conclusión de que es más barata una biblioteca virtual que otra real, con edificio, ordenadores, la Internet y libros.

Esa es otra cuestión en la que por ahora no vamos a profundizar.

5) La sociedad del conocimiento y de la información

Otro de los elementos externos que a día de hoy resultan esenciales para entender el funcionamiento de los centros documentarios es el que se refiere a la llegada de la sociedad del conocimiento y de la información.

Está ya dicho lo esencial sobre la cuestión de la sociedad del conocimiento y la información, de modo que no representa ninguna dificultad acceder a la casi agobiante cantidad de literatura que ha generado, y sigue generando, esta cuestión.

Aquí vamos a presentar el enfoque de este tema no desde una mirada puramente cognitiva, podríamos decir, sino desde las implicaciones sociales que, sobre todo para los centros documentarios, plantea este nuevo modelo social. Como vía para entender el concepto mismo de las bibliotecas y de los servicios de documentación e información, desde el punto de vista del papel que juegan dentro de una sociedad como la actual, que se basa en la información y el conocimiento como recursos estratégicos, puede servirnos el Manifiesto de Alejandría, expuesto en la Pre-Conferencia de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información¹².

Aunque se parte de la excepcional importancia del control y de la gestión de la Internet, también se ha destacado la idea de que para las bibliotecas y en general para los servicios de información aparece como punto focal todo lo que se refiere al libre acceso a la información y al reconocimiento de la importancia de la alfabetización en el uso de la información.

En un mundo en el que se atribuye un valor estratégico al conocimiento, el gran riesgo está en que la información sea vista sólo como un factor económico, sin para nada tener en cuenta sus aspectos éticos, sociales y de solidaridad.

Desde este enfoque se defiende una sociedad de la información inclusiva, es decir, abierta a todos, de modo que sus beneficios sean accesibles también a los países emergentes, contemplado todo ello desde una óptica de pluralismo y de participación.

La posición más adecuada y fructífera de las bibliotecas en la sociedad del conocimiento y de la información implica, por tanto, el acceso a la Internet y, muy en particular, la posibilidad real de acceso a la información y el aprendizaje de todas las técnicas referidas a la alfabetización en el uso de la información.

¹² IFLA. Manifiesto de Alejandría: *Bibliotecas: La Sociedad de la Información en Acción*". Biblioteca de Alejandría, Egipto, 10-11 de Noviembre de 2005).

Según este Manifiesto, IFLA mantiene que las bibliotecas, y otro tanto se puede afirmar de los restantes centros documentarios, posibilitan la libertad intelectual al proporcionar un acceso a la información, a las ideas y a las obras de la imaginación en cualquier medio y con independencia de las fronteras.

Ayudan las bibliotecas –sigue diciendo IFLA–, a salvaguardar imparcialmente los valores democráticos y los derechos civiles universales oponiéndose a cualquier forma de censura.

“El papel único de las bibliotecas y de los servicios de información está en que responden a cuestiones particulares y a las necesidades de los individuos. Esto sirve como complemento a la transmisión general del conocimiento mediante los media, por ejemplo, y hace que las bibliotecas y los servicios de información representen un papel vital en una Sociedad de la Información democrática y abierta. Las bibliotecas son esenciales para una ciudadanía bien informada y para una gobernación transparente, así como para el funcionamiento del e-gobierno”¹³.

Como medio fundamental para conseguir que las bibliotecas funcionen eficazmente en la Sociedad de la Información IFLA señala la promoción de la alfabetización informacional y el apoyo y entrenamiento para el uso eficaz de los recursos de información, incluyendo las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Las bibliotecas ayudan a mejorar los recursos humanos, condición sine qua non para lograr el desarrollo económico y, además, contribuyen de manera significativa a superar la brecha digital y las desigualdades en el acceso a la información.

Así mismo, las bibliotecas ayudan a que sean una realidad los objetivos de desarrollo del milenio, incluyendo la reducción de la pobreza. Se estima, afirma IFLA, que una modesta inversión en biblioteca produce una recuperación de entre 4-6 veces la cantidad invertida.

Como herramientas esenciales en la consecución de la incorporación a la Sociedad de la Información IFLA señala el respeto y cumplimiento de las normativas de derecho de autor y la promoción de contenidos multilingües, así como la atención a la diversidad cultural y a las necesidades especiales de los pueblos indígenas y de las minorías.

IFLA y los servicios bibliotecarios y de información asumen la visión común de una Sociedad de la Información para Todos adoptada en la Cumbre Mundial de la Sociedad de Ginebra, en diciembre de 2003. Esta visión promueve una sociedad inclusiva basada en el derecho fundamental de los seres humanos al acceso y a la expresión de la información sin restricciones y en la cual a cada uno le sea posible crear, acceder, usar y compartir la información y el conocimiento.

A partir de todo lo hasta aquí señalado IFLA urge a los gobiernos nacionales, regionales y locales, así como a las organizaciones internacionales a:

- Invertir en bibliotecas y servicios de información como elementos vitales en sus estrategias, políticas y presupuestos respecto a la Sociedad de la Información.
- Mejorar y extender las redes bibliotecarias existentes para obtener los más grandes beneficios posibles para sus ciudadanos y comunidades.
- Apoyar el acceso sin restricciones a la información y a la libertad de expresión
- Promover el acceso abierto a la información y eliminar las barreras estructurales y de cualquier tipo a dicho acceso.

¹³ Ibidem.

- Reconocer la importancia de la alfabetización informacional y apoyar vigorosamente las estrategias para crear una población alfabetizada y dotada de habilidades que pueda avanzar y beneficiarse de la Sociedad de la Información global.

6) *El nuevo mercado de la información*

Otro de los elementos que desde fuera inciden con, cada vez, mayor fuerza sobre los centros documentarios es el que se refiere a la nueva idea que ha ido difundiéndose respecto a lo que en el mundo actual representa la información.

Si a nivel social y hasta hace unas décadas la biblioteca, junto con la prensa y la radio, era la única institución proveedora y difusora de información, la situación ha cambiado radicalmente con la aparición masiva de las nuevas tecnologías y, sobre todo, de la Internet.

Diversos son los elementos que hoy día configuran el mercado de la información, de modo que los centros documentarios se ven obligados a luchar, a cambiar su quasi pasividad tradicional en función de que la clientela tradicional de los centros documentarios, la Internet por medio, puede llegar a pensar (equivocadamente, creemos nosotros) que ya no necesita de la actuación de dichos centros.

La información como mercancía, como valor económico, da como consecuencia, además, una minusvaloración de nuestros centros. Desde una perspectiva general los centros documentarios constituyen entidades que, por su obvio carácter no lucrativo, ni pueden ni deben entrar en el juego de la compraventa de esa información que recogen, almacenan y difunden.

En este nuevo escenario configurado por la aparición de, como venimos diciendo, numerosas y nuevas vías de información y comunicación que entran en abierta competencia con los centros documentarios, estos nuevos actores van a desarrollar actividades que pertenecían casi exclusivamente al dominio y campo de trabajo de nuestros centros.

En principio esta competencia no tiene por qué ser de suyo mala; va a obligar a los centros documentarios a definir con mayor claridad su función, clientes, mercado, productos y servicios, aunque también es cierto que pueden surgir serios efectos a largo plazo en un mercado pequeño o fijo que no puede expandirse para hacer frente a una nueva organización¹⁴.

Para Bob Pymm aparecen como cuestiones esenciales en este aspecto la irrupción de la Internet o el hecho de que los centros externalizan ciertas operaciones especializadas que son más económicas –al menos eso se afirma y así suele ser a corto plazo– dado que permiten al centro contratante tener un personal muy preparado sólo cuando es realmente necesario. Esa, al menos, es la teoría¹⁵.

En este nuevo mercado de la información también juegan un papel cada vez más influyente los proveedores de los centros documentarios. Éstos pueden retirarse del negocio, cambiar de propietario y actitudes o simplemente desplazarse a otros campos y no proveer más un servicio efectivo.

¹⁴ En torno a esta cuestión de los competidores resulta de interés la consulta de: PYMM, Bob Administración de bibliotecas. Bogotá: Rojas Eberhard Editores, 2002. p. 13. En esta obra nos hemos basado para el análisis de este punto.

¹⁵ *Ibidem*.

Los centros documentarios pueden tener muchas dificultades para cambiar rápidamente de proveedores debido a la naturaleza específica de los materiales a los que por su propia naturaleza se dedican.

Este tipo de sucesos deben ser tenidos en cuenta en la planificación a largo plazo para así poder definir estrategias y prácticas que ayuden a afrontarlas si llegan a presentarse¹⁶.

7) El auge de la cooperación

Si bien resulta ser un axioma, hoy por hoy incontrovertible, el dicho que afirma que "es mucho más el esfuerzo gastado en hablar de cooperación que el que representa realmente llevar a la práctica cualquier proyecto sobre ese tema", la verdad es que la cooperación intercentros aparece como una vía esencial en la mejora de los procesos de trabajo y de los resultados que cualquiera de los centros documentarios espera conseguir.

No se trata aquí de meternos en el largo, y un tanto espinoso, cierto es, problema de la historia de la cooperación en los centros objeto de nuestra atención.

Admitido queda que es esencialmente a partir de mediados del pasado siglo XX cuando realmente se empieza a poner de manifiesto la viabilidad de establecer procesos de cooperación intercentros que realmente representen ventajas cuantitativas (mayor número de ítems de la colección en uso común para los integrantes de la red o sistema que participan en el proceso de cooperación) o cualitativas (mejora sustancial en los servicios que se prestan a todos y cada uno de los usuarios de cada centro cooperante y al conjunto de todos ellos).

En cualquier caso, parece de lógica elemental admitir el hecho evidente de que la cooperación se ha desarrollado de manera notable cuando han aparecido y se han implantado en los centros documentarios las TIC.

Desde la perspectiva sistémica según la cual estamos estudiando la esencia y actuaciones de los centros documentarios, en este caso concreto desde el enfoque de los condicionantes externos, podríamos señalar una serie de cuestiones que, no por elementales y evidentes, a veces son más tenidas en cuenta. Entre estas cuestiones subrayaríamos las siguientes:

A. Cooperar no es obtener algo por nada

La cooperación no es una panacea para conseguir mejores resultados con menos aportación, ya se trate de aportación económica directa o de horas de trabajo de las diversas categorías de personal implicado.

El síndrome de "algo por nada", pese a haber sido señalado en más de una ocasión, aparece como uno de los alicientes al establecer las bases de muchos proyectos de cooperación.

Hay que ser tajantes: cooperar no ahorra ni dinero ni esfuerzos; lo que sucede, a partir de la siempre nombrada "economía de escala" es que los resultados obtenidos, si el proceso de cooperación se desarrolla según los esquemas previstos, son superiores a la mera suma aritmética de los elementos que se ponen en juego. Hay mejores resultados globales, en cantidad y calidad, pero en modo alguno hay menos nivel de gasto.

¹⁶ Ibidem.

B. La cooperación como autoanálisis

Coooperar puede conllevar un replanteamiento de la esencia de cada centro, desde el análisis de su estructura organizativa hasta un nuevo enfoque de los procesos de trabajo que se llevan a cabo.

Un proceso de cooperación serio y elaborado desde perspectivas de trabajo razonablemente eficaces, y eficientes, va a suponer en la mayoría de las ocasiones una visión crítica de cada centro participante y, por ende, de sus elementos constitutivos.

De este modo, en cada centro habría que poner (sensatamente) en tela de juicio al personal (estructuración, categorías, calidad y cantidad de trabajo que realiza, etc.), a la colección con que se cuenta para desarrollar el proceso de cooperación (cantidad de items, calidad: antigüedad media de la colección, organización: esquema clasificatorio común, o no común a todos los integrantes del proceso de cooperación), a los servicios que se prestan desde el enfoque de los niveles de satisfacción de los usuarios.

C. Aportación al proyecto y a la práctica de la cooperación

Como consecuencia de lo afirmado en los dos puntos anteriores procede no olvidar algo tan elemental como es la aportación que cada centro tenga que hacer respecto al proceso de cooperación; resulta obvio que hay que presupuestar la cantidad de dinero que se va llevar el proceso de cooperación, por lo que bien puede suceder que disminuya la cantidad de presupuesto propio que realmente maneje cada centro desde que se inicia el proyecto de cooperación.

D. Normativa o regulación

Otro aspecto digno de consideración a la hora de establecer el proyecto de cooperación, y a la hora de llevarlo a la práctica, es el que se refiere a la normativa o regulación que procede establecer y que cada centro obviamente debe cumplir.

Dependiendo del alcance y profundidad del proceso de cooperación bien puede ser que cada centro deba reformar, al menos parcialmente, algunos de sus principios de funcionamiento. Esto, además de los problemas que supone para cada centro en cuestión, puede conllevar el que la institución matriz del centro documentario –la universidad, el centro de investigación–, tenga que intervenir directamente.

Ante esta tesitura, conviene pertrecharse de paciencia, pues seguro que van a ser numerosas las reuniones a las que los directivos de cada centro tengan que acudir para convencer a los responsables de la institución matriz respecto a la viabilidad y bondad del proceso de cooperación.

E. El posicionamiento del personal afectado

No es extraño, lo decimos por propia experiencia, que un centro se lance con mayor o menor alegría a participar en un proyecto de cooperación para que, nada más haberse iniciado éste, buena parte de su personal, a todos los niveles, no haga otra cosa sino quejarse de la escasa autonomía que le queda al centro, debido, se argumenta, a que todas las decisiones se toman en el punto central de la organización del proyecto de cooperación establecido al efecto.

"Cooperamos, dicen los descontentos, ponemos una buena cantidad de dinero y... las decisiones nos vienen impuestas, de modo que el mero ejercicio de las mayorí-

as que participan impide realmente que nuestro modo de ver las cosas sea tenido en cuenta".

Aunque sea cierto que es difícil, y duro, tener que luchar por lo evidente, no es menos cierto que quienes deseen sacar adelante el proyecto, y el proceso, de cooperación, no tienen más remedio que perder más de un día, y más de dos si se tercia, en argumentar, dialogar, convencer... Si es que se puede.

Estamos decididamente convencidos de la bondad de poner en marcha proyectos de cooperación sensatos, adaptados a la realidad diversa de los centros que intervienen, que tengan en cuenta las circunstancias legales, económicas, estructurales de los centros... pero no por ello hay que obviar los elementos que en modo alguno van a favorecer la implantación y el desarrollo de cada proyecto en cuestión.

Haberlos, haylos. Los proyectos... y los elementos a la contra.

2.2 Los cambios de naturaleza interna

Hasta aquí hemos analizado los elementos del entorno exterior a los centros documentarios que están de continuo actuando sobre éstos. En este epígrafe vamos a analizar, siquiera brevemente, los fenómenos de carácter interno, procedentes de los centros documentarios en sí mismos considerados, que están influyendo también y en no menor medida sobre éstos. Desde este enfoque, podemos hablar de:

1) Las nuevas necesidades que se plantean a los profesionales

Si, mirando hacia atrás (sin ira, obviamente) establecemos un corte generacional en torno a 10 o 15 años como mucho, se podría afirmar que la preparación de los profesionales que trabajaban ya en los centros documentarios con anterioridad a las fechas señaladas, no ha sido en muchas ocasiones la suficiente ni la requerida para hacer frente a los nuevos desafíos que se presentan en la actualidad.

En diversas cuestiones, pero sobre todo en lo que se refiere al manejo y dominio de las nuevas tecnologías, y otro tanto podríamos decir respecto a la Internet, los profesionales han de acudir a nuevos cursos de formación y reciclaje que les permitan hacer frente a los nuevos retos que, día a día, van apareciendo en el trabajo.

Ni que decir tiene que en la medida en que estos profesionales no quieren o pueden adaptarse a estas nuevas situaciones puede aparecer, y de hecho aparece en más ocasiones de las que se podría pensar, la frustración personal, el stress laboral, el absentismo, etc.

2) Los nuevos modos de gestión

Desde un enfoque interno, los centros documentarios han de contemplar su propia organización y sus métodos de trabajo de manera muy distinta a como lo han venido haciendo hasta ahora.

Tanto el nuevo marco social, como las tecnologías o incluso el mercado de la información hacen que, desde dentro, los centros documentarios deban plantearse unas nuevas vías y métodos de actuación no sólo en lo que se refiere a su organización como en lo tocante a los procesos de trabajo que deben llevar a cabo.

La organización tradicional, de tipo jerárquico, piramidal, (posiblemente sin que los practicantes de este modus operandi sean totalmente conscientes de ello, pero, en gran medida, tayloriana al fin y al cabo), con un exceso de órdenes y, en paralelo, con una amplia carencia de comunicación interna, se ve abocada a ver el fin de sus días.

En contraposición a este estatus, tal vez aún vigente en más de un centro, se tiende, cada vez más, a una organización de carácter horizontal y en la que se practican los diversos métodos y técnicas que caracterizan a una buena gestión tal y como se entiende hoy día. Esto implica, entre otros elementos de actuación, la existencia y puesta en práctica de la delegación de poderes.

Escrito resulta evidentemente fácil; otra cosa, y bien distinta, es llevarlo a la práctica, sobre todo en aquellos centros documentarios de mayor tamaño y en los que la tradición, precisamente por las dimensiones (referidas éstas a todas las cuestiones que se tratan en el centro), hace bastante difícil transformar rutinas de trabajo esclerotizadas.

Desde este enfoque, equivocado y retardatario y al que podríamos denominar como de “excesivamente pegado a la tradición”, sucede que al menor atisbo de variación en el más insignificante de los procedimientos, siempre habrá algún miembro del personal que lo analizará diciendo que “esto no es lo que se ha venido haciendo normalmente” o, en el mismo sentido, “no hay por qué cambiar ninguno de los procedimientos de actuación si los que hemos usado desde siempre nos han dado los resultados apetecidos”.

Ante esta situación general en la que tanto externamente (desde fuera de los centros documentarios) como internamente (desde dentro de dichos centros) tantos y tan grandes elementos de cambio están continua e intensamente actuando sobre ellos, los citados centros documentarios pueden actuar en dos sentidos diferentes y opuestos.

Por una parte, en una situación general de cambios como ésta a la que nos estamos refiriendo, los centros documentarios pueden actuar de manera puntual, inmediata, intuitiva diríamos, con actuaciones de corto alcance.

Las acciones vienen provocadas por el día a día, con lo que el margen de hechos erróneos es amplio y, a partir de cada error, el siguiente puede ser, y de hecho lo es en las más de las ocasiones, indudablemente mayor que el anterior.

Los centros documentarios que funcionan según esta “metodología” languidecen de manera continua, tal vez escasamente perceptible en principio, pero poco a poco se irán convirtiendo en vestigios del pasado, incapaces de adaptarse a las nuevas circunstancias y proporcionando cada vez más un servicio inadecuado a sus usuarios.

Cada vez son más incapaces, así mismo, de alcanzar mínimamente unos objetivos (que, en casi ningún caso, están preestablecidos), por lo que corren el riesgo grave y evidente de desaparecer, ya que los poderes públicos no van a estar financiando eternamente a unos organismos que a duras penas logran sobrevivir y encontrar razones válidas que justifiquen su mediocre existencia.

Por la otra parte, y en un enfoque radicalmente diferente y distinto, los centros documentarios, haciendo frente a toda esta serie de cambios a los que nos referimos, se ven abocados a plantearse un bloque estructurado de actuaciones a corto, medio y largo plazo.

De este modo, y mediante la metodología adecuada, estos centros objeto de nuestra consideración, se acostumbran a establecer los objetivos que desean alcanzar y las vías y medios para alcanzarlos, teniendo así mismo la adecuada flexibilidad para adaptarse a los cambios que, de manera inexorable e ineludible, se van a ir presentando.

En la consecución de estos objetivos y como método general de actuación sólo hay una herramienta disponible: la planificación.

3) *La influencia de las nuevas tecnologías*

Analizando, como lo estamos haciendo, los elementos que actúan sobre los centros documentarios desde una perspectiva externa y/o interna, hemos dejado en un epígrafe aparte la influencia que las tecnologías de la información y de la documentación (TIC) ejercen sobre los centros documentarios por entender que esa influencia se produce respecto a dichos centros tanto desde el entorno exterior como desde dentro mismo de ellos.

La llegada de las tecnologías de la información y de la comunicación, las TIC, ha supuesto no ya un cambio sino una auténtica revolución. El ordenador, y la posibilidad de las transferencias a distancia de cualquier tipo de información, lo que constituye las redes telemáticas y dentro de ella, esencialmente la Internet, nos sitúa en un escenario totalmente distinto al marco de actuación previo a la aparición de estas máquinas y de sus correspondientes programas.

Aunque a estas alturas resulta todo un tópico señalar esto, no hacerlo podría entenderse como el olvido de una de las cuestiones más importantes que inciden de lleno en el trabajo de los centros documentarios.

Las TIC, y lo acabamos de señalar, aparecen como un fenómeno que influye desde fuera, desde el ambiente externo a los centros objeto de nuestro estudio; pero es que además el trabajo interno de estos centros ya no es el mismo, no puede serlo, desde la llegada de estas herramientas.

Se produce ahora un cambio que no sólo afecta a la manera de llevar a cabo tal o cual actividad, sino que atañe a toda la vida del centro, a su filosofía de actuación, a la manera de entender su papel en la sociedad.

Es desde esta doble perspectiva de influjo desde fuera y, en la misma medida, de agente de cambios en el interior de los centros documentarios, desde la que situamos a las TIC como elementos de carácter poco menos que "revolucionario" respecto al ser y posible devenir de estos centros.

Es esencial, sin alarmismos de ningún tipo, tomar clara conciencia de que para los centros documentarios la irrupción de las TIC supone un elemento de alto riesgo y, simultáneamente, todo un conjunto de oportunidades valiosísimas.

El riesgo está, evidentemente, en no enterarse de que los tiempos cambian, y a velocidad vertiginosa, y en querer seguir haciendo lo que siempre se ha hecho, si acaso con algún que otro toque de barniz que dé idea de novedad. De ser así los centros documentarios tienen los días contados: pueden incluso llegar a desaparecer totalmente en un plazo de mayor o menor amplitud según las diversas circunstancias.

Pero también puede suceder que los centros documentarios entiendan las claves de la revolución imparable y sepan que, *velis nolis*, vamos a un nuevo mundo en que la máquina no tiene por qué eliminar la tan acertadamente denominada como "Galaxia Gutenberg", pero en el que sin duda alguna dichas máquinas van a ejercer papeles cada vez de mayor alcance.

Encerrarse en la propia concha o abrirse al riesgo de las nuevas situaciones. Esa es la cuestión. En estos tiempos, no queda más solución que lanzarse, porque el auténtico riesgo no está sino en "esperar la ola", en adoptar la actitud de "a ver qué pasa".

Indudablemente, si nuestros centros documentarios no están actuando ya con modos que podríamos denominar como "proactivos", intuyendo los cambios y, en la medida de lo posible, preparándose para lo que dichos cambios traen consigo, más bien pronto que

tarde no van a ser sino glorias más o menos museables de un presente que cada vez más es un pasado y que, como todos los presentes... se va para nunca más volver.

Seamos optimistas: los centros documentarios, dentro de sus posibilidades, están haciendo frente a la nueva situación. Y los usuarios, cuando se trata de centros eficaces, adecuados, pertrechados con las herramientas de las nuevas TIC y en la ola del cambio, siguen acudiendo a ellos. Sin dudarlos.

Como complemento a cuanto hasta aquí hemos señalado nos puede servir el planteamiento que sobre estas cuestiones lleva a cabo el profesor Hisamichi Yamasaki, que se refiere también a los cambios que afectan desde el entorno exterior a los centros documentarios (aunque él se refiere específicamente a las bibliotecas y centros de información).

Para el citado profesor son cuatro los tipos de tendencias o aspectos del proceso de cambio en su conjunto que afectan a los citados centros.

Estos cambios son los siguientes:

- Las tecnologías de la información (TIC), que han experimentado un gran avance con la popularización del acceso y uso de Internet en todo el mundo.
- El volumen y la variedad de información que se está produciendo, día a día, y que ha alcanzado cotas alarmantes, especialmente en el sistema web.
- Los cambios enormes y sin igual producidos por los usuarios finales de la información y de sus sistemas, uno de los cuales es el hecho de que los dichos usuarios finales han devenido capaces de recoger la información necesaria a través de Internet sin visitar bibliotecas ni consultar a bibliotecarios.
- El valor de la información en sí misma, que ha crecido tanto en los escenarios de negocios como en la vida diaria¹⁷.

¹⁷ Yamasaki, Hisamichi. Sociedad cambiante, papel de los profesionales de la información y estrategias bibliotecarias cambiantes. En: IFLA 2006. Seul. 133. Management and Marketing.