

# Campo laboral de la ciencia de la información

AGUSTÍN GUTIÉRREZ CHIÑAS  
*Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México*

## INTRODUCCIÓN

La ciencia de la información, entendida como el estudio de los conocimientos sistematizados de los servicios de información documental, está relacionada con dos aspectos. En un aspecto, la información como un producto terminado, y en otro, la información como un proceso. Esta ciencia incluye las disciplinas llamadas bibliotecología, bibliología, biblioteconomía, bibliografía, documentación, archivística y museografía.

El servicio de información bibliográfico y documental es una actividad que cuenta con sus propios principios, métodos y técnicas que fundamentan un cuerpo de conocimientos y teorías sobre las habilidades y actitudes que se deben desarrollar para cumplir, de manera óptima y eficiente, el objetivo de satisfacer necesidades de información documental de los miembros de una sociedad. Se trata de contribuir, en su justa dimensión, en el desarrollo educativo, técnico, científico y cultural que permita alcanzar mejores niveles de bienestar social.

Esta exposición hace una breve descripción y explicación de los diferentes campos en los que la bibliotecología ofrece una serie de posibilidades para el crecimiento, desarrollo y fortalecimiento de los profesionales de la disciplina.

El artículo es el resultado de una revisión bibliográfica sobre el tema, acompañado de una serie de reflexiones derivadas de la experiencia profesional y académica. La experiencia profesional se relaciona con el trabajo cotidiano que se lleva a cabo en los campos administrativo, organización documental y servicio al público, los cuales se encuentran apoyados en la aplicación de las tecnologías de la automatización y la telecomunicación desde el punto de vista operativo de los servicios de información documental durante su funcionamiento. La experiencia académica está vinculada con el estudio, la docencia, la investigación, el desarrollo y la innovación.

Bajo este panorama, se revisaron los siguientes temas: la información documental, la unidad informacional conocida como biblioteca, centro de información documental, archivo, entre otros nombres, el usuario, la administración informacional, la organización documental, la atención al público, las tecnologías de información y comunicación, la axiología, la preparación y formación de personal, el ejercicio profesional, estudio, la docencia, la investigación, el desarrollo y la innovación.

## LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL

La información como un producto terminado se conoce como material bibliográfico y documental. *Bibliográfico* por el origen etimológico e histórico del libro, y *documental* porque el libro es un tipo de documento. Desde este punto de vista, la información y los documentos, entre ellos el libro (en primer lugar, por su origen histórico), constituyen los primeros elementos de estudio de la ciencia de la información como una ciencia particular.

Atendiendo el significado etimológico de la palabra *información* en su forma infinitiva, *informar*, significa un proceso para generar o crear ideas, entendiendo la *idea* como la representación de un objeto o fenómeno en la mente humana. Para que se dé este proceso de generación o creación de ideas en la mente,

ésta necesita tomarlas de los objetos y fenómenos que la rodean, por medio de los sentidos.

Todo objeto y fenómeno natural o artificial, por sí mismos, constituyen información para la mente, pero la representación de los objetos y fenómenos también se puede hacer por medio de signos o símbolos artificiales llamados grafía, icono y fonema registrados o acuñados en un soporte o envase que puede ser de papel, plástico, metal, o cualquier otro material natural o artificial. Por lo expuesto, se puede decir que la información es:

toda idea (representación mental) registrada por medio de símbolos o signos gráficos, iconográficos y fonéticos en un soporte llamado papel, plástico, metal, etc., del conocimiento generado y construido por el hombre sobre sí mismo y sobre los objetos y fenómenos que lo rodean. (Gutiérrez Chiñas, 2004: 12)

En otras palabras, el conocimiento es el conjunto de representaciones de todo cuanto rodea a la mente y que se almacena, precisamente, en la mente. Mientras estas representaciones están almacenadas y conservadas en la mente, constituyen lo que se llama *conocimiento humano*. Una vez que la mente devuelve al mundo exterior las representaciones que conserva de sí misma y del mundo exterior por medio de los signos gráficos, iconográficos o fonéticos registrados en un soporte, entonces se convierten nuevamente en información documental.

¿Para qué sirve esta información documental? Desde el punto de vista académico –es decir, del estudio, de la docencia, de la investigación y, como consecuencia de esta última actividad, de la innovación–, la información documental desempeña un papel decisivo en la formación y preparación de los individuos. Gracias a la información, entre otros beneficios que brinda, es posible:

\*Adquirir un conocimiento. Gracias a la información se hace propia una o más ideas para combatir de esta manera la ignorancia.

\*Corregir un conocimiento. La información permite enmendar, repa-

## *El ser, conocer y hacer en bibliotecología...*

rar y subsanar una idea equivocada, con el propósito de mejorarla.

\*Verificar un conocimiento. La información puede revisarse y es útil para probar la veracidad de una idea o concepto del cual se duda y se tiene incertidumbre.

\*Extender un conocimiento. Significa aumentar y ampliar la cantidad de ideas y nociones que se poseen sobre un tema específico, enriqueciendo así la variedad y diversidad de los subtemas.

\*Aplicar un conocimiento en el proceso de construcción, fabricación y diseño de un producto o de un servicio.

\*Recrear o disfrutar un conocimiento por medio de la lectura de un documento que contiene información de carácter histórico, novelístico y poético, entre otros géneros literarios.

\*Generar o crear un nuevo conocimiento, que es la máxima y maravillosa capacidad que tiene el ser humano para imaginar, inventar y participar de manera creativa e innovadora en el mejoramiento de su desarrollo personal y social. (Gutiérrez Chiñas, 2004: 13)

## LA UNIDAD INFORMACIONAL

La información registrada en un soporte, del conocimiento generado y construido por el hombre sobre sí mismo y del medio que lo rodea, de cuya fusión e integración (información y soporte) resulta el documento, creó, en primer lugar, la necesidad de contar con un espacio físico para albergar los documentos llamados libros; y en segundo lugar, para su conservación y circulación sistematizadas más adelante, es decir, organizadas. Nació, de esta manera, la figura de la unidad informacional conocida como biblioteca, centro de información, archivo (entre otros nombres), como una organización o entidad social que se preocupa por brindar servicios de información documental por medio de la selección, adquisición, organización, almacenamiento y circulación (difusión) de los documentos a los miembros de la sociedad, para satisfacer sus necesidades de información documental. Esta organización social con diferentes nombres debe considerarse una empresa, como cualquier otra iniciativa social, que demanda

los mismos principios del proceso administrativo y que, asimismo, requiere de recursos humanos y materiales para su funcionamiento, mantenimiento y conservación.

La unidad informacional como una organización social con propósitos definidos, para su funcionamiento, demanda de un edificio con sus espacios físicos determinados, con instalaciones eléctricas, de telecomunicación, agua y sanitarias. Es decir, demanda un domicilio para albergar a su personal, mobiliario, equipo y a su materia prima de trabajo, así como a los usuarios de los servicios que oferta.

La unidad informacional en sí misma, como domicilio con las instalaciones físicas anotadas, demanda conocimientos, habilidades y actitudes particulares, por un lado, para su diseño, construcción y mantenimiento que busquen prolongar la vida de su material documental y, por otro, para buscar el confort laboral de su personal y el de la estancia de los usuarios de sus servicios en sus instalaciones.

## EL USUARIO

Con el nacimiento de la unidad informacional como una organización social que ofrece servicios de información documental, surge la figura del usuario o cliente de los servicios de información registrada en un soporte. En otras palabras, de información documental.

El usuario consumidor de los servicios de información documental, por su parte, se convierte, por el hecho de ser consumidor, en el elemento de interés focal para ser estudiado y analizado por la unidad informacional, y para estar en condiciones de satisfacer sus necesidades de información de una manera fluida, expedita y ágil; de este modo, el usuario se convierte en el objetivo y la razón de ser y existir de esta unidad informacional, así como de las otras unidades de servicios de información documental que más adelante se establecieron.

La satisfacción de las necesidades de información documental del usuario se lleva a cabo cuando la unidad informacional establece el contacto directo y personal con el consumidor de sus servicios por medio de la atención que le brinda, la orientación que le ofrece sobre sus colecciones, la asesoría que le proporciona en la búsqueda del material informativo y del préstamo que le hace del documento o documentos que satisfacen la necesidad de información documental. Para llevar a cabo estas acciones que concretan y cristalizan el ser y quehacer del servicio de información documental, se debe conocer y manejar la conducta humana para estar en condiciones de establecer con la clientela una relación de respeto y atención mutuos en igualdad de circunstancias.

Las relaciones humanas, es decir, el trato entre las personas, son muy delicadas, y por lo mismo, importantes para su manejo; por lo que requiere de conocimientos, habilidades y actitudes especiales que demandan una atención también especial en su desarrollo. Esta labor de atención al usuario, además del trato humano como su principal ingrediente, demanda conocimientos y habilidades para manejar los recursos propios de la unidad informacional sobre las fuentes de consulta básica –como diccionarios de todos tipos, enciclopedias, atlas, manuales, anuarios, catálogos, bibliografías, índices y abstracts–, así como sobre estrategias de búsquedas tanto manuales como automatizadas, entre otras fuentes y servicios. Y es precisamente en esta acción de atención al usuario, que la ciencia de la información se involucra con la información como un proceso de comunicación.

## LA ADMINISTRACIÓN INFORMACIONAL

Para que la institución social llamada biblioteca, centro de información documental, archivo, etcétera, pueda llevar a cabo su tarea de hacer llegar la información documental a sus usuarios o clientes, se le tiene que dotar de un local con todos los requerimientos necesarios para albergar personal, mobiliario, equipo, y sobre

todo, materia prima del trabajo cotidiano. En otras palabras, como ya se anotó, contar con un domicilio. Además de lo anterior, la unidad informacional también tiene que buscar los fondos económicos para poder funcionar y mantener sus servicios.

Para alcanzar sus propósitos, la unidad informacional, como cualquier otra empresa humana, necesita de los principios que fundamenten y sustenten el proceso de la administración científica en general para el logro ágil, fluido y expedito de sus objetivos, aun cuando el propósito como empresa o iniciativa social no es el lucro o la ganancia económica.

Los aspectos a considerar en la administración informacional, entre otros, son las labores de planeación, organización, dirección y control general de la unidad informacional; la gestión ante organismos públicos y privados de los recursos económicos y materiales para su funcionamiento, mantenimiento y conservación; la elaboración del presupuesto y su aplicación, el control de ingresos y egresos del personal, mantenimiento del edificio, equipo, mobiliario y correspondencia.

De las actividades administrativas enunciadas, es necesario resaltar algunas labores que, por su importancia en la conducción de la unidad informacional, demandan las siguientes acciones:

- El establecimiento del perfil profesional de cada puesto y la justificación de los salarios del personal de cada puesto.
- El diseño, la promoción y coordinación de un programa actualizado y permanente de capacitación y entrenamiento del personal.
- La redacción y mantenimiento actualizado de los manuales de políticas, organización y de procedimientos o actividades.

## PROCESAMIENTO TÉCNICO DE SU MATERIA PRIMA DE TRABAJO

La unidad informacional, para estar en condiciones de ofertar sus servicios, previamente necesita organizar la selección y adquisi-

ción de los documentos de acuerdo a la actividad preponderante de la comunidad que apoya; llevar a cabo la catalogación descriptiva de los documentos que adquiere y clasificar el contenido temático informativo de cada uno de los títulos de los documentos que adquiere; construir y formar sus catálogos e índices; y llevar a cabo labores complementarias para la preparación física de los documentos, antes de su almacenamiento y circulación sistematizados, entre otros procesos.

Para llevar a cabo este procesamiento técnico en sus diferentes etapas, la unidad informacional debe relacionarse con el mercado editorial, manejar sus catálogos y listados de publicaciones, así como conocer y manejar reglas de catalogación descriptiva de aceptación internacional que unifican los criterios de descripción documental para establecer un lenguaje común de esta labor, que a su vez propicia la posibilidad de ofrecer y recibir los beneficios de la cooperación a nivel local, estatal, nacional e internacional. Al mismo tiempo, la clasificación temática del contenido informativo de los documentos requiere el manejo y uso de sistemas de clasificación que tienen organizada y representada, de manera muy abreviada, los temas de la información del conocimiento producido y registrado por el hombre en algún soporte, por medio de símbolos numéricos, alfabéticos o la combinación de ambos símbolos.

Es necesario recalcar que esta tarea de la clasificación temática demanda de un proceso intelectual llamado *análisis de contenido documental*, cuya ejecución precisa del dominio previo de un mínimo de métodos, técnicas y de conocimientos generales y especializados para llevarlos a cabo.

Durante este procesamiento técnico documental de selección, adquisición, catalogación descriptiva y clasificación, la unidad informacional también elabora y desarrolla sus herramientas de trabajo para los servicios que oferta. Como resultado del procesamiento técnico anotado, la unidad informacional construye los registros catalográficos y bibliográficos que sirven para formar sus diferentes catálogos e índices, con los que da a conocer a sus usuarios la existencia de los documentos descritos y representa-



dos en cada uno de estos registros, sin tener los documentos a la vista.

Como parte final de este procesamiento técnico, se agregan a cada documento unos aditamentos que permiten su almacenamiento y control físico para su circulación. Es decir, para ser prestados al público usuario, además de apoyar la labor de inventario. Entre estos procesos, vale la pena enlistar los siguientes:

Planeación, organización y orientación del desarrollo de las colecciones por medio de la selección, adquisición, descripción, clasificación temática, formación de catálogos e índices, y la preparación física o procesos menores de los documentos.

Programación de las compras de los documentos por medio del establecimiento de relaciones con las editoriales y los distribuidores (mercado editorial) locales, nacionales e internacionales, buscando calidad y costos competitivos en los servicios de entrega y control de pagos y facturas.

Determinación y establecimiento de las normas de catalogación para la descripción e identificación abreviada de los documentos, así como para determinar los asientos adicionales que deben acompañar al registro catalográfico principal de cada título documental.

Asignación de encabezamientos de materia o temas a cada título con apoyo de la herramienta de trabajo llamado lista de encabezamientos de materia en uso, con base en el resultado del análisis de contenido documental; así como adaptar, suplementar y actualizar esta herramienta y el catálogo de autoridad de materias o temas.

Clasificación de los documentos de acuerdo a su contenido temático con base en el sistema de clasificación en uso, para construir su notación o signatura topográfica.

Revisión de la redacción de los registros catalográficos (control de calidad) para la construcción y supervisión de los catálogos en sus diferentes modalidades.

Aplicar las tecnologías de la automatización y telecomunicación en todo este procesamiento técnico, para su optimización y eficiencia. (Gutiérrez Chiñas: 2007: 19-21)

## SERVICIO AL PÚBLICO

La atención al público usuario, conocido comúnmente como *servicio al público*, constituye otra tarea importante del trabajo informacional cotidiano que se ejecuta cuando esta unidad establece el contacto directo y personal con el consumidor de sus servicios.

Además de lo ya anotado en el apartado sobre el usuario, por medio de esta sección la unidad informacional brinda apoyo al público usuario acerca de los servicios que brinda para la búsqueda, localización y recuperación de la información documental sobre los temas de interés de la clientela. Para cumplir con este propósito, esta unidad informacional hace un uso exhaustivo de los catálogos, tanto de los tradicionales como de los automatizados, así como de los documentos impresos en papel y de los registrados en los medios electrónicos, como discos, cinta, USB, en línea, audiovisuales, entre otros formatos.

Una vez localizado el documento o documentos que contiene la información que busca el usuario, se le facilita para su consulta y uso, el cual se sujeta a la reglamentación que se elabora para regular el servicio de circulación de los documentos. Entre las acciones que se desarrollan en esta área, destacan las siguientes:

La planeación y organización de la distribución de los espacios para la colocación de la estantería que resguarda y conserva las colecciones documentales, para los catálogos tanto tradicionales como automatizados, las salas de lectura y cubículos de trabajo, y para los módulos de atención al público.

El diseño y establecimiento de los servicios a ofrecer al usuario o cliente.

La elaboración y redacción del reglamento de préstamos y de los servicios al público en general, y darlo a conocer con amabilidad y mesura, revisarlo y actualizarlo periódicamente.

El mantenimiento y la actualización de los registros del directorio de usuarios internos y externos, para controlar y supervisar el vencimiento de los préstamos y solicitar la devolución de los documentos prestados.

Ofertar los servicios de consultoría, elaboración de bibliografías, diseminación selectiva de información y reprografía.

La elaboración y el mantenimiento actualizado del directorio de bibliotecas, centros de información documental e instituciones afines para el establecimiento de relaciones de trabajo y cooperación.

El diseño y ofrecimiento de cursos y talleres periódicos de formación de usuarios sobre los recursos y servicios que posee y oferta la unidad informacional, así como para la promoción y fomento de la lectura.

Promoción y difusión de los recursos y servicios fuera de la biblioteca, como escuelas de todos los niveles, el vecindario, centros comerciales, fábricas, centros hospitalarios, centros penitenciarios, etc. Es decir, a toda la comunidad en general.

Aplicación y uso de las tecnologías de la automatización y telecomunicación en todas las acciones anotadas. (Colegio Nacional de Bibliotecarios, 1982)

## USO Y APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El servicio informacional no es ajeno al desarrollo tecnológico que se está dando en la elaboración, construcción o fabricación de un producto, así como tampoco en el diseño y suministro de un servicio. Por esta razón, la ciencia de la información incorpora en su ser, quehacer y desarrollo diario toda la tecnología que le es útil para lograr sus objetivos. En este caso, las tecnologías de la automatización y telecomunicación son las que han tenido un impacto trascendental en el desarrollo de los servicios de información documental. La automatización y la telecomunicación han sido y siguen siendo usadas y aplicadas en las tres grandes áreas del servicio de información documental: el área administrativa de la institución, llamada unidad de servicios de información documental en sus diferentes denominaciones; el área de procesamiento técnico, al que somete su materia prima (información

documental) de trabajo, y el área de servicio al público usuario de sus servicios.

En el área de la administración, estas tecnologías apoyan las labores de la elaboración y aplicación del presupuesto, control de asistencia, elaboración e impresión de nómina, cheques, oficios y la elaboración de expedientes de los diversos asuntos de la administración general.

En el área de procesamiento técnico del material documental se apoyan las tareas repetitivas de la búsqueda de datos bibliográficos en catálogos e índices, de la descripción e identificación de los documentos, de la formación de catálogos y bibliografías, y en la elaboración de etiquetas y formatos que permiten el control físico de los documentos.

Y en el área de atención al público se apoyan también las tareas del registro de usuarios, elaboración de credenciales, control de préstamos (circulación de los documentos), búsqueda bibliográfica en catálogos e índices a nivel local, estatal, nacional e internacional, impresión de bibliografías, elaboración de avisos de préstamos vencidos, cobro de multas, entre otros servicios.

Por lo ya expuesto, se puede decir que la sección de las TIC tiene la responsabilidad de colaborar en la selección, adquisición, instalación, configuración, funcionamiento y mantenimiento del equipo de cómputo y telecomunicación de todas las divisiones y secciones del servicio de información documental durante sus operaciones.

## AXIOLOGÍA (VALORES)

La ciencia de la información no sólo se compone del ejercicio y de la ejecución de procesos y tareas manuales y automatizadas, sino que tiene una razón de ser y existir que le dio la sociedad que la creó y estableció. Por esta razón, la ciencia de la información también se nutre del espíritu humano que la concibió, con principios y valores que se sustentan en la filosofía del espíritu

de servicio que la identifica, para reconocer el papel que desempeña como disciplina científica que le permite evaluar, en su justa dimensión, su propia participación en el logro de mejores niveles de bienestar social.

Por esta razón, la ciencia de la información tiene la tarea de fundamentar y sustentar con rigor metodológico, técnico y científico sus valores y principios en la filosofía del quehacer social, en su origen y pasado, para fortalecerlos en el presente y para proyectarlos enriquecidos hacia el futuro.

Entre los valores que la ciencia de la información fomenta y cultiva, se encuentran los siguientes:

La comunicación como un *valor* primordial de la ciencia de la información, pues la unidad informacional, “a través de sus acervos, se comunica con sus usuarios, asumiendo precisamente con éstos, la responsabilidad de transmitirles el conocimiento y la cultura y el libre acceso a la lectura.” (Rodríguez Gallardo, 2003: 248)

El propósito de conservar y transmitir la cultura del hombre es un *valor* que tiene el doble propósito de, por un lado, resguardar la cultura creada por los hombres en las diferentes épocas y, por otro, con el fin de generar nuevo conocimiento.

Otro *valor* que cultiva y fomenta la unidad informacional es propiciar el diálogo entre los hombres de una misma generación y personas que han vivido y vivirán en épocas diferentes, por medio de la creación de escenarios para la confrontación de ideas, pensamientos y sentimientos. Tal confrontación contribuye al enriquecimiento intelectual de quienes participan, reciben y asimilan los resultados de formas diferentes.

El libre acceso a la información es otro *valor* que ha permitido al hombre tener la seguridad de que la biblioteca le garantiza el acceso al conocimiento, sin ningún impedimento de orden político, social, económico, ideológico o religioso. En este acceso, la ciencia de la información se preocupa por los procesos de creación y por el derecho que los autores tienen de expresar sus ideas, así como el de los lectores de leer libremente, sin ningún impedimento, las obras que deseen, sin la intervención de ninguna autoridad civil o religiosa.

Por último, está el *valor* de la concepción de la ciencia de la información como una disciplina de alto contenido educativo. Para muchas personas la biblioteca (unidad informacional) se convierte en la única posibilidad de autodidactismo, ya que ofrece una opción que algunos estudiosos no han dudado en calificar como la más democrática de todas las instancias educativas, porque en la biblioteca –unidad informacional– pública no se requiere cumplir casi ningún requisito para hacer uso de las colecciones y aprovechar sus servicios. (Rodríguez Gallardo, 2003: 249-252)

## PERSONAL (PREPARACIÓN Y FORMACIÓN)

Lo expuesto en los apartados relacionados con los aspectos administrativos, procesamiento técnico, servicio al público, y tecnologías de la información y comunicación demandan, para su ejecución, de personal preparado y formado con calidad en los diferentes niveles de un sistema educativo nacional.

Para la preparación y formación del personal para el servicio informacional, se recomienda considerar los siguientes criterios:

1. Poseer educación académica formal [en el nivel de educación superior]
2. Seguir determinadas reglas y lineamientos.
3. Aceptar y cumplir un código ético.
4. Ejercer su profesión [con un] objetivo beneficioso para todos... los miembros de la sociedad.
5. Ejercer la profesión [...] para el sostén económico. (Ortega Carrasco, 1995: 8)

En este contexto, el profesional del servicio informacional debe participar como un elemento activo en el ciclo generador de información documental que va más allá del edificio de la unidad informacional. Debe ser un facilitador, un organizador de los recursos disponibles dentro y fuera de institución, y un dise-

ñador de los servicios de información documental, para que la información complete sus procesos en la adquisición, aplicación y construcción de conocimientos del ser humano.

Esta perspectiva demanda considerar, en la formación y preparación formal del profesional de servicios informacionales, una vinculación más estrecha y sistemática con el ámbito educativo, para hacer realmente de la unidad informacional un factor que promueva la calidad del proceso educativo de quienes acuden a ella, y convertir de esta manera a esta unidad en el lugar permanente de encuentro dinámico entre profesores, alumnos y bibliotecario con relación a los materiales documentales y servicios que los programas educativos demandan.

En otras palabras, la ciencia de la información se preocupa por incorporar, en su ejercicio, personal preparado, formado y capacitado en los diferentes niveles académicos de la educación superior, por medio de planes y programas pedagógicos y docentes debidamente estructurados.

## EJERCICIO PROFESIONAL

El campo del ejercicio profesional, una vez adquiridos los grados correspondientes a licenciatura, maestría y doctorado, demanda la promoción y consolidación de los cambios que exige la organización de la información y, en consecuencia, para la prestación de mejores servicios, los siguientes aspectos:

1. Aumento en la oferta de autoservicio de colecciones y procesos.
2. Servicios de información remotos, con el fin de acceder a la información [documental] desde diferentes entornos académicos, sociales, empresariales y domésticos.
3. Variedad de programas de ayuda al usuario para que el mismo [usuario] obtenga la información que desea.
4. Una oferta variada y plural de información que será impulsada por los desarrollos tecnológicos y solo limitada por aspectos eco-

## *El ser, conocer y hacer en bibliotecología...*

nómicos y políticos.

5. Distinción y apoyo prioritario a la especificidad de la demanda y a la individualidad del usuario.
6. Elaboración de publicaciones que serán producto de agrupar o reagrupar información en paquetes que respondan a las necesidades de los usuarios y no a la vanidad académica del bibliotecario [profesional de los servicios informacionales] o a sus intereses personales.
7. Innovaciones que permitan crear nuevos productos informativos y nuevas versiones sobre los ya existentes para facilitar la difusión del conocimiento.
8. Incorporación de un valor agregado a la fuente primaria y a la ficha bibliográfica durante el procesamiento de la información.  
(Morales Campos, 1996: 30-31)

Además de las acciones anotadas, el profesional de servicios de información documental tiene la oportunidad de interactuar en un trabajo de equipo interdisciplinario para responder mejor a los requerimientos de información del presente y del futuro, siempre y cuando se capitalicen las aportaciones de cada profesional y se encaminen hacia las mismas metas. Para participar en este trabajo de equipo interdisciplinario, la ciencia de la información debe determinar el papel de su profesional en este equipo, así como las habilidades y calificaciones que debe desarrollar y obtener el bibliotecólogo para cumplir con esta participación interdisciplinaria.

## ESTUDIO

El estudio, como parte de la vida académica, es una actividad que se lleva a cabo para aprender y cultivar una ciencia o disciplina que tiene el propósito de ejercitar el entendimiento para comprender y explicar el desarrollo de un fenómeno natural o artificial que rodea al hombre.



El desarrollo de esta actividad se lleva a cabo de diferentes maneras. Una es por medio del autodidactismo, que no demanda un sistema educativo formal y oficial. Sólo requiere de la voluntad particular de cada persona para llevarlo a cabo en los espacios y momentos que cada una determine de acuerdo a sus posibilidades. La otra manera de llevar a cabo esta actividad es por medio de programas públicos y privados, debidamente planificados y organizados, que tienden a orientar y conducir de manera permanente la formación y preparación de los individuos para ser útiles a sí mismos, en primer lugar, y a los demás individuos que lo rodean, en segundo.

En esta actividad, los profesionistas del servicio informacional tienen mucho que hacer para que, por un lado, la ciencia de la información también se actualice y, por otro, esté alerta de los cambios que provoca el avance de la ciencia y la tecnología con relación al actuar de la sociedad, en la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades de información documental.

## DOCENCIA

La docencia es un campo amplio de trabajo para el profesional de los servicios de información documental. Se trata de una disciplina como cualquier otra del conocimiento humano y, por lo mismo, sujeta al rigor del método científico. Posee su propio campo conceptual, sus propias técnicas, métodos, teorías, principios y leyes que la sustentan. Tal soporte se encuentra en los núcleos básicos de conocimientos, habilidades y actitudes que la definen e identifican y, además, la orientan y guían hacia la consecución de sus objetivos específicos, particulares y generales. En este tema, el profesional de servicios informacionales tiene mucho que hacer:

como la persona que enseña, o el encargado de conducir y transmitir conocimientos, habilidades y actitudes; tiene la responsabilidad de

### *El ser, conocer y hacer en bibliotecología...*

conocer y manejar las técnicas específicas para desarrollar y perfeccionar las facultades intelectuales, motrices y morales de las nuevas generaciones, y con las que además debe trabajar en la actividad docente. (Gutiérrez Chiñas, 2012: 15)

Lo anterior implica que el profesional informacional, como profesor, debe conocer y manejar el conjunto de métodos, técnicas, reglas, teorías y materiales a utilizar para, por un lado, transmitir conocimientos y, por otro, para desarrollar en los educandos las habilidades para la adquisición, aplicación, construcción o reconstrucción de conocimientos de manera autónoma e independiente.

Por último, vale la pena reiterar que el trabajo docente demanda del profesional informacional una preparación didáctica-pedagógica, bajo el considerando de que, a pesar de todas las nuevas concepciones pedagógicas, el docente sigue siendo indispensable y fundamental para el proceso educativo y, por consecuencia, para la operación continua de los cambios que experimentan los individuos en su conducción conceptual, técnica, teórica, científica, social y cultural.

## INVESTIGACIÓN

Las labores de investigación constituyen otro campo extenso de trabajo para el profesional de servicios informacionales, pues el proceso para buscar, indagar y averiguar las causas que provocan el origen, desarrollo y conclusión de un objeto o fenómeno natural, artificial o social durante su existencia construyen o reconstruyen el conocimiento sobre su génesis y desarrollo. El propósito radica, por un lado, en conocer, prever, conducir y controlar sus consecuencias en beneficio para el ser humano y, por otro, en dejar constancia del conocimiento producido por la investigación, por medio de información registrada, es decir, por medio de información documental. Todo esto demanda de los profesionales de la bibliotecología tiempo y dedicación para

averiguar la verdad de los procesos bibliotecarios, en busca del mejoramiento y adaptación constante a los cambios que vaya experimentando la sociedad en el espacio y en el tiempo.

Vale la pena considerar, en este apartado, el pensamiento que el doctor José Sarukán expuso durante la presentación, por parte del doctor Adolfo Rodríguez Gallardo, del *Informe de actividades de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM* en año de 1996; pensamiento que sigue y seguirá vigente en los años venideros:

[...] los académicos no triunfamos nunca, sólo avanzamos. El alcanzar una meta para el académico supone encontrar nuevas interrogantes para trazar así nuevas metas [...] y otra vez nuevas interrogantes en la búsqueda de la verdad. En eso consiste nuestro trabajo, nuestro camino y, en general nuestra vida.” (Palabras de José Sarukán, en Rodríguez Gallardo, 1996: 28)

Con esta reflexión, se puede entender que el trabajo de la investigación académica demanda de, precisamente, toda una vida.

## DESARROLLO

El desarrollo debe ser una consecuencia natural de las labores relacionadas con el estudio, la docencia y la investigación en determinada disciplina, lo cual se debe traducir en un proceso constante de progreso económico, educativo, social, político y cultural.

El desarrollo del servicio de información que proporcionan las unidades informacionales para satisfacer necesidades de información documental, se debe reflejar en:

1. Las condiciones decorosas de sus instalaciones físicas. Es decir, de su domicilio.
2. La riqueza, variedad, cantidad y actualidad de los títulos y ejemplares de los documentos de sus colecciones.

### *El ser, conocer y hacer en bibliotecología...*

3. La calidad y las condiciones de su mobiliario y equipo mecánico, electrónico y digital.
4. Un personal suficiente en cantidad y con una preparación, formación y actualización constante que garantice en el más alto porcentaje posible, la oferta de un servicio de calidad, y excelencia humana.

## INNOVACIÓN

La innovación se relaciona con la generación de nuevas ideas e inventos y su implementación o aplicación exitosa para resolver problemas y, también, para mejorar las condiciones de un sistema de producción, aumentar los niveles de bienestar social, elevar la calidad de un sistema educativo, y ampliar la cobertura de las actividades culturales y recreativas de una sociedad.

La innovación es un proceso por el cual, a partir de una idea, invención o el reconocimiento de una necesidad, se desarrolla un producto, una técnica o un servicio útil que es aceptado por una comunidad. Con este concepto se puede afirmar que la innovación es un proceso por el cual se desarrolla algo nuevo, o que no se conocía a partir del estudio metódico de una necesidad, ya sea personal o grupal.

Lo anterior involucra a la innovación con la investigación como el proceso de búsqueda de nuevos conocimientos, nuevas soluciones o vías de solución de los aspectos tecnológicos, científicos, educativos y culturales, que impacten en el mejoramiento de los miembros de una sociedad. Por lo que se puede decir que la innovación constituye un reto más para los profesionales de servicios informacionales, reto al que se debe responder con iniciativa, imaginación, ingenio, creatividad y *audacia*.

## CONCLUSIÓN

Por último, sólo se puede decir que la ciencia de la información, como disciplina en desarrollo, cuenta con un buen número de campos de acción, como los siguientes:

1. La información como un producto terminado y materia prima del servicio de información documental.
2. La institución social llamada biblioteca, centro de información y archivo, que ha sido el origen de la ciencia de la información documental.
3. Los principios administrativos en que se apoya para organizar y administrar sus tareas y recursos.
4. El usuario consumidor (la sociedad) de sus servicios.
5. El procesamiento organizacional al que somete su materia prima de trabajo; es decir, la información documental.
6. Los servicios que ofrece directamente al público usuario.
7. El uso y la aplicación de las tecnologías de información y comunicación.
8. La preparación y formación de personal altamente calificado para su ejercicio profesional.
9. En los valores que la sustentan y guían hacia la consecución de sus objetivos.
10. En la búsqueda permanente del fortalecimiento de su propia existencia y desarrollo.

En resumen, se puede establecer con todo derecho, como lo afirma el doctor Rodríguez Gallardo, que la *Bibliotecología* [ciencia de la información] es una disciplina que:

se ocupa del estudio del hombre y de sus obras, cuenta con un cuerpo de valores específicos y establece sus principios y reglas a partir de investigaciones en las que analiza no solo las causas y efectos, sino que también [revisa] la esencia misma de la cultura. (Rodríguez Gallardo, 2003: 256)

*El ser, conocer y hacer en bibliotecología...*

Para ilustrar y lograr una visión gráfica y esquemática de conjunto de los *campos de acción* expuestos y explicados, en los que ciencia de la información puede llevar a cabo el desarrollo de estas *acciones*, se presenta la *Figura 1*:



Ciencia de la información  
*Figura 1*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Gutiérrez Chiñas, A. (2007) *Gestión de información documental; notas para redactar su manual de organización*. México: Infoconsultores. 52 pp.

### ***Campo laboral de la ciencia de la información***

- Gutiérrez Chiñas, A. (2004) *Manejo de información documental; guía para organizar fuentes de información*. México: Trillas, 244 pp.
- Gutiérrez Chiñas, A. (2012) *Planeación diaria de la clase; guía para el docente*. México: Trillas. 77 pp.
- Morales Campos, E. (1996). “La biblioteca del futuro”. In: A. Rodríguez Gallardo, (coord.). *La biblioteca del futuro*. México: UNAM-DGB. 333 pp.
- Ortega Carrasco, L. y Sánchez V., E. (1995) “El profesional moderno de la información”, *Congreso Internacional INFO 1995*. La Habana, Cuba.
- Colegio Nacional de Bibliotecarios (1982). *Recomendaciones sobre capacitación del personal bibliotecario no profesional y lista de actividades profesionales y no profesionales*. México. 20 pp. (Trabajo mecanografiado)
- Rodríguez Gallardo, J. A. (2003) *Formación humanística del bibliotecólogo; hacia su recuperación*. 2 ed. México: UNAM-CUIB. 327 pp.
- Rodríguez Gallardo, J. A. (1996) *Informe de actividades de la Dirección General de Bibliotecas y programa de actividades: 1989-1996*. México: UNAM-DGB. 28 pp.