

Inteligencia cultural y social en Bibliotecología y Ciencia de la Información



Nancy Blanco

Secretaría de redacción / *Información, cultura y sociedad*

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Departamento de Bibliotecología y

Ciencia de la Información. Buenos Aires, Argentina. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras.

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI). Buenos Aires, Argentina / nancybl@filo.uba.ar |

<https://orcid.org/0000-0002-4218-6187>

Resumen

En este editorial, se reflexiona sobre los aspectos y las capacidades necesarias o requeridas para los profesionales en Bibliotecología y Ciencia de la Información y su relación con las demandas sociales actuales. Estos escenarios exploran las competencias técnicas habituales y propias de los entornos tecnológicos y aquellas consideradas blandas. Entre estas últimas se examinan las habilidades socio-comunicacionales necesarias frente una ciudadanía global. Finalmente, se propone la idea de aptitudes múltiples relacionadas con la inteligencia cultural y emocional y su entramado con la satisfacción laboral en la generación de ambientes inclusivos en la biblioteca.

Palabras clave

*Inteligencia cultural
Competencias blandas
Habilidades socio-
comunicacionales*

Cultural and Social Intelligence in Library and Information Science

Abstract

In this editorial, we reflect on the aspects and capabilities necessary or required for professionals in Librarianship and Information Science and their relationship with current social demands. The usual technical skills that are typical of technological environments as well as those previously mentioned soft skills are explored among these scenarios, especially the social communication skills that are necessary facing a global citizenship. Finally, the idea of multiple skills is proposed in relation with cultural and emotional intelligence and its close connection with job satisfaction to create inclusive environments in the library.

Keywords

*Cultural intelligence
Soft skills
Social-communication skills*

En el anterior editorial, Parada (2022) deja entrever en su reflexión sobre los profundos cambios sociales que se gestan en las bibliotecas, que estos, en alguna medida, producen una “remodelación en su gestión, concepción, proyección y utilización”, y que, además “exigen nuevas estrategias de transformación en el mundo bibliotecario”. Sostiene que poseer flexibilidad de ideas permite que surjan los elementos fundamentales en una futura formación profesional y agrega “que resulta de vital importancia incorporar a nuestras carreras profesionales contenidos en matemáticas, programación informática intensiva, lingüística computacional, filosofía y formación digital”

Se observa una evolución a través de las generaciones en los futuros profesionales que deben afrontar los desafíos para desempeñarse de manera eficiente en la sociedad de la información. Los servicios que estos conciben sirven de puentes no solo para buscar y encontrar información sino además, para generar conocimiento. Desde el punto de vista del aprendizaje, se esfuerzan por satisfacer las necesidades de los usuarios, sin embargo, la complejidad del universo de los recursos en el campo de la Bibliotecología y Ciencia de la Información (BCI) se presenta en constante expansión y los requerimientos de una ciudadanía más informada lo hacen aún más complicado.

Entre los cuestionamientos que surgen en la disciplina al pensar en las habilidades que deben tener los profesionales de la información, aquellas relacionadas con los ambientes virtuales y digitales son las que emergen en los primeros lugares. Si se piensa en competencias, habitualmente se reflexiona sobre si alcanza con algunas capacidades vinculadas solo a la disciplina o si estas deben ser múltiples, relacionadas con otras y, en qué medida pueden adecuarse a la sinergia del cambiante ambiente informacional.

Tal ecosistema produjo variaciones entre los paradigmas propuestos para los profesionales a partir de las tecnologías. Su formación se vio influenciada por las consecuencias de una evolución pensada en términos de servicios, actividades, roles, habilidades y competencias. Si bien estos perfiles emergentes surgen a partir de las transformaciones en el tiempo, entre los autores se mantiene el consenso con respecto a que nacen fundamentalmente desde la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Cherinet, 2018).

Las habilidades emergentes para los profesionales de la BCI en lo que se constituye como las tecnologías de la información según Ahmed y Sheikh (2020) se consideran como predictoras de los futuros servicios que pueden ofrecer a las bibliotecas. Los indicadores mostraron que un nivel más alto de competencias en materia de TIC redundaba en una mejora importante en sus servicios. Al alterarse aquel orden fijo y estático atado a las colecciones la biblioteca pasó a constituirse en el centro del escenario de la formación intelectual, ya que le permitió al usuario encontrar información desde cualquier parte del mundo. En este escenario, los requerimientos en las capacidades de los profesionales deben presentarse en consonancia con la infraestructura tecnológica exigida en los tiempos actuales.

En las operaciones cotidianas de la biblioteca las competencias en tecnologías se han convertido en un requisito previo para su funcionamiento, habilidades informáticas, de almacenamiento y recuperación de información, manejo de software y utilidades en línea. Entre los saberes requeridos por los profesionales académicos se incluyen además, el desarrollo de bibliotecas digitales, soporte técnico, estándares de calidad, codificación, lenguajes de marcado y en cierta medida competencias en lenguajes de programación entre otros. Asimismo, capacidades que se demandan con frecuencia son los conocimientos técnicos en las herramientas de intercambio y en la gestión de contenidos (Ahmed y Sheikh, 2020).

Al definir las destrezas de los profesionales, los estudios en general clasifican las habilidades solicitadas como competencias u ocupaciones. Entre las funciones futuras propuestas se señalan gestores de conocimiento, bibliotecarios digitales, profesionales de datos, educadores y promotores de la lectura, defensores de la privacidad, intermediarios (Ahmed y Sheikh, 2020). A pesar de esto, en los últimos años, se reflexiona en profundidad sobre sus funciones sociales.

Entre las capacidades que se perpetúan en el tiempo y que cuentan con un consenso unánime se destaca la referida a la comunicación. Esta se integra en las consideradas como soft skills. Rodríguez Siu, Rodríguez Salazar y Fuerte Montaña (2021) señalan que las habilidades blandas se vinculan al desarrollo de competencias socio emocionales y que “permiten interactuar con otros de manera efectiva y afectiva como resultado de una combinación de habilidades sociales, de comunicación, de formar el ser, de acercamiento a los demás, entre otras”. Desde las aptitudes para los profesionales de la disciplina se destacan la diversidad para crear entornos inclusivos, la capacidad para trabajar en equipo, aquellas vinculadas a la negociación y las destrezas para producir en colaboración.

Las habilidades interpersonales también se presentan como requeridas para los profesionales. En este grupo sobresalen las de liderazgo y gestión de proyectos, gestión del cambio e innovación y la generación de redes y asociaciones. En otra dimensión se presentan las vinculadas a la alfabetización informacional y el aprendizaje, en estas se incluyen *transliteracy*, la alfabetización mediática, de datos, digital y visual (Cherinet, 2018).

La pregunta anterior que refiere a si las competencias adquiridas son suficientes, si se mantienen en el tiempo, si resultan perennes o deben adaptarse a esta evolución, se encuentra quizás con la idea de que no se conforman mediante una sola identidad. Como las cualidades misceláneas que tiene un miembro en su conjunto, aquellas características que le son propias y lo definen, se puede observar que el profesional de la información al brindar servicios a otros requiere de la formación en sus múltiples aspectos.

En las funciones de los profesionales se observa la evolución de los estereotipos desde custodio de libros a trabajador del conocimiento, agente de información, agente de cambio, facilitador, educador entre otros. Aquellas vinculadas al rol de educador ponen en valor el propiciar ser actores en el proceso de enseñanza y aprendizaje y además, de asistir al usuario en el espacio de apoyo a la investigación y a la gestión de datos. El argumento conocido de que la ocupación del bibliotecario se volvería obsoleta con el advenimiento de la revolución de las TIC queda sin sentido, al cerrarse la brecha entre los usuarios y la biblioteca. Si bien las tecnologías afectaron la forma en que realizamos las cosas, no así la razón del porqué las hacemos (Cherinet, 2018).

El papel pasivo del profesional se transmutó en muchas de sus dimensiones. Los valores y misiones de las bibliotecas se consideran relevantes en la sociedad actual sin embargo, se presentan nuevas formas para alcanzar estos objetivos. Entre ellos, el acceso abierto, la igualdad de oportunidades, la preservación del registro humano, el aprendizaje formal e informal se constituyen en espacios comunitarios claves para aumentar el uso y el impacto de los recursos entre los usuarios (Cherinet, 2018). Como se observa su función recorrió cambios no solo estructurales sino también conductuales que lo llevaron a un proceso de adaptación a nuevas habilidades que le permiten interactuar en una inteligencia colectiva y social.

Entre las capacidades de los profesionales integradas y arraigadas a una mirada ética de los valores sociales y humanísticos, se presenta la inteligencia cultural como aquella

habilidad para abrazar a la diversidad que permite ser sensibles al interactuar entre diferentes contextos sociales. Implica estar más allá de ser un gestor de información ya que involucra una mentalidad abierta, global y poseer una actitud sensible ante un sinnúmero de situaciones complejas (Cherinet, 2018).

La biblioteca se presenta como un escenario multicultural perfecto, donde personas de todos los orígenes étnicos se reúnen con un objetivo común, acceder a la información. En esta atmósfera se vuelve vital para los futuros profesionales considerar las habilidades culturales como un conjunto de herramientas que ayudan a identificar y acompañar las diversas características sociales. En la configuración de bibliotecas en el futuro para Chutia y Nath (2021) la formación en el desempeño académico para estas competencias podría constituirse en un indicador efectivo del potencial que poseemos como profesionales en BCI.

Ang et al., (2007) sostienen que la inteligencia cultural además, se presenta como una construcción multidimensional que refiere a la capacidad de un individuo para funcionar competentemente en situaciones caracterizadas por la diversidad en el mundo. Se reconoce también como aquella aptitud para realizar acuerdos interculturales y establecer relaciones equilibradas entre las comunidades. Este creciente interés en la inteligencia del 'mundo real' incluye saberes que se centran en otros dominios como la inteligencia social, la emocional y la práctica. En su alcance abarcan componentes como la metacognición, la motivación y los aspectos conductuales asociados a la experiencia y la posesión de cualificaciones profesionales (Chutia y Nath, 2021).

La esfera social se expande al desarrollo de habilidades que se vuelven aparentemente esenciales. Las organizaciones monoculturales quedaron en el pasado, actualmente los diseños multiculturales dominan el campo de trabajo. En aquellos entornos en los cuales la biblioteca adopta estos enfoques en donde la inclusión abarca todo, desde el idioma, las normas culturales, la religión, la clase social, los aspectos económicos, el formarse en estas habilidades se presenta como un requisito indispensable. Chutia y Nath (2021) proponen que estas competencias deben estar esencialmente integradas en la enseñanza de los futuros profesionales de la BCI como experiencias de aprendizaje en sus comunidades.

Villagran (2022) se ha centrado en la incorporación de estas habilidades en las bibliotecas especiales, con el fin de influir en las prácticas diarias de los profesionales y su aplicación en diversas interacciones. Incluso ha efectuado sugerencias pertinentes para mejorar esas destrezas en el ámbito laboral. La inteligencia cultural tanto como la emocional juegan un papel moderador en el desempeño profesional al reducir los efectos negativos de las diferencias sociales (Chutia y Nath, 2021).

La sabiduría convencional sugiere que la inteligencia cultural proviene del sentido común y la intuición, sin embargo, las investigaciones muestran hallazgos contrarios. Este tipo de inteligencias requieren técnicas de intervención y sesiones de formación, especialmente en entornos académicos, para descubrir sus áreas débiles y fortalecerlas. La enseñanza del comportamiento organizacional en el contexto cultural puede brindarse en forma de redes sociales, capacitación en idiomas, visitas a organizaciones. Incluso en instituciones con bajos recursos presupuestarios se recomienda el uso de lecturas, charlas, seminarios web, asociaciones con otras bibliotecas para convocar especialistas y otras formas gratuitas de desarrollo profesional (Chutia y Nath, 2021).

La satisfacción laboral, la inteligencia emocional y el bienestar también pueden tener impacto e influir en el desempeño. Desde el punto de vista de la BCI se intentó medir la felicidad y se encontró relación entre la inteligencia emocional, la felicidad y su uso en el lugar de trabajo ya que las conexiones entre estas tres áreas resultan

más habituales de lo que se piensa. En general se observó que los participantes que tienen alta inteligencia emocional y felicidad obtienen las mejores evaluaciones de desempeño en el lugar de trabajo y frecuentemente, también reflejan ser más exitosos (Villagran & Martin, 2022).

Al considerar la inteligencia emocional, a veces también llamada “revolución afectiva”, y situarla en el ambiente de trabajo, se exploraron aspectos en cómo afecta el compromiso laboral, el rendimiento a corto y largo plazo y el empoderamiento. Se buscaron diferentes instrumentos capaces de medir la emoción o capturar un conjunto de inteligencias y sus relaciones con los componentes del bienestar subjetivo. Este último, como término inclusivo se usa para referirse a la satisfacción con la vida, la felicidad, la presencia de afecto positivo y la ausencia de emociones negativas (Villagran & Martin, 2022).

Si bien entre la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo se señala una relación causal, según los estudios no se encuentra totalmente definida, aunque resulta clara una correspondencia a partir de los análisis. En general se sostiene que la típica percepción social del éxito es la que conduce a la felicidad, sin embargo, varios autores argumentan que es esta última la que conduce al primero. Una serie de instrumentos psicológicos evalúan la felicidad, o más ampliamente el bienestar subjetivo, desde distintos ángulos como el efecto cognitivo y afectivo, la sensación de felicidad a largo plazo, la emoción momentánea de placer y la satisfacción tanto individual como general (Villagran & Martin, 2022).

Proporcionar a los profesionales una comprensión más firme de la felicidad como se define en la literatura psicológica, y los comportamientos y situaciones necesarias para producirla, podría aumentar la moral y la satisfacción general de los trabajadores de la biblioteca (Villagran & Martin, 2022). En relación con esto, Bell (2019) analiza si las bibliotecas son lugares que transmiten bienestar. Se acuerda en general, que existe una conexión entre la prosperidad del personal, o al menos la satisfacción en su trabajo, y el grado en que la biblioteca puede ofrecer este estado de ánimo a los usuarios. Si bien no hay una manera única de diseñar experiencias vinculadas con la felicidad en la biblioteca, o establecer el modo en que mejor la facilite, el autor señala lo que la investigación en ciencias sociales refiere acerca del bienestar y cómo se conecta con el trabajo.

De acuerdo con Bell (2019) el camino hacia la felicidad no se logra con dinero, vacaciones exóticas u otras formas de exceso material. Si bien estos últimos podrían traer algún signo de dicha espontánea, su poder para hacerlo disminuye rápidamente. Experimentar la felicidad sostenida en los entornos de trabajo según Laurie Santos, instructora principal de Yale, se puede obtener si: en primer lugar, se logra un flujo a través de un trabajo atractivo que resulte, al menos, tan interesante como la actividad de ocio; en segundo lugar, enmarcar el trabajo en términos de ayuda a las personas en lugar de los problemas que este presenta y finalmente propone, estar orientados a otros, preocuparse más por los demás que por nosotros mismos (Gross, 2019).

Los trabajadores de la biblioteca en el transcurso de sus actividades pueden tener oportunidades para esas pequeñas alegrías que se suman a los sentimientos asociados con la felicidad, entre ellas: recibir la gratitud de los estudiantes que tuvieron éxito en su presentación; auxiliar a un colega a concluir un proyecto; encontrar esa cita escurridiza para un investigador o ser mencionado en la sección de agradecimientos de un libro. Pero además de estas recompensas intrínsecas, las nuevas investigaciones sugieren que apoya el bienestar y agrega longevidad. Todos estos pequeños pero gratificantes logros pueden contribuir a la felicidad (Bell, 2019).

En el Centro de Investigación Pew, mencionado por Bell (2015) la biblioteca podría ofrecer una base para una experiencia de felicidad. Por lo que señalan estos estudios habría un cruce significativo entre los rasgos de quienes son usuarios habituales de la biblioteca y las características de las personas que muestran altos niveles de felicidad personal. Si bien no existe una conexión causal directa entre el uso de las bibliotecas y el aumento del bienestar, las personas que frecuentan las bibliotecas suelen estar más comprometidas con sus comunidades, tienen buenas relaciones con los colegas y contribuyen a la mejora de la sociedad. Al saber que hay una relación entre el uso de la biblioteca y el grado de satisfacción, los profesionales pueden intentar utilizar el lema de la felicidad para invitar a los usuarios a aproximarse a la biblioteca como una experiencia de bienestar.

Esa experiencia fue la que desarrollaron los bibliotecarios de la Universidad Texas A&M. El equipo de trabajo se centró en cómo querían que los miembros de la comunidad se sintieran acerca de la biblioteca, y el tema de la felicidad definió lo que representa ese sentimiento. En el video “Happy” (Texas A&M University Libraries, 2014) se destacan los trabajadores de la biblioteca y sus servicios y se enfatiza la cultura participativa que reunió tanto al personal como a los miembros de la comunidad (Bell, 2015).

La idea de diseñar este tipo de prácticas va más allá de la usabilidad del sitio web o la evaluación de la satisfacción. Si se utiliza lo que se conoce sobre el bienestar emocional y si se considera la investigación de Pew, entonces se puede estar en el camino para diseñar propuestas para los usuarios en las que se proyecte a la biblioteca como un lugar que contribuye a la prosperidad de los ciudadanos y al avance de la comunidad.

En esencia, se trata de la forma en que los profesionales anhelan que los miembros de la sociedad se sientan al interactuar con ellos y la biblioteca. Bell (2015) menciona a George Eastman, inventor del rollo de película quien simplificó y democratizó la fotografía, se dio cuenta de que su creación de “usted aprieta el botón, nosotros hacemos el resto” era más que tecnología. Su gran éxito se debió a la experiencia que brindó, y que permitió registrar y compartir momentos y recuerdos felices que las fotos capturaron. Eastman declaró que la experiencia era el producto, entonces ¿cuál es el producto de la biblioteca? La respuesta podría ser que además de los libros, el contenido, la tecnología o el edificio; son las personas, los trabajadores de la biblioteca y lo que hacen todos los días para crear felicidad en sus comunidades.

Los profesionales de la BCI se encuentran en una posición única para crear una experiencia que no se encuentra en ningún otro lugar. Tal como empezó este editorial las competencias necesarias son múltiples y, por lo que demuestran las investigaciones estas se recrean además en la inteligencia cultural, al encontrar en la biblioteca un espacio social y feliz.

Referencias bibliográficas

- » Ahmed, Shamshad y Arslan Sheikh. 2020. Information and Communication Technology Skills among Library and Information Science Professionals: A Predictor of Enhanced Library Services. En *Journal of Librarianship and Information Science*. Vol. 53, no. 3, 444-453. <<https://doi.org/10.1177/0961000620962162>>
- » Ang, Soon, Linn Van Dyne, Christine Koh, K. Yee Ng, Klaus J. Templer, Cheryl Tay y N. Anand Chandrasekar. 2007. Cultural Intelligence: Its Measurement and Effects on Cultural Judgment and Decision Making, Cultural Adaptation and Task Performance. En *Management and Organization Review*. Vol. 3, no. 3, 335-371. <<https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2007.00082.x>>
- » Bell, Steven. 2015. Life, Library, and the Pursuit of Happiness. En *Library Journal*. <<https://www.libraryjournal.com/story/life-library-and-the-pursuit-of-happiness>> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Bell, Steven. 2019. Academic Librarians and the Pursuit of Happiness: From the Bell Tower. En *Library Journal*. <<https://www.libraryjournal.com/story/Academic-Librarians-Pursuit-of-Happiness-From-the-Bell-Tower>> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Cherinet, Yared Mammo. 2018. Blended skills and future roles of librarians. En *Library Management*. Vol. 39, no. 1/2, 93-105. <<https://doi.org/10.1108/LM-02-2017-0015>>
- » Gross, Daniel. 2019. Why Aren't Successful People Happier? En *Strategy+Business*. No. 97. <<https://www.strategy-business.com/article/Why-arent-successful-people-happier>> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Chutia, Rajesh y Sudeshna Nath. 2021. Cultural Intelligence as a Correlate of Academic Performance among the Students of Masters in Library and Information Science. En *Library Philosophy & Practice*. <<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=9998&context=libphilprac>> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Parada, Alejandro. E. 2022. Cien Años de Bibliotecología en la Facultad de Filosofía y Letras. Reflexiones en Torno a un Aniversario. En *Información, Cultura y Sociedad*. No. 46, 5-12. <<https://doi.org/10.34096/ics.i46.11381>>
- » Rodriguez Siu, Jenny Liliana, Raúl Eduardo Rodríguez Salazar y Leonardo Fuerte Montaña. 2021. Habilidades Blandas y el Desempeño Docente en el Nivel Superior de la Educación. En *Propósitos y Representaciones*. Vol. 9, no. 1, 1-10. <<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=150950585&lang=es&site=ehost-live>> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Texas A&M University Libraries. 2014. *Happy*. Video, 4m,42s. <https://youtu.be/Bja6bh7G-_g> [Consulta: 1 octubre 2022]
- » Villagran, Michele A. L. y Lisa Martin. 2022. Academic Librarians: Their Understanding and Use of Emotional Intelligence and Happiness. En *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 48, no. 1, 102466. <<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102466>>

