

*La información y el ciudadano en el entorno de la Sociedad de la Información: percepción de los actores políticos y sociales en el Uruguay* / Martha Sabelli. Montevideo : Ediciones de la Banda Oriental, 2008. 236 p. (Colección Información y Sociedad, 4) ISBN: 978-9974-1-0513-3

La obra tiene su origen en la tesis doctoral defendida en la Universidad de Alcalá (España) por su autora el 19 de noviembre de 2004 y que según dictamen del tribunal experto, obtuvo la máxima calificación.

Martha Sabelli es Doctora en Documentación por la Facultad de Documentación de la Universidad de Alcalá. Es Licenciada en Bibliotecología, profesora titular e investigadora por la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República Oriental del Uruguay. En sus treinta años de ejercicio profesional ha dirigido proyectos y servicios de información y documentación a nivel nacional y regional en el área de las ciencias sociales.

A través de la investigación desarrollada en Uruguay durante el período 2002-2003, la autora profundiza las contradicciones que existen entre los debates y discursos referidos a la Sociedad de la Información (SI) y las actuaciones que se emprendieron para alcanzar los principios enunciados, centrándose en un país periférico: Uruguay. Planteado el problema de acceso, uso y apropiación de la información se reflexiona sobre las posibles soluciones al mismo. Promueve, además, un debate ineludible sobre la brecha informativa y digital que sufren los sectores más desfavorecidos de la sociedad uruguaya.

El objetivo rector es contribuir a mejorar la situación de los ciudadanos uruguayos que viven en condiciones desfavorables. La metodología utilizada contempla entrevistas y análisis de documentación gubernamental. Las dimensiones de análisis se centran en: el nivel de conocimiento sobre la sociedad de la información; la magnitud del problema de la brecha informativa en contextos desfavorables; los servicios de información a la comunidad (SIC) como estrategia fundamental y las acciones sociales o políticas instrumentadas. La obra se estructura en siete capítulos, en los dos primeros se introducen los conceptos y se brinda el marco teórico, en el tercero y el cuarto se exponen los resultados de las entrevistas, en el quinto se enumeran y describen los documentos gubernamentales que sustentan las acciones políticas, finalmente en los dos últimos se presentan las reflexiones y conclusiones.

Explica el concepto, surgimiento y características de la sociedad de la información; el impacto de Internet y la globalización; el nuevo mundo de la multimedia como motor de la economía; el costo de la información de calidad y la difícil accesibilidad en los países subdesarrollados. Presenta las paradojas de Internet en cuanto al acceso; la individualidad versus la gran masa informativa y la transparencia deseada frente a la ocultación real. Hace hincapié en el caso particular de Uruguay que no posee aún una Política Nacional de Información pero sí cuenta con antecedentes desarrollados hacia ese fin.

En cuanto al estado de la cuestión, destaca la problemática de la desinformación de la población en situación desfavorable; la ausencia de servicios de información; las condiciones socioeconómicas y el papel desempeñado por actores políticos y sociales como agentes de cambio. Por todo esto considera de importancia desarrollar mediadores (SIC) que faciliten la transferencia de información documental entre las fuentes y los destinatarios. Los mediadores no deben solamente lograr el acceso a la información sino también ayudar a superar las incapacidades en el uso y la apropiación de la información desde las condiciones desfavorables de los usuarios. Así los profesionales de la información tienen una función altamente significativa en este proceso de mediación.

Sabelli contextualiza su objeto de estudio con el análisis histórico-político de las etapas vividas en Uruguay en los siglos XIX y XX. Así, ayuda a comprender el por qué de la realidad actual.

La discusión sobre la sociedad de la información en el mundo es un área de consenso, probablemente porque aparece como un fenómeno incuestionable y necesario para el desarrollo económico de las sociedades. La teoría de la ciencia bibliotecológica cambia, se enfrenta con la construcción de una nueva metateoría, basada en la conceptualización consensuada del objeto y objetivos y del quehacer profesional.

Sabelli propone, por una parte, considerar la información como proceso, bien cultural y activo social y, por otra, analizar su relación con los conceptos de documento y usuario.

La información hoy es presentada como algo subjetivo, cognitivo. El conocimiento registrado no está separado del ser humano, es él quien le da sentido. Así los documentos serían soportes del conocimiento y el constructivismo aporta mejor visión de la información y la generación de conocimiento y su relación con el usuario.

La información toma una nueva dimensión como recurso en un contexto de proceso de valor agregado. Todo tipo de información puede ubicarse en distintos niveles de un proceso en el cual se le agrega valor de uso. La inteligencia es social y se vincula a la capacidad de una sociedad para resolver exitosamente los problemas que confronta mediante el aprovechamiento del conocimiento. Así, la información se adquiere, se procesa, se evalúa, se almacena y se usa para la acción.

El ciudadano no sólo necesita el documento como elemento de acceso y creación de cultura, también como un instrumento para informarse, para conocer y en definitiva para reflexionar y tomar decisiones. De estos atributos deriva el papel central que ocupa el proceso documental, al producir su representación y hacerlo recuperable para el usuario.

Las características y definiciones se anclan en el concepto general de documento que, más allá del soporte, mantiene su esencia. La idea principal es conceptualizar el documento como mediador social con respecto al ciudadano.

Los SIC tienen como objetivo la urgencia de salvar la brecha informativa del ciudadano y juegan un papel primordial en contextos sociales de pobreza. Además de promover los contenidos pueden enfocar la incorporación de sus destinatarios al mundo de la sociedad de la información, dando acceso y uso de TIC (tecnologías de la información y la comunicación). Un SIC es aquel que brinda a los usuarios de la biblioteca pública información útil para ayudarles a resolver problemas cotidianos y contribuir así a su incorporación efectiva a la vida de la comunidad y del país.

Las políticas públicas sociales constituyen las acciones que, desde el Estado o con su apoyo, son diseñadas y ejecutadas para el logro del desarrollo humano. Mediante programas de acciones las autoridades políticas buscan modificar el entorno cultural, social o económico. Pero estas acciones estratégicas de desarrollo apuntan a consolidar a la ciudadanía política y ayudan a construir lo social.

Existen en la actualidad nuevos paradigmas de las políticas sociales, caracterizados por privilegiar decisiones tomadas a nivel local y por promover la desconcentración y descentralización. Es imprescindible optar por los más necesitados a través de la focalización. Focalizar es identificar a los beneficiarios potenciales y diseñar el programa con el objetivo de asegurar un alto impacto por capita en el grupo seleccionado. Los peligros de estas posturas conllevan desventajas en el modo de aplicación y uso que hace el Estado, ya que se evidencia que la problemática de exclusión o integración no se resuelve.

Para que las políticas de información hacia el ciudadano de contextos desfavorables estén contempladas en las agendas de los gobiernos debe reconocerse la desinformación y la brecha digital como un problema social a abordar en todo país que pretenda una sociedad de la información.

El proyecto de investigación encuentra un marco apropiado en los conceptos de ciudadanía que contemplan y enfatizan la importancia de los derechos sociales; en los aportes de una nueva visión del rol de las redes sociales en la apropiación de estos derechos y su ejercicio; y en los nuevos paradigmas de las políticas sociales que apuntan a la descentralización, a la participación de los actores locales, a la focalización de los problemas en los más necesitados y a la noción de capital social comunitario.

De las entrevistas realizadas a los actores políticos y sociales pueden resumirse algunas interpretaciones, para ello, la autora divide a los entrevistados en cinco grupos. El primero contempla a los representantes del poder ejecutivo y legislativo: la percepción no indica una visión «infoentusiasta» o de apologistas de la sociedad de la información, ni un determinismo tecnológico. Tampoco aparece una elaboración crítica u otro tipo de postura que logre transmitir una conceptualización y análisis definido de la sociedad de la información.

El segundo grupo, representantes del Comité Nacional para la Sociedad de la Información (CNSI) no posee una percepción clara y elaborada sobre la

sociedad de la información. No quieren ubicarse como seguidores de los apologistas o «infoentusiastas»; expresan preocupación por las situaciones sociales desfavorables, especialmente la dificultad relacionada al manejo de la palabra escrita; y manifiestan inquietud por la situación financiera del país.

El tercer grupo, conformado por actores que formulan y ejecutan políticas sociales se detiene en la dificultad para crear procesos de apropiación de información. El debatido papel del Estado no está fuera de la cuestión sino que aparece como el tema recurrente en el análisis de este foco.

Un cuarto grupo formado por actores de la sociedad civil aparece más comprometido con las necesidades de recursos informativos de los ciudadanos. Reafirman la importancia del valor de los contenidos y remarcan, como desafío a superar, la incapacidad para distinguir los contenidos de valor de la «basura» informativa.

Finalmente, el último grupo está constituido por los bibliotecólogos. Aun cuando es el que está más involucrado profesionalmente con los objetivos de la investigación no muestra un mayor grado de conocimiento sobre la sociedad de la información ni un enfoque elaborado sobre sus impactos.

La sociedad de la información se introdujo en la agenda del gobierno de Uruguay en el año 2000, cuando se la consideró un tema prioritario y se creó el Comité Nacional para la Sociedad de la Información (CNSI). En el período 2002-2003 las actividades desarrolladas fueron muy reducidas y no generaron documentos, por lo tanto, sólo puede remitirse a los documentos relevantes del lapso inicial. Estas fuentes de información complementan los resultados obtenidos en las entrevistas y permiten contrastar algunos de ellos. Del análisis comparativo puede interpretarse que la atención y preocupación se concentra en la conectividad educativa; el gobierno electrónico y la producción de TIC para el mercado internacional.

En contraposición con estas apreciaciones hay que dejar en claro que los servicios de acceso y uso de TIC a los ciudadanos, cumplen un rol fundamental e imprescindible porque son los únicos facilitadores que contribuyen a disminuir la brecha digital de los sectores menos favorecidos. Una breve descripción de las experiencias realizadas en Uruguay aporta a la investigación un panorama sobre la respuesta que el país ha dado a las cuestiones analizadas en las secciones anteriores.

Derivado del análisis de las entrevistas, fuentes documentales y casos seleccionados se concluye que las ausencias y los compromisos de los actores hacia la sociedad de la información tienen un efecto relevante en el desarrollo social. Las posturas ideológicas de los decisores, así como su posición en el nivel de decisión sobre el desarrollo tecnológico, económico y político condicionan e influyen fuertemente en el proceso de diseño y ejecución de políticas de información.

Sabelli considera necesario crear una masa crítica sobre el tema que permita acumular conocimiento, generar ideas y posibles modelos de servicios de información para la comunidad, viables en los contextos desfavorables, ya que forman parte de una «ética de la urgencia» insoslayable tanto en la teoría como en la praxis. De este modo la reflexión final actúa como disparador para futuras investigaciones, proyectos o acciones que los profesionales deben enfrentar.

La obra es de gran valor especialmente en países subdesarrollados que comparten muchas de las características enunciadas y documentadas. La autora es clara, explicativa y rigurosa en la presentación de datos y fuentes que avalan sus afirmaciones y reflexiones. Si bien los datos no están actualizados, es interesante reflexionar cuán diferentes pueden ser al día de hoy en el mismo Uruguay o en otro país limítrofe. La problemática central, a pesar de no haber perdido vigencia, no es habitualmente contemplada por la literatura de la disciplina, esto motiva su lectura y ayuda a comprender mejor qué rol debe cumplir el bibliotecólogo en la sociedad de la información.

Mariana L. Uranga  
Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información  
Facultad de Filosofía y Letras - UBA

*El desafío de certificar: la ISO 9001: 2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio* / Silvia Texidor. Rosario: Nuevo Paradigma; Buenos Aires: Ciccus, 2009. 176 p. ISBN 978-987-9355-90-9. \$ 48,00

En los últimos tiempos, en las unidades de información existe un creciente interés por los aspectos relacionados con los nuevos paradigmas de gestión basados en la calidad como estrategia válida para mejorar la prestación de servicios y dar respuesta a las exigencias que impone la sociedad del conocimiento.

La implantación de un modelo de Gestión de Calidad en una biblioteca no es cosa sencilla, tampoco es solo una cuestión de recursos económicos, sino es sobre todo, romper con algunos paradigmas y modelos mentales instituidos, salvar barreras y obstáculos organizacionales para poder aplicar una norma que contiene en sí misma elementos como gestión por procesos y de mejora continua.

Los componentes del modelo permiten identificar las áreas críticas de la institución y le proporcionan un marco de referencia para establecer el plan de desarrollo de una cultura de la calidad que no solo contenga un programa de mejoramiento continuo, sino que también atienda al cultivo de un conjunto de valores, que permitan ejercer una serie de prácticas institucionales y que hagan este proceso sustentable a mediano y largo plazo.