

TRADUCCIONES

¿DEBEMOS TOMARNOS EN SERIO LA DESINTERMEDIACIÓN?¹

*Ina Fourie**

Departamento de Ciencias de la información. Universidad de Sudáfrica (UNISA)

RESUMEN: Las implicaciones de la desintermediación para los bibliotecarios y los expertos en documentación (intermediarios) se pueden vivir como una amenaza o como un cambio, dependiendo del análisis de la cuestión. Se analizan los diferentes modos de reaccionar ante la desintermediación de los profesionales de la información. Aunque la mayoría de reacciones son aceptables, ninguna abarca todas las implicaciones de la desintermediación. Por tanto, se propone un acercamiento holístico a la desintermediación dentro de la cual la situación del intermediario se ve dentro de la situación global de la sociedad. En relación con sus efectos sobre la desintermediación, se deben analizar los siguientes aspectos: Cambios generales en la sociedad, disponibilidad de fuentes de información, el proceso de búsqueda de información, las organizaciones en que los intermediarios específicamente operan, y la disponibilidad de servicios de información. También debería analizarse a los usuarios finales y a los profesionales de la información involucrados. Con este acercamiento se encontrará que los efectos de desintermediación variarán según las situaciones particulares. Para preparar a especialistas de la información para los efectos de desintermediación, su formación también debería adaptarse a este fenómeno.

Palabras clave: Desintermediación, bibliotecas digitales.

Abstract: The implications of disintermediation for librarians and information specialists (intermediaries) can be experienced as either a threat or a challenge, depending on how the issue is viewed. The different ways in which information specialist can react to disintermediation are discussed. Although most of these are viable, none addresses all implications of disintermediation. A holistic approach to disintermediation is therefore proposed, in which the situation of the intermediary is viewed within the wider society. The following aspects should be analyzed with regard to their effect on disintermediation: changes in the society at large, the

* FourieI@unisa.ac.za

¹ Traducción del artículo originalmente publicado en: *The electronic Library*, vol. 17, n° 1, January 1999, realizada por Tomás Saorín Pérez (tsp@um.es). El texto es una versión actualizada de una comunicación presentada al Fourth Southern African Online Meeting, celebrado el 12 de junio de 1997 en Midran, Suráfrica.

N. del T.: El término clave *user-empowerment* se ha traducido como “potenciación del usuario”, *intermediaries* se ha traducido preferentemente como “mediador”, frente a su casi sinónimo “intermediario”, destacándose el papel activo del profesional, frente al de agente interpuesto en una transacción. El término *Support* se aplica como “ayuda” tanto como “servicio de soporte”.

availability of information sources, the process of information searching, the specific organizations in which intermediaries operate, and the availability of information services. The specific end-users and the information specialist involved should also be analyzed. With this approach it will be found that the effects of desintermediation will vary according to the particular situations. To prepare information specialists for the effects of desintermediation, their training should also be adapted accordingly.

Keywords: Desintermediation, digital libraries.

1. INTRODUCCIÓN

En este artículo analizaremos algunas de las cuestiones que influyen en la desintermediación, con la esperanza de aportar alguna luz sobre el futuro de los mediadores. Por tanto el trabajo trata el concepto de desintermediación, los métodos para su investigación y las diferentes vías de reaccionar ante los cambios que implica. Usando un modelo de análisis de la situación actual, se planteará un nuevo énfasis en el papel del profesional de la información como mediador, así como en su capacidad genérica para adaptarse al cambio. ¿Ha intentado este colectivo mejorar sus habilidades de búsqueda y sus conocimientos sobre sistemas de información, o tan solo lo ha hecho una elite privilegiada? Finalmente, aceptando la posibilidad de la desintermediación, se señalan algunos posibles papeles del especialista en información, y tomando estos roles como punto de referencia, se reflexiona sobre la formación básica y continuada de estos profesionales.

Desde finales de los años 60 los desarrollos tecnológicos tuvieron una especial incidencia en los servicios ofrecidos por las bibliotecas y servicios de información. Al mismo tiempo, la tecnología ha influido en las expectativas de promoción profesional de bibliotecarios y otros profesionales de la información, sobre todo en lo referente a la búsqueda online. (Desde este momento se generalizará usando “servicios de información” y “profesionales de la información”). La aparición de bases de datos informatizadas como productos comerciales, la mejora de las telecomunicaciones y los altos costes de la búsqueda online en los momentos iniciales, hicieron prever jugosas oportunidades para los profesionales de la información. Podrían ser los *guardianes* de la información electrónica. Al principio, el ritmo de los cambios tecnológicos era lo suficientemente cómodo para dar tiempo a los profesionales a adaptar sus actitudes en el servicio, sus destrezas y las relaciones con los usuarios. Todavía está por ver que se aprovechase bien aquel momento.

El desarrollo de, por ejemplo, servicios comerciales dirigidos al usuario final, el aumento de los entornos amigables de consulta, y la introducción de bases de datos en CD-ROM, puso sobre el tablero la cuestión de que los propios usuarios hicieran sus búsquedas, aunque más lentamente (Mischo and Lee 1987; Walker and Janes 1993). En realidad, se hizo poco para preparar a los profesionales de la información para el impacto que Internet tendría sobre el interés de los usuarios finales en la recuperación de información. De repente el profesional se enfrenta a un entorno social y laboral cambiante. Cada vez más personas tienen acceso a ordenadores y a Internet. Los usuarios reclaman suministro rápido de documentos, así como pautas y sistemas para organizarse

ante la sobreabundancia de información. “Desintermediación”, “potenciación del usuario final”, “outsourcing” y “reintermediación” se han convertido en las palabras estrella de finales de los 90.

Viendo el gran número de usuarios finales que pedían realizar sus propias búsquedas online, algunos expertos han llegado a predecir la decadencia de las bibliotecas y de los servicios de información y el final de la intermediación – en realidad, el fin del profesional de la información (Kieft 1996). Otros vieron estos cambios como una buena oportunidad para adoptar un papel más enriquecedor y ampliar sus horizontes profesionales (Brooke 1996; Finlay and Finlay 1996; Hayes 1996; McDermott 1998). Según la opinión de Arthur Winzenried (Anon, 1997) “la necesidad de un mediador que acceda, asimile, reformule y compacte la información para el usuario final es esencial si se quieren conseguir resultados significativos; la alternativa es el caos”. Consecuentemente, la desintermediación es vista al mismo tiempo como una amenaza y una oportunidad de oro, y las reacciones frente a ella dependerán de si la vemos como una fase que pasará o algo que hay que tomarse en serio.

2. ¿QUÉ SIGNIFICAN LOS CONCEPTOS DE “DESINTERMEDIACIÓN” Y “POTENCIACIÓN DEL USUARIO”?

La *desintermediación* se entiende en función del papel jugado por el mediador entre la información (o cualquier producto) y sus usuarios finales. Supone la búsqueda de información por un usuario final sin la necesidad de terceras partes. “Aplicada a las bibliotecas, la desintermediación significa la evolución de la información desde depósitos físicos centralizados hacia fuentes alternativas accesibles directamente desde ordenadores y redes” (Gellman, 1996, p. 2). La desintermediación afecta ya a numerosos sectores como la banca, o las industrias de la música y editoriales (Campbell, 1998; Radigan 1994).

La *Potenciación del usuario final* trata de usuarios con acceso a la información y con las habilidades necesarias para recuperar *su propia información* de acuerdo a *sus propias necesidades* -en otras palabras, pueden hacerlo por si mismos. Con esta potenciación deberían ser menos dependientes del especialista en información, lo que no significa que la figura del profesional de la información como mediador esté obsoleta: no todos los usuarios finales tienen tiempo o interés en realizar sus propias búsquedas. Aunque hay una conexión entre desintermediación y potenciación del usuario final, ésta no implica necesariamente la desintermediación – un tema que se tratará con más profundidad en este artículo.

3. REACCIONES A UN ENTORNO CAMBIANTE

Hay muchas posibles reacciones cuando nuestro entorno y nuestras vidas cambian. Nuestras reacciones dependerán, entre otras cosas, de nuestra posición con respecto a:

- conocimiento de los cambios y su influencia.
- adaptabilidad.

- autoestima.
- Habilidades.
- Filosofía de la vida (por ejemplo un acercamiento fatalista a lo inevitable, o la creencia en la posibilidad del cambio positivo)

En el entorno laboral, las reacciones están influidas no solo por los individuos sino también por los grupos, equipos, el modelo de gestión o la cultura organizacional. En este artículo se enfatizan tanto las reacciones individuales como las de la dirección. Los profesionales de la información pueden reaccionar de varias maneras a la desintermediación, por ejemplo pueden:

1. Ignorar los cambios y las implicaciones que supone.
2. Asumir su incertidumbre para actuar y aguardar futuros desarrollos que parezcan aclarar el camino a seguir.
3. Defender que son ellos quienes tienen las habilidades para ciertas tareas, conocimientos o responsabilidades en exclusiva.
4. Optar por algo completamente diferente.
5. Especular sobre el problema (pesimista o positivamente).
6. Deprimir a cualquiera con sus siniestras predicciones (sin considerar las alternativas posibles).
7. Utilizar métodos tales como escenarios o previsiones de futuro.
8. Analizar las soluciones adoptadas por otras personas en situaciones similares (por ejemplo la desintermediación en el sector bancario).
9. Observar su comportamiento pasado.
10. Analizar su situación de un modo sistemático, valorando los cambios, la realidad y las alternativas.

En las publicaciones sobre ciencias de la información y documentación podemos encontrar ejemplos de todas estas reacciones ante la posibilidad de la desintermediación.

3.1. Ignorancia, pasividad y cotos cerrados

Las primeras tres reacciones (de los puntos 1 a 3) son poco prometedoras para el futuro de los mediadores. A menudo las reacciones pasivas (punto 1) se pueden atribuir a la ignorancia, pero lamentarse por ella no prevendrá sus consecuencias. En lugar de ello, los profesionales de la información deben estar alerta al entorno cambiante y a las expectativas de los usuarios como prerequisite para su supervivencia a partir de los 90. Los cambios derivados del entorno general, como la educación o el entorno laboral de

los usuarios finales, también deberán tenerse en cuenta (como veremos un poco más adelante).

El proclamarse único experto en ciertos campos (punto 3) (por ejemplo en la gestión de información) podría tener consecuencias fatales. El profesional duda de las habilidades del usuario final para buscar y evaluar con efectividad los resultados de su búsqueda, pero ningún ataque contra las búsquedas de usuario final (muchas de ellas sin fundamento real) los disuadirá de ello si verdaderamente ese es su deseo. Por el contrario si reciben un servicio excelente por parte de profesionales, por ejemplo productos de valor añadido o servicios de alerta, pueden convencerse de la importancia del profesional de la información. (Algunos ejemplos (Schulman, 1998) pueden ser la recopilación de guías de recursos online adaptadas a las necesidades de los usuarios y manuales de procedimiento para operaciones complejas para el usuario). Lo mismo puede decirse de los programas de formación para usuarios finales competentes, que demuestran el poder de una búsqueda efectiva. En otras palabras, hemos de demostrar con hechos nuestra capacidad. (Este argumento se defenderá más exhaustivamente). En lugar de discutir con usuarios finales y otros agentes implicados que podrían amenazar la posición de los mediadores, tiene más sentido dedicar el tiempo y la energía a afianzar la posición de los especialistas en información.

3.2. Adopción de opciones totalmente distintas

Muchos opinan que los profesionales de la información deberían hacer un cambio total en su curriculum (punto 4). Entre las opciones mencionadas están webmasters, editores, gestores del conocimiento o diseñadores de intranets. Algo así como abandonar a tiempo el barco que se hunde. El efecto de que los profesionales abandonen su experiencia en organización y recuperación de información, diseño de sistemas, necesidades de los usuarios, etc. en los servicios de información clásicos puede ser sin embargo desastroso. Por ejemplo, está generalmente aceptado que localizar información en el entramado desestructurado de Internet puede ser caótico. Y el profesional de la información puede ayudar a organizar la información con mayor efectividad. Dougherty (1998) ve con optimismo la contribución que los PI pueden hacer, por ejemplo, a la publicación en web.

3.3. La importancia de las propias opiniones

Los puntos 5 y 6 tratan sobre las opiniones personales. Aunque a menudo se cite la opinión de los expertos, siempre puede fundamentarse nuestro punto de vista personal sobre la desintermediación, sea el que sea. El conocimiento de los expertos siempre es un valioso punto de referencia, pero debemos recordar que también se equivocan. Tenopir (1996), por ejemplo, si bien predijo que la búsqueda directa del usuario final transformaría por completo el papel del mediador, actualmente mantiene que existe un futuro para ambas situaciones; la búsqueda directa del usuario final y a través de intermediarios. Si bien es esencial conocer las opiniones autorizadas, nunca debe ser el único fundamento de nuestra toma de decisiones.

3.4. Escenarios y prospectiva

El punto 7 propone el uso de escenarios y previsiones futuras. Un estudio muy enriquecedor, basado en el empleo de escenarios, fue llevado a cabo en la Universidad de Northumbria en Newcastle, UK, por el equipo responsable del proyecto IMPEL (Edwards 1996). El proyecto aborda el impacto social, organizacional y cultural del entorno electrónico en la educación superior en UK. A partir de este estudio, podemos señalar algunos aspectos sobre el papel del mediador:

- Los gestores y los técnicos tienen una visión distinta del futuro del profesional de la información (incluyendo su rol como mediador).
- Hay dudas sobre cómo los nuevos papeles y colaboraciones supuestas para los mediadores (un rol formativo semejante al de los universitarios) podrían tener sentido. Un papel docente al mismo nivel que los profesores universitarios sería, sin embargo, bastante aceptable.
- Existen temores sobre el estatus del especialista en información al dejar el control en manos de los usuarios finales.
- El papel del PI está influido por los cambios generales en el contexto cultural, social y organizacional.

(La noción del trabajo del PI en el contexto social global se tratará con más detalle en la sección 4).

El proyecto IMPEL identificó cuatro posibles escenarios para la desintermediación:

- El mediador existirá todavía.
- El mediador podría no ser un bibliotecario.
- El mediador tendrá un papel diferente.
- El control del flujo de información puede estar restringido por una serie de factores (Edwards, Day y Walton, 1996).

Al considerar el contexto global en el que el PI desarrolla su trabajo (Sección 4), podría parecer que todos estos escenarios son viables. El escenario dependerá del tipo de servicio de información, la organización a la que pertenece, el cambio social, así como las posturas individuales. (Por ejemplo, existen pocas posibilidades de que los usuarios finales realicen sus propias búsquedas en comunidades con problemas de alfabetización, o donde no esté suficientemente extendido el acceso a Internet o a otros recursos de información electrónicos).

3.5. Análisis de otras respuestas a situaciones similares

El punto 8 trata sobre el análisis de otras respuestas a situaciones similares. La industria de la música o el sector bancario también se han enfrentado a las amenazas de la

desintermediación. La respuesta de los bancos a la desintermediación está bastante bien documentada (Campbell 1998; Radigan 1994). Tras una inicial desorientación, reaccionaron reclamando sus propias responsabilidades; al menos *ellos* sí poseían la posición financiera para apoyar sus exigencias. En el sector bancario de Sudáfrica, la legislación introdujo al mismo tiempo reformas para consolidar sus funciones. No obstante, ciertas funciones fueron abiertas a los usuarios finales, en condiciones tales que aceptasen la responsabilidad de sus propias decisiones.

Aunque se puede aprender mucho de la reacción de los bancos, no todas sus opciones pueden aplicarse a los servicios de información. Especialmente porque no se cuenta con una financiación que permita desarrollar servicios revolucionarios (al margen del usuario final). Tampoco existe un marco legislativo que proteja la figura del mediador. Una diferencia importante entre los PI y los bancos reside en que aquellos nunca han aceptado verdaderamente su responsabilidad en la calidad, corrección o exhaustividad en las búsquedas. Jones (1998) observa que aunque la información incompleta o incorrecta puede tener serias consecuencias, la rentabilidad y la eficacia tiende a ser mayor en otras profesiones. Al contrario que en el caso del crecimiento bursátil y financiero, el usuario final no siempre se da cuenta del poder de la información. En otras palabras, es menos amenazante para el usuario final asumir la responsabilidad por las decisiones sobre sus propias necesidades de información y búsquedas, que cuando está invirtiendo su dinero. Estaríamos en un escenario totalmente distinto cuando el usuario paga por la información, especialmente si pensamos en las tarifas de los servicios comerciales de bases de datos.

Algunos servicios de información han compartido su experiencia y sus respuestas ante la desintermediación (Allen, 1996; Binko 1996; Davies 1996). Se insiste en:

- La formación de cara a asumir nuevos papeles.
- Mejorar la imagen del profesional de la información y el conocimiento y de los servicios que pueden ofrecer.
- Monitorización del comportamiento de búsqueda de los usuarios en contextos concretos, así como de la calidad de la información a la que tienen fácilmente acceso, para determinar el papel del mediador.

3.6. Reflexión sobre nuestros comportamientos pasados

El punto 9 se refiere a la reflexión sobre comportamientos pasados. Es, por decirlo suavemente, muy desafortunado que aún un gran número de profesionales de la información tengan pendiente su formación en búsquedas online, diseño y evaluación de bases de datos. En un principio parecía que la búsqueda online estaba dirigida a una elite. En las bibliotecas públicas especialmente parece haberse perdido el tren para ser verdaderos buscadores o productores de servicios online (Nicholas y Frossling, 1996). Estudios sobre la intermediación en la búsqueda también dejan dudas sobre como se han adoptado, practicado y ajustado las habilidades del profesional. Saracevic y Kantor

(1991) llegan a la conclusión de que la búsqueda online es todavía una técnica imprecisa.

Aunque se previó una progresiva extensión de las búsquedas de usuario final y se adivinaron nuevos papeles para los mediadores (formación, consultoría en el diseño y evaluación de bases de datos) parece que los profesionales de la información no se lo han tomado demasiado en serio. No se observan programas internos de reciclaje de los mediadores en habilidades de búsqueda, aseguramiento de la calidad y evaluación del rendimiento. Incluso han sido ampliamente ignoradas las propuestas sobre mejorar las capacidades formativas, los métodos y materiales didácticos de los profesionales de la información. En lugar de reconsiderar a los PI como auténticos formadores en potencia (y formarlos para ello), se arremetió contra la falta de calidad de las búsquedas de los usuarios finales. La bibliografía reciente muestra sin embargo una tendencia hacia la recontextualización del PI como formador – sobre todo en relación con Internet (Allen 1996; Barry 1997; Fisher y Bjørner, 1994).

En cuanto al pasado comportamiento de la profesión, sobre todo en su papel de mediador o intermediario, hay algunas preguntas que cada individuo que desee proseguir su carrera profesional como mediador (o por lo menos tener un papel en el campo de la búsqueda online) debería plantearse:

¿Conozco las fuentes de información (por ejemplo bases de datos, motores de búsqueda) y me esfuerzo siempre en elegir la mejor fuente?

¿Conozco en profundidad las posibilidades de búsqueda avanzada?

¿Soy crítico con mis estrategias de búsqueda, y trato de afinarlas según las indicaciones de la base de datos o la bibliografía sobre el tema?

¿Cuál es la relación coste-efectividad de mis búsquedas?

¿Estoy al día en los avances en técnicas de búsqueda online?

¿Tengo información actualizada de la base de datos y sus productores?

¿Empleo tiempo en cursos de reciclaje?

¿Participo en algún foro electrónico de alerta?

¿Tengo un sistema personal de organización de mi información?

¿Evalúo críticamente la calidad y el interfaz de las bases de datos, y participo mi opinión a los productores y responsables de las bases de datos?

¿Estoy familiarizado con los proyectos de investigación relacionados con el campo de la búsqueda online?

En otras palabras, ¿Encaja el mediador con los requerimientos necesarios para un servicio de información efectivo? ¿Está en la vanguardia de su profesión? Estas son tan solo algunas cuestiones que necesitan reflexión. No hay modo de que los profesionales de la información detengan un proceso a gran escala de desintermediación si no son verdaderos especialistas en su campo.

Excepto la ignorancia, la pasividad y la exigencia de exclusividades, todas las reacciones ante la desintermediación nos aportan algo. Pero no aportan una visión holística de la desintermediación y de las reacciones de los profesionales de la información. Además de éstas, se propone una vía alternativa (Punto 10), a saber: un análisis sistemático de la situación actual, teniendo en cuenta los cambios, la realidad y las opciones posibles. Trataremos a continuación esta opción.

4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LOS MEDIADORES EN UN CONTEXTO SOCIAL MÁS AMPLIO

Los profesionales de la información y las organizaciones informativas forman parte de un contexto social más amplio. Su propio entorno de trabajo y papel estarán influidos por la sociedad en general y por otros participantes en este campo, en particular. Se repasan brevemente a continuación algunos de los aspectos que influyen en la desintermediación.

4.1. La sociedad en su conjunto

Cada día más personas tienen acceso a ordenadores y a Internet, bien desde su lugar de trabajo, bien desde sus casas o en cibercafés (Anon 1995; Hilts 1995). La preocupación por la posesión simultánea de conocimientos informáticos e informativos está creciendo entre los trabajadores así como entre los ciudadanos. Se podría pensar, por lo tanto, que el acceso a ordenadores seguirá aumentando y que más personas participarán de la excitante variedad de información existente en Internet, aunque por otro lado siguen existiendo grupos sociales con escaso acceso a la información.

Además, la sociedad está experimentando cambios apreciables en la educación: educación a distancia, enseñanza basada en los recursos y curriculum basado en la resolución de problemas se están convirtiendo en realidades, puesto que son aptos para el aprendizaje a lo largo de toda la vida y la formación continuada. Estos parámetros educativos requieren que los individuos posean acceso a la información o que se les provea de ella.

4.2. Fuentes de información disponibles

Aunque Internet puede ser considerado como el principal impulso para el aumento del interés de los usuarios finales por la búsqueda online, otras fuentes de información estructuradas han estado disponibles desde hace bastante tiempo. Por ejemplo, los índices impresos y las bibliografías que desde principios de los años 70 se transformaron en servicios de bases de datos distribuidas por Dialog. Actualmente la búsqueda de información vía Internet es todavía caótica. Pese a que los motores de búsqueda y demás mejorarán, aún queda mucho camino y no se asegura que estén accesibles las suficientes fuentes de información estructurada.

Para usar Internet y fuentes de información estructurada se requiere conocimiento sobre dónde localizar la información y cómo manejar las fuentes. En el caso de las fuentes estructuradas existen numerosas guías, hojas informativas y otros recursos de

información de apoyo. Pero incluso cuando esta documentación está accesible en línea, sigue haciendo falta *tiempo y esfuerzo*. “El usuario final no tiene tiempo, y por eso necesita un mediador que le facilite la información mediante un interfaz único, un motor de búsqueda único y un único servidor” (Anon 1997).

El pago por información (por ejemplo en bases de datos online o tecnología *push*) puede ser una experiencia incómoda para el usuario final, especialmente cuando algunos de estos servicios son extremadamente caros. Habrá usuarios que no estén en posición de pagarlos, especialmente en las comunidades con menos medios.

La falta de calidad de muchas de las fuentes de información en Internet, al mismo tiempo que la falta de disponibilidad de las fuentes, son un problema de primer orden, de manera que una mayor estructuración de las fuentes de información tienen un valor inestimable. (Massie (1997) señala que Chemical Abstract no incluye demasiadas referencias Internet en sus bases de datos). Por supuesto, las fuentes estructuradas podrían estar accesibles a través de la red (y es la tendencia en los servicios comerciales).

Aunque hay una gran variedad de fuentes y recursos de información accesibles al usuario final, su uso no está generalmente libre de problemas. A pesar de los problemas y realidades antes mencionados, debemos aceptar que con Internet muchas más personas se han percatado de la disponibilidad y la importancia de la información. Por lo tanto, el reto para los mediadores recae en la promoción del uso de fuentes más estructuradas, al mismo que tiempo que en sus propias capacidades para ofrecer servicios usando esas fuentes.

4.3. Procesos de búsqueda de información

Para determinar las posibilidades de desintermediación se debe analizar el proceso de búsqueda y recuperación de información. Muchos sistemas proclaman su condición de amigables al usuario, haciendo el proceso de búsqueda transparente al usuario final. El seguimiento de estas manifestaciones puede ayudar al especialista en información a encontrar su nuevo rol, por ejemplo mediante la mejora de los sistemas de información, los interfaces de usuario y la formación de usuarios finales.

La búsqueda de información tal y como ha sido practicada por los especialistas en información siempre ha sido algo más que la mera localización de elementos de información de un par de fuentes relacionadas con un tema. La complejidad de los procesos y la importancia de usar fuentes de calidad debería ser analizada y compartida con los usuarios finales, y una clara comprensión de estos procesos será vital para su formación. ¿Cuántos mediadores, por ejemplo, tienen en cuenta los proyectos de investigación sobre mediación y búsqueda de usuario final o la influencia de los estilos cognitivos en la búsqueda online (por ejemplo el estudio de Ford, Wood y Walsh 1994)?

4.4. Las organizaciones

Las expectativas sobre búsqueda de información de las organizaciones y las de sus empleados pueden diferir. Algunas organizaciones podrían considerarlo parte del trabajo diario de un trabajador, incidiendo en la importancia de mantenerse competitivos. Otros

podrían simplemente apoyar sistemas de búsqueda para el usuario final. En la sociedad de la información es casi imposible que una organización prohíba a sus trabajadores realizar algún tipo de búsqueda de información. El interés en las búsquedas de usuario final dependerá de la política organizacional, así como de otros factores (por ejemplo el presupuesto, tecnología disponible y la formación en técnicas de búsqueda) y presumiblemente también de la misma naturaleza del trabajo. En muchos estudios de caso, se ha señalado que aunque algunos usuarios finales tienen acceso a información online, siguen prefiriendo usar intermediarios (Mischo and Lee, 1987).

La búsqueda de información supone tiempo y puede incluso ser improductiva (dependiendo de cómo se emplee el tiempo). Por ello queda por ver cuántos usuarios finales preferirán tomar las riendas de sus propias búsquedas de información particulares. Los informes actuales parecen predecir que finalmente no habrá ninguno. Ya que no todas las organizaciones poseen sus propios servicios de información, un mayor esfuerzo de marketing sobre sus recursos por parte de los servicios de información existentes podría incluso ayudar al intermediario a asegurarse más clientes.

4.5. Los servicios de información

Hay diferentes tipos de servicios de información (por ejemplo bibliotecas públicas, servicios de información comunitarios, servicios de información académicos, centros de recursos escolares, servicios de información especializados, brokers de información). Cada uno se verá afectado de forma diferente por el escenario dibujado por la desintermediación, así que las predicciones sobre desintermediación no pueden ser asumidas sin más para todas las clases de servicios de información. Es necesario el análisis particular de cada servicio. A este nivel podría parecer que las bibliotecas públicas fueran a tener muchos problemas para asegurar su papel como mediadores, pero una acción drástica podría prevenir la desintermediación total en este campo. Parece obvio sin embargo que a menos que un servicio de información adopte activamente un programa para la reinintermediación (es decir, afianzando su papel como mediador) no podrá seguir manteniendo su papel actual.

4.6. El usuario final

El usuario final no es tan solo el trabajador en una organización, con ciertas expectativas y necesidades. Es al mismo tiempo un sujeto individual con sus propias destrezas, preferencias y limitaciones de tiempo, dentro de las cuales debe completar sus tareas diarias, e incluso siempre habrá quienes disfruten consumiendo su tiempo delante de una pantalla de ordenador. Con la creciente importancia de la formación a lo largo de toda la vida, los estudios a tiempo parcial, y de otras realidades sociales como las familias monoparentales y las familias donde ambos cónyuges trabajan, parece poco probable que la gente dedique su tiempo libre a buscar información. Las necesidades y preferencias del usuario final de una organización concreta deberían ser determinadas (y continuamente supervisadas) antes de tomar cualquier decisión sobre la posibilidad de desintermediación y su repercusión en el especialista en información.

La búsqueda online requiere ciertas habilidades, así como conocimiento de la disponibilidad y calidad de las fuentes de información. Para una búsqueda efectiva por parte del usuario final, la formación es esencial, y nos indica un área importante para los profesionales de la información experimentados. No podemos dejar de remarcar que incluso si el usuario final está en condiciones de buscar su propia información, no todos lo harán. Hay numerosas tareas que la gente podría hacer por su cuenta (si quisieran), como por ejemplo peinarse, costura, paisajismo, decoración de interiores, cocina, y sin embargo existen profesionales para ellas. Se podría predecir con cierta seguridad que no todos los usuarios finales querrán hacer las búsquedas de información por su cuenta. También podemos asumir que un mayor conocimiento de la disponibilidad de información incrementará las expectativas del usuario final en *servicios de calidad* y en sus demandas de formación y apoyo.

4.7. El especialista en información

Como hemos mencionado anteriormente, a nivel individual, los mediadores deben considerar críticamente sus propias habilidades y capacidades para el continuo desempeño de su profesión, teniendo en cuenta la influencia de las expectativas de su profesión y especialmente la visión del futuro que sobre los mediadores posean los gestores de los servicios de información. Para aquellos que crean que hay un futuro para los mediadores, identificamos algunos nuevos roles, por ejemplo:

- Negociación con los comercializadores de bases de datos y otras organizaciones proveedoras de acceso a información, de acuerdo a las necesidades del usuario final. La negociación puede incluir la calidad de los servicios prestados así como los interfaces de usuario.
- Organización del acceso por materias a fuentes de información no estructurada (por ejemplo guías de recursos y directorios de recursos Internet).
- Diseño de intranets para organizaciones.
- Proporcionar formación y servicio de ayuda para usuarios finales. Se subraya especialmente la necesidad de educación continuada para el usuario final (por ejemplo para nuevos desarrollos). La formación en habilidades informacionales debería incluirse como parte del proceso de investigación.
- Implicación activa en investigaciones prácticas sobre recuperación de información y servicios derivados.
- Seguimiento de la calidad de bases de datos y otras fuentes de información.
- Trabajo junto a otros agentes, tales como editores y proveedores de información) para mejorar la calidad y el acceso a la información.

Además de analizar a los especialistas de la información como individuos, se debería tener en cuenta también la gestión del servicio de información, ya que ésta pueda influir bastante en la dirección que toma la desintermediación. Si los gestores desean asegurar

el futuro de los intermediarios, las siguientes acciones podrían ser de ayuda. Además de intentar comprender el contexto de la desintermediación, el gestor podría:

- Llevar un seguimiento y posiblemente influir en la cultura organizacional relativa a las expectativas acerca de los especialistas en información, así como de otros empleados en la organización (por ejemplo, animando a todos los empleados a realizar sus propias búsquedas)
- Crear un ambiente de trabajo que estimule la concienciación sobre los nuevos desarrollos de la industria online, de los productos de las bases de datos y de las técnicas de recuperación de información (por ejemplo, tienen los especialistas de la información acceso a las últimas novedades en el campo de la búsqueda online y de los servicios que tienen que proporcionar?)
- Promover un deseo de aprendizaje continuo en la organización (esto es, que en la organización se facilite el aprendizaje por parte de todos los miembros, incluyendo los usuarios finales, y que se transforme continuamente.
- Iniciar y promover proyectos de investigación de tipo práctico, incluyendo la publicación de los resultados de las investigaciones (para mejorar los servicios proporcionados y las habilidades de los especialistas de la información, así como su imagen).
- Ofrecer al mercado servicios y productos.
- Negociar asociaciones con otros participantes en el proceso (por ejemplo, servicios informáticos, editoriales, personal académico en el caso de servicios de información universitarios...)
- Potenciar la coordinación entre los resultados de las investigaciones (incluyendo investigación de los docentes) y su aplicación práctica.
- Proporcionar oportunidades para la formación continua (Harries, 1995, 1996), por ejemplo, defendiendo el uso de redes de educación continua.

La posibilidad de más reacciones dependerá de la autoestima de los especialistas de la información, su adaptabilidad y su filosofía acerca del cambio.

4.8. Otros aspectos

Existen otros aspectos a considerar a la hora de analizar el impacto de la desintermediación en una situación específica, pero debido a las limitaciones de este trabajo solo las mencionaremos de pasada:

- Tecnología disponible para los mediadores y para el usuario final.
- Limitaciones económicas

El escenario de desintermediación diferirá en cada situación. No obstante, un cuidadoso análisis permitiría al especialista en información comprender los cambios y las

respuestas posibles, en función de sus preferencias, y de sus conocimientos o habilidades.

5. FORMACIÓN DE LOS MEDIADORES

Para satisfacer los requerimientos laborales que conlleva la realización de búsquedas para los usuarios finales, o cualquiera de los nuevos roles mencionados aquí, se requerirá una formación específica. Es obvio que la formación de los mediadores debe reconsiderarse. Puesto que este trabajo no trata del curriculum de los mediadores *per se*, tan solo se señalarán algunos puntos clave. Los programas de formación no deberían centrarse tan solo en los nuevos desarrollos, sino más bien acentuar en cómo convivir con estos nuevos desarrollos. Deben asegurar que los estudiantes usan métodos de aprendizaje independiente para refinar sus habilidades, así como un delicado equilibrio entre teoría y práctica. Por supuesto, los especialistas en información deben ser capaces de completar habilidades prácticas tales como búsquedas online, diseño de bases de datos y otras formas de organización de información, pero, sobre todo, deben conseguir una mejor comprensión de la teoría de su campo y del impacto que los resultados de las investigaciones pueden tener en la mejora de sus habilidades y servicios. Esto vale también para el diseño de intranets.

Ya que existen apoyos importantes sobre el papel como instructor del mediador, sobre lo que hace falta insistir es en las habilidades de enseñanza y el desarrollo de programas de formación didácticamente fundamentados; son importantes la evaluación de la calidad de bases de datos, el diseño de sistemas personales para la organización de información, e investigación sobre las necesidades del usuario final.

En un entorno de cambio veloz, la formación inicial ya no es suficiente y debe ser complementada con la educación continuada. Hay numerosas posibilidades para este tipo de programas, especialmente si los servicios de información y los departamentos de formación aúnan sus esfuerzos y experiencia. Puesto que la educación de adultos encuentra problemas para la asistencia a sesiones de formación, los métodos de estudio independiente (tales como la enseñanza a distancia y la formación basada en web) deben investigarse, puesto que al mismo tiempo ofrecen oportunidades para la formación de los usuarios finales.

6. CONCLUSIONES

Con el advenimiento de Internet y el aumento del acceso y conocimiento de la información, parece inevitable que los usuarios finales realicen sus propias búsquedas de información. Evidentemente habrá algún tipo de desintermediación. Su nivel y extensión dependerá de muchos factores, por ejemplo el contexto social, las políticas organizacionales de búsqueda para usuarios finales, la tecnología disponible, y los servicios ofrecidos por servicios de información concretos. Además de éstos, las reacciones de los especialistas de la información a título individual y de los gestores de servicios de información influirán en el curso de la desintermediación. Si se maneja con cuidado, la desintermediación podrá ser una oportunidad dorada para los especialistas de la infor-

mación. Pero esto requerirá autorreflexión crítica, refinamiento de las habilidades existentes y expansión continuada de otras nuevas, y una implicación activa en la investigación.

Los especialistas en información siempre han pretendido mejorar el acceso a la información mediante su organización, proporcionando información a sus usuarios conforme a sus necesidades. Los servicios de información también buscaban ayudar al usuario final a realizar su trabajo con mayor efectividad. El cambio en los requerimientos del usuario final, su acceso a la información y sus necesidades, ha provocado un cambio paralelo en el papel de los mediadores. Esto es importante para los mediadores que tratan de mejorar el acceso social a información de calidad. Si más usuarios finales con capaces de asumir la responsabilidad de sus propias búsquedas de información – o al menos de algunas de ellas – la atención de los mediadores puede orientarse hacia otras cuestiones importantes. La potenciación del usuario final puede entonces ayudar a asegurar la continuidad del mediador y promover usuarios finales bien informados.

REFERENCIAS

- Allen, G. 1996. Disintermediation: a disaster or discipline? *Online Information 96*, edited by D. I. Raitt. Oxford: Learned Information, pp.29-32.
- Anon. 1997. The librarian and the library user: what the future holds. *The Electronic Library*, 15(1): 15-24.
- Anon. 1995. Studies report who uses Internet and why. *Database*, 12.
- Barry 1997. Information Skills for an electronic world: training doctoral research students. *Journal of Information Science*, 23(3): 225-238.
- Blinko, B. 1996. Academic staff, students and the Internet: the experience at the University of Westminster. *The Electronic Library*, 14(2): 111-116.
- Brody, R. 1993. End-users in 1993: after a decade, *Online*, May: 66-69.
- Brooke, W. 1996. New roles for librarians imminent. *Information World Review*, 52.
- Campbell, B. 1998. The disintermediation of banks in loan markets. *Journal of Lending and Credit Risk Management*, 80(5): 56-60.
- Davies, R. 1996. The information professional in Europe: perceptions and reality. *Aslib Proceedings*, 48(9): 215-220.
- Dougherty, D. 1998. Librarians get it: how librarians are shaping the Web. Available <http://Mwebreviewcom/97/07/04/imho/index/html>
- Edwards, C., Day, J and Walton, G. 1996. Disintermediation in the year 2010: using scenarios to identify key issues and relevance of IMPEL eLib project. *Online Information 96*, edited by D.f. Raitt. Oxford: Learned Information, pp.357-361.
- Finlay, K. and Finlay, T. 1996. The relative roles of knowledge and innovativeness in determining librarians attitudes toward and use of the Internet: a structural equation modeling approach. *Library Quarterly*, 613(1): 69-83.
- Fisher, J. and Bjorner, S. 1994. Enabling online enduser searching: the expanding role of librarians. *Special Libraries*, 85(4): 281-291.
- Ford, N., Wood, F. and Walsh, G. 1994. Cognitive styles and searching. *Online and CD-ROM Review*, 118(2): 79-85.

- Gellman, R. 1996. Disintermediation and the Internet. *Government Information Quarterly*, 113(1): 1-8.
- Harries, S. 1995. The potential of information networks for library and information science education. *Online and CD-ROM Review*, 119(1): 13-16.
- Harries, S. 1996. An electronic learning network for continuing professional development in information work. *Online and CD-ROM Review*, 20(6):304-306.
- Hayes, M. 1996. The modern information professional. *Online and CD-ROM Review*, 20(6):302-303.
- Hilts, P. 1995. O'Reilly study maps Internet use. *Publishers Weekly*, 2 Oct: 11.
- Jones, J. 1998. Intermediation and the digital library. Available <http://Www.library.ubc.ca/jonesli'dl.html>
- Kieft, R.K. 1995- The death of the librarian in the (post) modern electronic information age. In *Information for a New Age: Redefining the Librarian*, compiled by Fifteenth Anniversary Task Force library Instruction Round Table American Library Association. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, pp.15-22.
- Massie, R.J. 1997. The future is now. *Information Services and Use*, 17: 279-282.
- McDermott. 1998. Searchers on the beachhead: the Internet librarian conference at Monterey. *Searcher.. The Magazine for Database Professionals* >, Feb.- 6268.
- Mischo, WH. and Lee, J. 1987. *End-user searching of bibliographic databases*. Annual Review of Information Science and Technology, 22: 227-261.
- Nicholas, D. and Frossling, 1 1996, *Online Information 96*, edited by David I. Raitt. Oxford: Learned Information, 343-347.
- Radigan, J. 1994. Disintermediation reaches the living room. *United States Banker*, 1104(2): 48-51.
- Saracevic, T. and Kantor, R 1991. Online searching: still an imprecise art. *Library Journal*, 116(16): 47-5 1.
- Schulman, S. 1998. Applying a proactive ounce of prevention. *Information Today*, 15(7): 46.
- Tenopir, C. 1996. Trends in end user searching. *Library Journal*, Dec: 35-36.
- Walker, G. and Janes, J. 1993. *Online Retrieval: A Dialogue of Theory and Practice*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Walton, G., Day, J. and Edwards, C. 1996. Role changes of the academic librarian to support effectively the networked learner: implications of the IMPEL Project. *Education for Information*, 14: 343-350.