

Intermediación automatizada y desenfreno de desconfianzas en la conectividad exacerbada Un ejercicio de prospectiva lateral

Eduardo Villanueva Mansilla
Departamento de Comunicaciones,
Pontificia Universidad Católica del Perú

1. Perspectivas tecnológicas: el desarrollo de los nuevos medios

Tras más de 10 años de acompañamiento cotidiano, la Internet aparece como parte no solo de la vida diaria, sino del tejido mismo de nuestros intercambios culturales y simbólicos. Incluso si no nos gusta, tenemos que vivir con ella. En el proceso, la transformación de la que es abanderada ha cambiado nuestra relación con la información de maneras tan diversas como complejas.

No viene al caso, ni sirve a algún propósito concreto, discutir si el cambio del que hablamos es parte de una transformación social mayor o no. La idea de una sociedad de la “información” o del “conocimiento” requiere una discusión mucho más integral que la que requiere acercarnos a los fenómenos de la información digital. Mientras que estos fenómenos nos afectan cotidianamente en nuestra capacidad de hacer y en nuestra forma de relacionarnos con la cultura, la conceptualización “superior” de una sociedad de la información implicaría discutir aspectos macrosociales e institucionales que están fuera de la lógica del consumo y la creación de productos culturales, en la escala de los individuos mismos que nos preocupan profesional y personalmente. Por ello, mejor eludir las grandes preguntas celestes, y dedicarnos a las modestas interrogantes del día a día.

Una manera, relativamente común, de referirse a la plétora de cambios que la tecnología ha traído consigo, es hablar de nuevos medios. Es un término, antes que un concepto, trabajado en los estudios de comunicación social, así como en relación a innovaciones artísticas, que sirve para designar a las formas de comunicación que no son propias de lo que se conoce como mass media, o que no son tradicionalmente interpersonales, es decir dedicados a permitir intercambios entre grupos más o menos fijos de personas [1]. Los nuevos medios abarcan desde el modesto correo electrónico hasta los sistemas de software social, como el hi5, o el *posteo* de videos en sitios como YouTube.

Más allá de las metáforas ampliamente utilizadas en la última decena de años, la Internet es una tecnología altamente flexible pero esencial neutral, desde varios puntos de vista. Optimizada para la transmisión más eficiente posible de *paquetes*, es decir de grupos de señales de telecomunicaciones, entre computadoras y dispositivos disímiles, la Internet es un muy elegante y eficiente sistema de plomería o gasfitería, una colección de tuberías que permiten trasladar todo tipo de contenidos.

Abusando de la metáfora potable, la Internet no diferencia el líquido que transmite, sino que acepta cualquiera siempre y cuando sea una señal con las características esenciales mínimas, añadidas por el protocolo de comunicación (el TCP/IP), cual virus que se prende de ADN ajeno para existir. Los datos propios del protocolo TCP/IP solo sirven en cuanto transacción entre dispositivos, y desaparecen cumplida su misión: el contenido, es decir el líquido de la metáfora, queda.

Obviamente, una vez resuelto el problema de plomería, lo que queda es saber si el líquido es adecuado para nuestros intereses de consumo. Algunos líquidos, menos densos, se trasladan mejor que otros, haciendo que se pueda comparar al correo electrónico o a la mensajería instantánea con agua potable, ligera y sin complicaciones, mientras que el video en señal continua, o *stream*, es más bien un serio caso de crema de cacao, excesivamente densa y por lo tanto difícil de circular, luchando por hacerse espacio entre el agua común.

Pero incluso resuelto el problema del traslado de los líquidos, lo que debería interesar es qué hacemos con ellos. La Internet permite que muchos tipos de contenido, algunos con facilidad y otros con suma dificultad, circulen sin limitación. Lo que usamos finalmente no es la Internet, sino los así llamados *servicios de la Internet*, que corren encima y que dan sentido a la Red permitiendo el acceso a la información y el ejercicio de la comunicación. Estos servicios son los verdaderos medios, en el sentido comunicacional, puesto que permiten la expresión de ideas y la creación de sentido, así como el consumo de productos culturales.

Desde el más común y simple de los servicios de la Internet, el correo electrónico, hasta las complejidades técnicas propias de los bitTorrents o los *multicast streams*, es la experiencia de ciertos contenidos y la posibilidad de intercambiar información lo que define nuestra relación con la Internet. Así como la tecnología tras la televisión solo cobra sentido para la comunicación en cuanto define nuestra experiencia simbólica, las distintas, complejas y sobrepuestas tecnologías que hacen lo que llamamos la Internet, deben ser estudiadas en cuanto creadoras de posibilidades y de realidades de comunicación. Son pues estos los nuevos medios que nos interesan y que debemos investigar.

Cuando digo “debemos” me remito a la tarea de todos los interesados en participar de manera creativa en esta “era digital”. Sin duda, los comunicadores, tanto los que hace como aquellos que pensamos la comunicación, estamos acompañados por una gama muy amplia de profesiones y haceres; los bibliotecarios aparecen de pleno derecho en esta tarea, puesto que su existencia moderna se debe a la necesidad de facilitar el acceso a información. El problema que surge es que facilitar acceso demanda controlar tanto aquello a ser accedido como conocer quiénes son aquellos que accederán a la información. En la etapa tradicional de las bibliotecas, no solo se desarrolló una enorme parafernalia de recursos técnicos y metodológicos, sino sobre todo se perfeccionó una comprensión del trabajo de hacer accesible. En la hora actual, la tarea es significativamente más compleja y por ello, más interesante para los estudiosos.

Pero sin duda, es mucho más difícil para los profesionales que deben hacer el trabajo diario. Desde la torre de marfil, el académico contempla fascinado lo que para otros es un desafío tremendamente complejo, no solo por razones prácticas, sino porque es posible especular sobre la viabilidad y continuidad futura de la profesión bibliotecaria. ¿Para qué quiere el mundo bibliotecarios si los algoritmos de Google se hacen cargo?

Hasta cierto punto, el argumento tiene validez. La biblioteca, como agente mediador entre los usuarios y la información, se configura alrededor del medio más significativo, y entonces tenemos una biblioteca organizada por y para el medio impreso, con todos los servicios y herramientas girando alrededor del paradigma de comunicación. Las computadoras en la biblioteca para medios impresos fueron asistentes de organización y recuperación, pero no los medios mismos de acceso a la información, porque la información no residía en ellas. Esta carga es enorme, y el costo, no solo monetario, de cambiar las instituciones de la información hace atractivo pensar en ignorarlas. Pero como espero demostrar en este documento, precisamente la validez de esta argumentación hace urgente contar con bibliotecarios.

2. Perspectivas sociológicas: fragmentación de públicos, desmediación, creación y consumo cultural

Primero que nada, es urgente entender a los públicos. En comunicaciones, existen tantos públicos como medios, puesto que los medios son creados a partir de la imaginación del público que los consumirá. La existencia de públicos diversos ha sido común, pero mientras predominaron los

medios masivos, en particular la televisión, siempre hubo un criterio organizador alrededor de los cuales articular todo el resto de los medios. Este gran panorama unificado es lo que se ha llamado, entre otros nombre, *gran público* [2]. La existencia de este gran público es posible porque hay medios que han postulado la capacidad de atraer a mucha gente, muy diversa, con poco en común, pero no por ello menos interesada en la variedad y simplicidad cultural que los medios masivos han ofrecido.

No es difícil trazar el paralelo entre los medios masivos y las bibliotecas, en particular las públicas y las universitarias. Diseñadas contemplando necesidades específicas pero bajo criterios generalistas, las bibliotecas han sido bastiones de la ciudadanía, puesto que han postulado que todos los habitantes de una ciudad o todos los miembros de una comunidad, más allá de necesidades específicas, recurrirán a una misma institución para enfrentar su demanda combinada. El ejercicio de aprender, de informarse, de conocer el mundo a través de la información, se convertía así en una afirmación de lo colectivo, de los valores de la comunidad.

Los medios han cambiado: no ha desaparecido la televisión, pero ahora tantas cosas compiten con ella que es difícil identificar todos los posibles medios que la tecnología y la industria nos ofrece. Como es lógico, el consumo mediático ha cambiado también: de los lejanos años en que apenas habían tres canales de televisión, algunas radios y la ocasional oportunidad de escuchar algo que alguien traía del exterior, hemos pasado a contar con muchos canales y medios para enterarnos de todo y de nada. Un joven ahora cuenta con más información de la que el padre de familia acomodado contaba hace unos años. Al tener más acceso a más canales y medios, el joven promedio consume con más diversidad, y adquiere de maneras más complejas.

¿Por qué habría de importarle al bibliotecario semejante desarrollo? Especialmente, cuando consideramos que salvo el usuario de bibliotecas públicas, estamos ante demandas completamente distintas: la información en un contexto laboral o educativo no puede ser la misma que la que queremos para entretenernos o distraernos; la información en contexto orientados a fines no se rige con las mismas reglas que aquellas que adquirimos como consumidores en los mercados de productos, sino que más bien usa las normas de los mercados de insumos, con requerimientos concretos y sobre todo con financiamiento distinto.

Son dos las razones principales por las que estas tendencias de la información como producto son tan relevantes en general. Cognitivamente, la apropiación de la información-entretenimiento marca toda nuestra relación con la información, puesto que prestamos atención desde muy temprano, y obtenemos más satisfacción, de lo que adquirimos para disfrute. Socialmente, la demanda fragmentada de entretenimiento requiere a su vez de mecanismos de entrega de contenidos igualmente fragmentados, lo que hace muy ancho pero poco profundo el mercado de la información, y fomenta la piratería; esto a su vez afecta todas las maneras como nos apropiamos de la información.

Junto con este juego de tendencia, se produce otro fenómeno que podemos llamar desmediación. No es que los medios tengan menos importancia, pero valoramos su presencia distinto a causa de la abundancia de opciones. Cuando tenemos más formas de llegar a lo mismo, la importancia relativa de un canal frente al otro disminuye, puesto que se termina por asumir que siempre habrá otra forma de llegar a la información buscada: si la biblioteca no lo tiene, usemos la Internet; si no está en la Internet, vayamos a Galerías Brasil; si ahí no está, volvamos a la Internet pero mirando a la Darknet [3]. Siempre hay otra opción. Los medios siguen siendo usados pero al perder relevancia subjetiva, parecemos no preocuparnos por qué medios hay y qué nos ofrecen, salvo que vayan precisamente a la muy específica demanda que preferimos por encima de otras. Socialmente, y también cognitivamente, carecemos de interés en los medios precisamente porque son tan eficientes,

diversos y abundantes.

Finalmente, cada vez es más fácil recurrir a los medios para cubrir nosotros mismos nuestras demandas de información, no solo como consumidores sino también como productores. El éxito de lo que excesivamente se engloba bajo el epíteto de “Web 2.0” es precisamente el permitirnos abandonar los canales de consumo tradicionales para articular nuestra demanda en nuestra oferta: los consumidores proveen de información subiendo sus propios videos, armando sus propias mezclas, creando sus mash-ups, alimentando foros. La creación, entendida de manera generosa y poco tradicional, permite que los medios sean usados en nuestros términos, y por lo tanto saliendo de las limitaciones más tradicionales que separan a los proveedores de los consumidores. El consumo implica abastecer el mercado con nuevos productos.

Un ejemplo particularmente relevante puede ser visto en la polémica sobre derechos de autor actualmente rampante en todo el mundo. A partir de una situación más o menos definida, como fue el éxito de Napster hacia los años 2000 y 2001, enfrentamos un panorama en donde los propietarios o tenedores de derechos de autor defienden el recurso a medidas técnicas y regulatorias para impedir que se trasgreda sus derechos [4]. No viene al caso detallar la situación, pero basta con indicar que uno de los grupos activistas más agresivos en pro de no aumentar las barreras al compartir información es el de los programadores, agrupados en la comunidad FOSS. Vienen con la clara intención de debatir la relevancia de las medidas técnicas y regulatorias porque son conscientes de la existencia de nuevos mercados y de nuevas posibilidades, listas para ser explotadas por cualquiera que pueda “montarse en los hombros de gigantes”, es decir en el trabajo de otros. El consumo de software implica la posibilidad de convertirlo en un nuevo producto, que a su vez permitirá que otros consuman y eventualmente creen algo nuevo.

Disponer de herramientas para la multiplicación de información es pues una prioridad de comunidades creativas que antes existían en espacios mucho más cerrados, pero que ahora tienen impacto global y efecto multiplicador también global. No todos los que usan software libre se convierten en programadores, pero el pequeño porcentaje que lo hace a su vez fomenta que otros sigan el camino. ¿Quién y cómo se habrá de controlar la propiedad intelectual amarrada a esta cadena?

3. Abundancia informacional y desconfianza informacional

Un término útil para caracterizar la etapa en que vivimos es abundancia informacional [5]. Al menos para los que están conectados, y que cuentan con los recursos financieros y técnicos para aprovechar los canales y medios disponibles, es indiscutible que esta es una era de abundancia.

La pregunta que surge inmediatamente después es qué exactamente quiere decir abundancia. En este contexto, es un calificativo completamente carente de valoración. No sabemos, o hasta cierto punto optamos por ignorar, la relevancia, pertinencia o utilidad para fines concretos de la abundancia. En otras palabras, calificamos a la información como abundante porque efectivamente sabemos que hay mucha, y nada más.

Ergo, nuestro juicio es funcional a la tecnología, antes que a las necesidades concretas de los individuos. Digamos que la interpretación funcional tiene la virtud de entusiasmarnos con un panorama que no exploramos con detalle. Más bien, una vez que exploramos el terreno, comenzamos a opinar con mayor precisión respecto a la abundancia, juzgándola a partir de un deber ser, de una lógica de resultados en la acción humana que difiere de la mera evaluación técnica.

En términos normativos, la información es mucho menos interesante. Es mucho más simple saber qué ocurre en el mundo, nos dice la opinión funcional; es mucho más complicado saber qué ocurre en el mundo, nos dice la perspectiva normativa [6]. En el primer caso, la cantidad de fuentes sobre las últimas noticias y las últimas tendencias refleja o parece reflejar mayor consciencia sobre nuestro entorno. El segundo caso plantea que no entendemos más lo que ocurre en el mundo por saber qué está pasando, y peor aún, las noticias y tendencias reflejan intereses, énfasis y omisiones que no están bajo nuestro control ni son percibidos con claridad por el grueso de los ávidos consumidores de la abundancia.

Cuando se percibe la debilidad de nuestra comprensión, o peor aún, el grado de nuestra ignorancia sobre el por qué ocurre lo que ocurre, entonces comenzamos a dudar o por lo menos a desconfiar de la abundancia. Sirva un ejemplo casi trivial: hace pocos meses circuló un mensaje de correo electrónico sobre la supuesta contaminación del agua Dasani, en base al hecho de no ser más que agua potable embotellada. El mensaje, bien escrito y al parecer documentado, circuló como certero y veraz por las cuentas de muchas personas. Lo cierto es que una vez que quedó claro que el mensaje no era de origen local, sino copia de uno extranjero, que a su vez se refería a un caso de hace tres años en Inglaterra, el resultado fue típico de estos tiempos, puesto que nuestra capacidad de asimilar la realidad a partir de la abundancia de información sufrió un nuevo golpe.

Casos como el mencionado son muy comunes, y resultan en el deterioro de la confianza en los mismos medios: si el producto ordenado gracias al comercio electrónico no es recibido, si la consulta por correo electrónico al tan difundido sitio web es ignorada, si el dato recogido resulta ser falso, el edificio funcional de la abundancia informacional crea desconfianza normativa. ¿Cuál es la verdadera información, cuál no? ¿En qué o en quién podemos confiar realmente?

La desconfianza no es novedad en la sociedad moderna. Ante la tecnología nueva siempre hay ocasiones para redefinir perdedores y ganadores, puesto que siempre hay quien se adapta más rápido que otro, quien la usa para bien o para el mal. Pero sobre todo, lo que parece ser la regla es que el entusiasmo por subirse al carro de la renovación tecnológica trae consigo la inevitable urgencia de trasladar el entusiasmo por el potencial de la tecnología hacia resultados concretos que no son tecnológicos, sino sociales.

La tecnología, cualquier tecnología, es una colección de elementos mucho más compleja que el aparato que irrumpe en nuestras vidas. El libro es más que una colección en camino a la obsolescencia de papel y tinta: es un método de transmisión de conocimiento montado sobre una industria, sobre hábitos culturales y sobre evaluaciones de costo / oportunidad complejas y llenas de variantes. Comprar un libro es una promesa de futuro, que puede ser cumplida como no, que puede ser realizada hoy o en un par de años; también es un negocio y un servicio, una ambición y una rutina. Todo eso tiene que ser considerado antes que alguien se entusiasme con un nuevo aparato para cumplir la misma función: el libro electrónico es una nueva colección de posibilidades, una nueva industria, una nueva forma de vivir la cultura. El mejor aparato que muestre el equivalente de un libro, y algunos son notablemente logrados, requiere todo lo demás para funcionar.

En términos de teoría, estamos pues ante una formulación más compleja: una tecnología es la reunión de artefactos unidos a habilidades de utilización unidas a hábitos y prácticas sociales para aprovechar lo anterior [7]. Un sistema tecnológico cambia una sociedad; un aparato apenas mueve a un individuo. Si unimos a eso el hecho que un sistema tecnológico requiere todo un juego de decisiones políticas para ser implementado, resulta entonces aparente que la intromisión de ciertas novedades tecnológicas crea tantas posibilidades como problemas. Entender los problemas es el trabajo de los profesionales que laboran en los sistemas tecnológicos.

Por eso, para entender el rol de las mal llamadas nuevas tecnologías de información y comunicación, tenemos que enfatizar el rol que cumplen en la tarea de aumentar no solo el stock de información, sino sobre todo la capacidad de organizar, recuperar y utilizar dicha información, junto con la capacidad de aumentar la comunicación que usa y aprovecha dicha información. El doble significador “información y comunicación” demanda una doble interpretación, y por ello no podemos pensar en la información sin verla como insumos para la comunicación, ni podemos estudiar la comunicación sin ver qué se informa y qué se omite informar mediante ella.

Si carecemos de estos elementos, es fácil sobrevalorar la información, y a la misma velocidad considerarla innecesaria, inadecuada u obsoleta; en otras palabras, caemos en la falacia de juzgar en el momento lo que tenemos ante nosotros, ignorando que el procesamiento y utilización de información es un proceso continuo y de largo plazo, que afecta nuestras vidas de varias maneras en varios momentos. No solo eso, lo más sencillo del mundo es creer que la información que escuchamos y vemos es la más relevante o importante, en demérito de aquella que no llega a nuestros sentidos. Es fácil aislarnos creyendo que lo tenemos por delante es suficiente, porque parece serlo todo. El primer resultado en Google, el primer chisme en nuestro correo, el primer dato que leemos en la página que todos leemos, es verdad. Cuando deja de serlo, buscamos una respuesta con el mismo empeño o simplemente optamos por dudar de todas, igual que dudamos de la primera. Baste ver la historia de creaciones digitales como el turista accidental en las Torres Gemelas [8], para entender la lógica de la difusión de informaciones en la esfera mediática digital.

Afirmar que la información es poder siempre ha sido una simplificación de la realidad: la información puede ser poder, pero también puede ser confusión o caos. Contar con información sin poder procesarla es una invitación a depender de otros, a no ser más que una ficha en el juego que otros administran. En la realidad contemporánea, es inevitable depender de terceros, puesto que nadie puede controlar toda la información disponible ni tampoco procesar de maneras convincentes y viables; el problema es el tipo de dependencia que desarrollamos. Debería ser obvio que por lo menos necesitamos ser conscientes de nuestras carencias, cuando como agentes de la interpretación de nuestras propias necesidades vamos a requerir ayuda para solucionarlas.

4. Bibliotecas como artefactos en un segundo plano

El reclamo por la intermediación no tiene nada de nuevo. Ortega y Gasset lo hizo en la primera mitad del siglo pasado [9], y si bien el contexto general ha cambiado, la necesidad de recurrir a intermediarios se ha mantenido, como otros autores lo reivindican [10]. Lo que hace particularmente urgente reclamar esa función es que la intermediación está cambiando de naturaleza tan rápido que para muchos, bien puede desaparecer no porque no exista, sino porque el mecanismo preferido de intermediación se desvanezca ante nuestros ojos.

Me explico: la biblioteca corre el riesgo de obsolecer muy pronto. Esto no quiere decir que desaparezca, sino que su función primordial se pierda en beneficio de otros mecanismos de acceso a la información. En un mundo en donde hay una enorme concurrencia entre el formato tradicional de transporte de información, el libro, y otras fuentes más flexibles y más fácilmente actualizables, la lógica de la biblioteca como agente de acceso está en riesgo. El resultado puede ser supervivencia en un segundo plano, con la consiguiente pérdida de importancia ante los ojos de los usuarios.

No se trata de la pérdida de preeminencia por el colapso de los libros, algo que no parece que tenga que suceder. Más bien, es la desaparición del papel como mecanismo básico de transmisión de ciertas formas particularmente críticas de información, y su reemplazo por sistemas autoorganizados de recuperación de información. En el contexto de instituciones de tamaño y

presupuestos significativos, el desplazamiento del papel a los contenidos digitales es indetenible, y la biblioteca serviría como agente de adquisiciones y solo en un segundo, menos importante lugar, repositorio de colecciones impresas que no puedan ser utilizadas en el formato ideal.

No es solamente una cuestión de papel vs. bits; más importante, es control personal vs. servicio comunitario. En efecto, para el académico o el investigador, la promesa de contar en su computadora con toda la información relevante, fácilmente recuperable y disponible en cualquier lugar, incluso sin recurrir a la Internet, es demasiado atractivo como para ignorarla como utopía deseada. En vez de revisar revistas en una biblioteca, mejor es acceder a artículos que, unidos a los reportes, artículos propios de la web, informes varios, archivos multimediáticos, etcétera, yacen en una computadora portátil. Incluso los libros, que no son fáciles de leer en la computadora, pueden ser impresos y dejados en las oficinas o casas. Es una situación mucho más atractiva, puesto que un buen software de búsqueda en la computadora se encarga de encontrar las cosas sin mayores complejidades, lo que permite ignorar la necesidad aparente de mantener la información organizada en carpetas o con índices en una base de datos generada por el usuario.

Si el nirvana del investigador, académico o no, es tenerlo todo en la computadora, el problema desde la perspectiva del usuario común de una biblioteca pública es el ya mencionado asunto del desplazamiento de la atención hacia un mercado mediático fragmentado. La abundancia de información implica buscar cada vez más cosas en más sitios, y la idea que todas esas cosas están inherentemente desparramadas por la Internet debilita la noción de un sitio que sirve como depósito de una colección inevitablemente pequeña y menos variada. Aunque no se pretenda cargar con todo en la computadora, sí se puede pretender acceder a todo desde cualquier computadora conectada, sin depender de una conexión específica en un contexto específico.

Esto no niega, ni mucho menos, el hecho de que buena parte de la información actualmente disponible en las bibliotecas no será adecuadamente reemplazada por las nuevas alternativas. Más bien, indica un desplazamiento del interés del público hacia formas nuevas de acceso que, en desmedro de las tradiciones asentadas en siglos de utilización de impresos, crearan nuevas oportunidades pero debilitarán o negarán formas perfectamente adecuadas de adquisición de información.

Nuevamente, este escenario, que ocurre de una u otra forma en todo el mundo, no significa la desaparición de las bibliotecas, ni mucho menos. Significa su desplazamiento a un segundo plano, en el que la relevancia de invertir en ellas, tanto a nivel individual como social, tiene que ser considerada contra las alternativas, que parecen tener preminencia emocional o perceptual, no necesariamente real. Las bibliotecas quedarían como recurso de segundo nivel, salvo aquellas altamente especializadas, o las nacionales y similares, cuya función no es tanto satisfacer usuarios como ser custodios patrimoniales. No estamos ante un escenario particularmente original, ni tampoco catastrófico: simplemente se trata de la postergación de un mecanismo de acceso por otros, mejor adaptados a las posibilidades tecnológicas y mediáticas de la época que corre.

Puestas las cartas sobre la mesa, la respuesta natural del usuario es satisfacción por las mejoras, y sobre todo por las nuevas posibilidades de acceso. Es una situación ventajosa, en donde la cantidad, calidad y variedad de la información no sufrirá, o al menos no se percibirá que haya sufrido. La situación puede ser distinta para la institución que llamamos biblioteca, pero finalmente, ¿no existe ésta para satisfacer necesidades? Si la existencia de esta institución no sigue siendo crítica, no habría por qué lamentar su desaparición.

La intermediación digital, exclusivamente a cargo de sistemas bajo el control del usuario, y carente de necesidad *prima facie* de un componente humano, parece condenar a los profesionales de la

información; la especialización iniciada con los sistemas de clasificación modernos se ha agotado, y la organización del conocimiento no tiene mayor relevancia. Tampoco parece ser urgente contar con alguien que ubique lo relevante entre un mar de datos, puesto que será posible que esto aparezca solo, además de ser cierto que lo relevante está en muchos más lugares que aquellos en donde las bibliotecas suelen mirar. Y si los sistemas de recuperación continúan su desarrollo hacia convertirse en intuitivos, transparentes y fácilmente modificables por el usuario final, lo que queda es un rol custodial y patrimonial.

Sin embargo, es posible articular un discurso que sin negar las ventajas de los nuevos medios, proponga formas distintas de intermediación. No se trata de reivindicar el entrenamiento en el descubrimiento como última salida, ni siquiera insistir en la preeminencia de la tradición impresa. Más bien, la urgencia está en proponer formas de intermediación que insistan en la eficiencia en la recuperación; en la reestructuración de la información lateralmente, en vez de hacerlo de frente como se ha venido haciendo; y en la fluidez comunicativa. Todo esto no abandona el componente patrimonial ni custodial, ni mucho menos la importancia de la zona de control que hace más de 10 años proponía Atkinson [11]. Lo que hace es complementar la conversación: insisto en lo dialógico, porque ahí reside la viabilidad y la urgencia de lo que tradicionalmente hemos llamado biblioteca y bibliotecario.

5. Reduciendo la desconfianza mediante la imparcialidad

La desconfianza nace de la ecuación ya descrita: la ignorancia sobre las limitaciones del medio hace que se confíe en exceso primero, para luego desconfiar generalizando los problemas encontrados. Esta combinación no es inusual, puesto que está documentada como comportamiento habitual frente a innovaciones y procesos de cambio. Solo los expertos son capaces de conocer lo suficiente el medio y los contenidos de dicho medio, como para poder administrarlo de manera adecuada, sin exagerar sus virtudes o agrandar sus defectos.

Ante un escenario mediático tan confuso, donde la valoración de la calidad y la pertinencia de los contenidos se vuelve mucho más crítica, la respuesta debería ser multilateral. Por un lado, afirmar la pertinencia de la aproximación frontal, la biblioteca, que trabaja como un universo finito pero no estanco de conocimientos, en donde los nuevos insumos ingresan tras una evaluación de pertinencia. Esta forma de enfrentar la confusión requiere tanto bibliotecarios conocedores de los problemas como comunidades comprometidas con la construcción de la colección.

Para que el camino frontal funcione, es necesaria la participación de ambas partes; al mismo tiempo, las comunidades de usuarios tienden casi inexorablemente a buscar alternativas a la biblioteca. Luchar contra esta situación es iluso; los usuarios quieren acceder a información en sus propios términos y para sus propios fines, y van a seguir buscándola más allá de lo que la biblioteca haga. Esto es particularmente crítico porque las bibliotecas no pueden, o no quieren, o tal vez no las dejan poder, controlar todos los nuevos tipos de contenido que hoy por hoy buscan los usuarios. En competencia permanente con los usuarios mismos, con los centros de informática, con las empresas de información y con el caos creativo fomentado desde la Internet, la biblioteca, aún en el mejor de los casos, no puede lidiar con los embates desde tantos frentes.

Concentrarse en su tarea primordial es pues una virtud: dejen el caos para otros, que el control es mío, podría ser la explicación. El frente principal de la labor bibliotecaria seguirá siendo construir una colección pertinente a su comunidad y que sea posible usar con rapidez y sin complicaciones. Idealmente, los documentos podrían estar en la misma web y ser fácilmente ubicables mediante herramientas de búsqueda digital; claro está, este es un escenario lejano. Por ello, y mientras las condiciones de reproducción material de la información sigan siendo tan diversas como actualmente

lo son, la biblioteca tendrá un rol extremadamente crítico en la construcción de colecciones físicamente discernibles, combinadas con colecciones digitales.

Pero el término más importante es **colecciones**, algo que implica apenas la mitad del universo de información, figurativamente. ¿Qué ha de hacer la biblioteca con el resto, con la otra mitad? Esa pregunta requiere en realidad una serie de subpreguntas, y sería más que pretencioso esbozar respuestas. Lo que sigue es apenas una serie de perspectivas posibles, que eventualmente podrían servir para mirar en la dirección de respuestas futuras.

El problema principal reside en los espacios fuera del control de las bibliotecas. Todo lo que no puede o no se quiere que sea parte de una colección, y que no puede ser enfrentado directamente, puesto que la única alternativa realista sería incluirlo en la colección. Como el material que constituye la colección tiene que ser un conjunto finito, y además tiene que ser “coleccionable” (es decir pasible de ser integrado de alguna forma en la colección), es indispensable partir por reconocer la incapacidad de la biblioteca para enfrentar directamente este ámbito, y por lo tanto la urgencia de encontrar mecanismos para acercarse de manera lateral, es decir no como biblioteca = colección, sino como biblioteca ≠ colección, sino servicio.

El primer paso es conocer al enemigo: estar al día en la aparición y desarrollo de los nuevos medios, usarlos y eventualmente encontrar la manera de aprovecharlos; esto es el equivalente a conocer la colección, con la diferencia que como no será nunca posible conocer todo lo que hay en la Internet y sus medios, entonces bastaría con saber qué está pasando y cómo se lo puede aprovechar.

El segundo paso es más complejo: discernir cómo incorporar un nuevo medio en la actividad central de los usuarios. Un ejemplo: la existencia de YouTube es más que la oportunidad de divertirse con videos entre absurdos o jocosos, sino sobre todo disponer de material que nunca podría ser parte de una colección de videoteca, por razones legales, de presupuesto o simplemente de exceso de especialización. El estudioso de la publicidad podría encontrar materiales sumamente particulares, los que nunca antes han estado a su alcance, en este medio. ¿Es tarea de la biblioteca decirle que está esperándole semejante botín de información? A mi parecer, sí lo es.

El tercer paso es todavía más difícil, porque implica una transformación compleja que al mismo tiempo rescata la esencia del trabajo bibliotecario. Parte de asumir lo siguiente: la relevancia de las bibliotecas como instituciones dedicadas a la organización del conocimiento va a ser cuestionada por los desarrollos digitales, pero es posible estimar que un sistema completamente digital de recuperación de información tomará tiempo, más allá de los sueños de Google. El punto sin embargo es el mismo: tarde o temprano, la biblioteca será un custodio de documentos históricos.

Pero, ¿necesariamente tiene que pasar lo mismo con los bibliotecarios? Quizá sí, pero va a depender de la disposición a adaptarse y a adaptar a la biblioteca a los nuevos escenarios. Preparar la propia extinción, digámoslo así.

Aclaremos: lo dicho hasta ahora es más una posibilidad que una certeza; lo mencionado hasta ahora no es más que un escenario de muchos, que si bien tiene muchas probabilidades de ocurrir, no tiene que ser inevitable. Además, la velocidad y la intensidad del cambio no serán las mismas en todas partes y sin lugar a dudas hay muchas cosas que pueden complicar que este paquete de cambios suceda.

El punto es que, desde el punto de vista de los usuarios, es altamente probable que sea el mejor escenario posible; que los usuarios quieran contar con toda la información posible en formato digital, fácilmente recuperable e inmediatamente disponible. Aquellos que no puedan hacerlo

probablemente no puedan acceder a ningún tipo de información, por ser las víctimas de postergación económica o cultural, o porque estén desinteresados en mecanismo alguno de acceso a la información porque no les interese la información.

Entre un grupo de usuarios potenciales que no están interesados en ser servidos, otro que no puede ser atendido, y un tercero que quiere mecanismos no institucionalizados de acceso a la información, ¿qué queda? Volver a la intermediación. Pero convertida en imparcialidad.

Hay una pequeña trampa al hablar sobre “no institucionalización”. La biblioteca como intermediario es una institución, en el sentido del análisis social que asume que los mecanismos socialmente establecidos, repetidos en el tiempo e interiorizados por los ciudadanos estructuran la vida cotidiana. No es una cuestión de reglas, sino de expectativas sociales y condiciones de acción. La desaparición de la biblioteca ocurre en cuanto es reemplazada por empresas con fines de lucro que organizan la información como parte de su actividad de negocios. Inevitablemente, habrán sesgos, énfasis y descuidos. Por el otro lado, un contribuyente cada vez más interesante, y potencialmente importante, al fondo informacional de la sociedad es el movimiento genéricamente conocido como A2K, que agrupa desde los programadores FOSS hasta los promotores de la Public Library of Science. Estos también tienen sus énfasis, sus sesgos y sus omisiones.

La relevancia del trabajo del bibliotecario será arbitrar entre todas las posiciones y servir como garante de completitud y equilibrio, en un contexto de comunidades concretas con necesidades concretas, discernibles. Se dirá que siempre lo ha sido; el asunto es que ahora estamos hablando de hacerlo sin contar con una colección propia, y sin controlar el terreno. Digamos, lo hará de costado, no de frente. Un movimiento lateral de control de información.

El espacio para realizar este servicio lateral puede ser la biblioteca, como quizá sea otro lugar con otros epítetos. La profesión puede llamarse bibliotecología como no. En otras palabras: alguien lo hará, no necesariamente los bibliotecarios. ¿Quiénes serán? Imposible de responder. Pero, como lo decía Douglas Adams, a veces la pregunta es tan importante como la respuesta.

Lima, octubre 2006.

Notas:

- [1] Eduardo Villanueva, Nuevos medios. Ponencia para Felafacs 2006 (macareo.pucp.edu.pe/evillan/); Patrice Flichy, *New media history*. En: Leah Lievrouw y Sonia Livingstone, eds., *Handbook of new media*, New York: Sage, 2002, pp.136-150.
- [2] Dominique Wolton, *Elogio del gran público: una teoría crítica de la televisión*. Barcelona: Gedisa, 1995.
- [3] Peter Biddle, Paul England, Marcus Peinado, and Bryan Willman, Microsoft Corporation, *The Darknet and the Future of Content Distribution*. En: <http://crypto.stanford.edu/DRM2002/darknet5.doc>.
- [4] Como lo explica Lawrence Lessig en sus varios libros, especialmente en *The future of ideas: the fate of the commons in a connected world*. New York: Random House, 2001.
- [5] John Keane, *Lo público en la era de la abundancia comunicativa*. En: *Ciudadanos en la sociedad de la información*, Miguel Giusti, María Isabel Merino, editores. Lima: PUCP, 1999, pp. 23-39.
- [6] Dominique Wolton, *Salvemos la comunicación*
- [7] Trevor Pinch y Wiebe E. Bijker, *The social construction of facts and artifacts: or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other*. En: *The social construction of technological systems: new directions in the sociology and history of technology*, editado por Wiebe Bijker, Thomas P. Hughes y Trevor Pinch. Cambridge: MIT, 1987, pp. 17-50; también en Eduardo Villanueva, *Senderos que se bifurcan*, Lima 2005, cap. 2.
- [8] Información completa en www.snopes.com
- [9] Ref. Original a Ortega y Gasset y a alguien más.
- [10] Alguien que no sea Wolton?
- [11] Ross Atkinson, *Networks, hypertext and academic information services: some longer-range implications*. En: *College and research libraries*, mayo 1993, pp.199-215; y *Library functions, scholarly communication, and the foundation of the digital library: laying claim to the control zone*. En: *Library Quarterly* 66(3), 1996, pp. 239-265.