

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA EL/LA PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN (ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN)

Charo Valverde Tejedor
Ainhoa Arpide Etxano
Belén Castelló Zamora

1. INTRODUCCIÓN

Este es un documento dirigido a las/los profesionales, en el que se recomiendan una serie de actitudes y estrategias que contribuyan a elevar la calidad del servicio que se ofrece, a satisfacer las necesidades de sus usuarios/as, así como a ayudar a las personas trabajadoras de este sector a desarrollar su potencial dentro del marco de las posibilidades de cada cual.

Somos conscientes de que se ejercen en muchas ocasiones éstas y otras buenas prácticas y, a pesar de ello el entorno, los medios y las circunstancias no son favorables o bien las personas que toman las últimas decisiones son refractarias a estos esfuerzos. Consideramos, sin embargo, que la aplicación de estas prácticas nos beneficia.

No se trata de una lista de funciones y tareas, pues no es éste su objetivo, sino de sugerencias sobre maneras de actuación, actitudes y prácticas que muchos/-as profesionales compartimos para evitar errores, favorecer el progreso, lograr mejoras en nuestra profesión y ganar en visibilidad y peso social.

Consideramos que las "buenas prácticas" forman parte de la estrategia para la revitalización de la profesión, ya que constituyen un instrumento que puede ayudar al cambio planteado.

Por ello pretendemos que este documento sea al germen de un futuro **código de buenas prácticas**, y que no quede únicamente en una propuesta de buenas actitudes y una mera declaración de intenciones. Este trabajo inicial debería completarse y enriquecerse con la descripción de prácticas concretas aplicables en cada uno de los entornos (biblioteca pública, biblioteca universitaria, archivo, centro de documentación).

Dado que se trata de una ardua tarea, para llevarla adelante sería conveniente la creación de un **grupo de trabajo** que se especializara en temas relacionados con los códigos de ética, deontología profesional, buenas prácticas, etc.

2. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE/LA PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Cambio de mentalidad y de actitudes. Abrirse a los nuevos conceptos de servicios bibliotecarios y documentales. Mostrar flexibilidad para adaptarse a la organización en la que se trabaja: empresas u organizaciones son entidades que crecen y se modifican con los años. Las unidades de información (archivo, biblioteca o centro de documentación) deben crecer y adaptarse a todos estos cambios de morfología.

Difundir la nueva denominación de la profesión. Archiveros, bibliotecarios y documentalistas tenemos en común que somos profesionales de la información y expertos en gestión de contenidos. Deberíamos empezar a familiarizar a la sociedad con esos términos, asociándolos en cada documento escrito.

Ejemplo, "el bibliotecario, como profesional de la información y experto en contenidos..." o bien "los profesionales de la información, como son los documentalistas"

Observar la realidad que nos rodea y aprendizaje de los demás colectivos, de sus fortalezas y debilidades.

Aliarse con la tecnología, utilizarla estratégicamente para convertirnos en una presencia activa en nuestro entorno: si los usuarios van menos a la biblioteca o centro de documentación, "llevar" ese servicio al hogar de los usuarios, por medio de una página web, correos electrónicos, servicios virtuales, etc.

Poner al usuario/a en el centro de "nuestro universo", El PI ha de estar a disposición del usuario y de la comunidad, organización, etc. a la que sirve. Ha de ser consciente de que está trabajando por y para estas personas. Además de un servicio actualizado y de calidad, debemos tomar las iniciativas que el puesto nos permita.

Por ejemplo, se pueden realizar controles de consultas no satisfechas, para detectar en qué campos el PI presenta fallos o encuestas de satisfacción entre nuestros usuarios, con similar finalidad.

Tomar la iniciativa y adelantarnos a los deseos de los usuarios, proponer, no esperar, tomar el mando en la colectividad de cada uno.

Por ejemplo, se podría hacer un listado de las necesidades de información que vamos detectando en nuestro universo de usuarios, para ver cuáles podemos cubrir desde el PI a corto, medio y largo plazo.

Formación de usuarios, nos referimos a la formación que se debe proporcionar al usuario (**alfabetización informacional y digital**) según las necesidades de cada momento, ayudando a reducir la distancia que se puede producir entre los conocimientos adquiridos por los usuarios y los exigidos por las tecnologías de la información, cuyo avance vertiginoso obliga a la puesta al día permanente.

Más en concreto, si sabemos que hay un grupo de usuarios que no utiliza nunca el OPAC de consulta, organizar sesiones de formación para dicho colectivo, y posteriormente hacer un seguimiento de la eficacia de la campaña.

Comprometerse en el conocimiento de la institución, comunidad o sociedad en la que se trabaja. El buen conocimiento del medio social, cultural, empresarial en el que se presta servicio, ayuda al buen funcionamiento del servicio de documentación. Integración en el medio. Combatir el aislamiento (voluntario o no), ser una presencia continua, una persona que ayuda a solucionar problemas informativos y de gestión del conocimiento.

Implicar a nuestros directivos con planes, memorias, etc. que ellos deberían firmar o avalar: memoria anual, manuales de procedimiento, etc. donde los conceptos como: objetivos, misión, medios etc. estuvieran refrendados por el director, esto les haría valorar mejor el trabajo.

Con el fin de conseguir la valoración de nuestro trabajo, es muy importante elaborar planes de acción, por escrito, que lean, firmen y refrenden los directivos de nuestra institución; lo mismo puede decirse al respecto de la elaboración de Memorias anuales y memorias de

actividades concretas. Y, una vez elaborados, difundirlos por diversos medios (prensa, Internet...).

Participar en la toma de decisiones, desplegando habilidad profesional y demostrando con asertividad cómo sus intervenciones tienen valor añadido y resuelven problemas.

Trabajar en equipo, interactuando entre los profesionales de la información y el resto de los profesionales de la empresa u organismo.

Compartir el conocimiento necesario para innovar y potenciar prácticas profesionales, ayudar a desarrollar nuevas ideas y a que se difundan y fluya el conocimiento. Crear, planificar, inventar medios y canales de comunicación del mismo así como sistemas para compartir recursos y conocimientos entre los profesionales (con los recursos informáticos de que dispongamos) y comunicación fluida con nuestros usuarios y la sociedad en general.

Buscar aliados entre otros profesionales. Las características de nuestro trabajo hacen que debamos ser buenos negociadores, comunicarnos con fluidez y buscar alianzas allá donde podamos. Puede ser el personal informático, los docentes, una asociación cultural, etc. cada profesional estudiará su entorno particular para ver dónde le conviene buscar esa alianza.

Asumir riesgos como un aprendizaje necesario para conseguir objetivos, que el miedo al escaso éxito de una iniciativa creativa no nos frene. Para ello habrá que asumir nuestra parcela de responsabilidad, sea la que sea y coger las riendas de dicha parcela, por pequeña que parezca abandonando la tan extendida actitud de delegar la responsabilidad, culpando siempre a los demás de los males que nos aquejan: los directivos, los responsables políticos, el gobierno, otros profesionales...

Abandonar el victimismo que tanto atenaza la profesión, con actitudes pasivas "justificadas" por la precariedad de recursos, de personal... sustituyéndola por una actitud más activa, más positiva, que nos lleve a aprovechar al máximo los recursos de que disponemos, considerando que ésta es la mejor manera de convencer sobre nuestro valor como profesionales.

Comprometerse con la formación y aprendizaje continuo. El mundo de la información es cambiante debido a la implicación que tiene con las nuevas tecnologías y el deber del profesional es estar continuamente a la última para ofrecer el servicio más completo.

Elaborar o colaborar en la creación de documentos profesionales consensuados que tengan verdadera utilidad para el ejercicio de la profesión, que sirvan como instrumento de difusión de las nuevas ideas y de respaldo para los profesionales que quieran adherirse a la declaración de principios de los grupos o personas expertas que lideran la profesión.

Mostrar un talante integrador. La biblioteca, muy especialmente la pública tiene una función social integradora para toda clase de usuarios, el PI debe tener liderazgo activo, acogiendo y buscando toda clase de usuarios, valorando la diversidad y minimizando las diferencias sociales.

Por ejemplo, si tenemos usuarios reales o potenciales con algún tipo de problema físico o psíquico (sordos, ciegos, personas con movilidad reducida, personas en tratamiento psiquiátrico...) planteamos la realización de cursos para mejorar la acogida de dichos usuarios (aprender lengua de signos, señalar la biblioteca en Braille...).

Apoyar la diversidad cultural, ofertando la información y los medios para el mejor conocimiento de las diferentes culturas que convivan en un mismo medio y generando curiosidad por un mayor conocimiento en otros ámbitos relacionados.

Se trataría, en concreto de detectar colectivos culturales minoritarios en nuestro entorno para, a continuación, decidir qué parte del presupuesto se dedicará a comprar fondos en el idioma de dicho colectivo, y qué parte a comprar materiales que den a conocer a los demás su idiosincrasia.

Realizar una labor social integradora. Las bibliotecas y en concreto las municipales, son centros donde puede resultar más fácil ofrecer una labor de ayuda a trámites administrativos a través de las TICs, que ayude a la integración de los colectivos menos favorecidos y, además, les sirvan a estos colectivos de lugar de referencia para la obtención de información de diverso tipo.

Impulsar la elaboración de un código deontológico. Nuestra profesión tiene unas implicaciones sociales muy fuertes. La confidencialidad, los derechos de los autores, el acceso libre e igualitario a la información, la igualdad de oportunidades, para colectivos desfavorecidos, en cuanto al ocio, la formación y el conocimiento, etc. implican unas actitudes y unos conocimientos que trascienden el mero ámbito profesional y se internan en el de la ética.

PROPÓN UNA BUENA PRÁCTICA AL GRUPO DE TRABAJO

Ver el documento [Pautas de buena práctica](#) [Consulta 25-10-05] del [Proyecto CALIMERA](#) [Consulta 25-10-05]