

Perfil del Profesional de Información del nuevo milenio

Gloria Ponjuán Dante

8 COPIAS

1 Objetivo

En un estudio en torno a la gestión de información, Rowley (18) plantea: “*el concepto de información es esencial pero evasivo. Es todo lo que nos rodea. A un nivel muy elemental, la información colorea nuestras percepciones del mundo que nos rodea y en consecuencia influye actitudes, emociones y acciones.*”

Considera que el *procesamiento de información* es realizar algo con la información para convertirla en otra cosa. Considera igualmente que el *procesamiento de la información* es una actividad común a todos los *usuarios* de la información, mientras que la *gestión de la información* puede verse como la esfera del *profesional*, aunque sin definir las fronteras del grupo profesional.

Braman (2) definió la información en una jerarquía de cuatro niveles:

1. *Información como recurso.* “La información, sus creadores, procesadores y usuarios son vistos como entidades discretas y aisladas. La información fluye de piezas no relacionadas a un cuerpo de conocimientos o la información fluye hacia donde puede ser organizada”.
2. *Información como mercancía.* Como complemento a definiciones de información como mercancía, está el concepto de una cadena de producción de información en la cual ésta gana en valor económico. La noción de la información como mercancía

incorpora “el intercambio de información entre las personas y actividades relacionadas así como su uso” e implica a los compradores, vendedores y un mercado. No cuenta con el poder de la información como recurso, pero tiene poder económico.

3. *Información como percepción de regularidad.* Aquí el concepto de información se ve ampliado por el contexto. La información tiene “un pasado y un futuro, se ve afectada por hechos y otros factores ambientales y casuales y tiene efectos propios”. El concepto de información y sus procesos se amplía hacia una estructura social altamente articulada. La información tiene su propio poder aunque sus efectos estén aislados. Ejemplo de esto es que la información reduce la incertidumbre, pero sólo con relación a un asunto específico.

4. *Información como fuerza constitutiva de la sociedad.* La información representa un papel en conformar un contexto. “La información no sólo recibe la influencia de su ambiente, sino que actúa en sí misma afectando a otros elementos del ambiente”. Las definiciones de esta categoría “se aplican a un rango completo de fenómenos y procesos en los que actúa la información, puede ser aplicada a una estructura social de cualquier grado de articulación y complejidad, y concede información, su flujo y uso tiene un poder enorme para construir nuestra realidad social (y por último, material)”.

2 Definición

Si el concepto de información resulta evasivo; por transitividad, también el llamado “profesional de la información” constituye un concepto en evolución.

Una de las contribuciones más citadas en la literatura internacional, es el artículo “What is an Information Professional?” de Richard Mason. Mason (11) parte del postulado de que los profesionales poseen un conocimiento especializado acerca del

propio conocimiento y utilizan este conocimiento al servicio de otros, para potenciar a sus usuarios.

Ponjuan (16) considera que los profesionales de la información son aquellos que están vinculados profesional e intensivamente a cualquier etapa del ciclo de vida de la información y por tanto, deben ser capaces de operar eficiente y eficazmente en todo lo relativo al manejo de la información en organizaciones de cualquier tipo o en unidades especializadas de información.

3 Justificación

“La sociedad es un continuo pluridimensional donde cada fenómeno, incluso la elaboración de conocimientos, cobra sentido exclusivamente si se relaciona con el todo” (13). Diferentes elementos justifican la necesidad de un profesional de información que responda en mayor medida a los retos que presenta la sociedad actual y futura, han sido descritos en la literatura y han sido debatidos en diferentes foros nacionales e internacionales. Las asociaciones nacionales e internacionales también forman comisiones, grupos de interés y otros cuerpos ad-hoc que se dedican a su estudio. Estos elementos reflejan en alguna medida la preocupación existente y la atención que se brinda a diferentes niveles para provocar cambios en la formación de los profesionales que en el presente y el futuro deberán enfrentar los retos de la sociedad contemporánea.

Desde principios de los años 90, diferentes autores se han referido a los retos y cambios que deben producirse en los profesionales de la información y en su formación [Quinn (17); Dosa (6); Paez Urdaneta (14)].

Estas propuestas de cambio se sustentan en los siguientes postulados (Dosa, 1992):

- cambios en las condiciones sustentables de la vida en el planeta;
- cambios en la percepción de las ciencias cognitivas (que afecta el diseño y uso de los sistemas de información);

- cambios en las culturas corporativas que origina:

- desarrollo vertiginoso de las tecnologías de información.
- globalización.
- grupos de usuarios de información multiculturales.
- interdisciplinariedad.
- manejo de flujos de información complejos.

Estos elementos sustentan determinados retos para los profesionales de este sector (Quinn, 1992):

- asumir el rol de decisor.
- dominar la cambiante tecnología.
- realizar la gestión del conocimiento cada día más cambiante.
- moverse en ambientes multiculturales crecientes que impactarán los ambientes informacionales.

Quinn igualmente sugiere que “los profesionales de la información deben realizar una inversión intelectual para comprender tanto los cambios en la tecnología de información como las fuerzas globales crecientes”. Asimismo afirma: “el desarrollo de una visión personal/profesional así como planes tácticos y estratégicos puede ser la mejor forma de contribuir a orientar el cambio y agregar valor a su carrera personal y a su institución o empresa”.

Las asociaciones profesionales a diferentes niveles han identificado algunas “competencias” requeridas para el Siglo 21.

La Special Libraries Association (20) de Estados Unidos ha realizado una valoración de las competencias profesionales de los bibliotecarios para el nuevo milenio valorando que estos profesionales muestran las siguientes fortalezas:

- tienen experiencias y conocimientos acerca del contenido de los recursos de información, incluida la habilidad para evaluarlos críticamente y filtrarlos.
- tienen conocimientos de la materia especializada apropiada para el tema de la organización o cliente.
- desarrollan y gerencian servicios de información convenientes, accesibles, eficaces en cuanto a sus costos y que éstos están en

- correspondencia con las direcciones estratégicas de la organización.
- proveen instrucción y apoyo a los usuarios de los sistemas bibliotecarios y de información.
- valoran las necesidades de información y diseñan productos y servicios de información con valor añadido en correspondencia con el mercado para satisfacer necesidades identificadas.
- utilizan tecnología de información para adquirir, organizar y disseminar información.
- emplean enfoques apropiados para comunicar la importancia de la información para los decisores.
- desarrollan productos especializados de información para su uso dentro y fuera de la organización o por clientes particulares.
- evalúan los efectos del uso de la información y conducen investigaciones relativas a la solución de problemas de gestión de información.
- mejoran los servicios de información, en forma continua, en respuesta a las demandas cambiantes.
- son miembros efectivos de los equipos de dirección y consultantes de la organización para asuntos relativos a la información.

En un estudio publicado por la FID sobre el Estado del Arte del Profesional Moderno de Información 1992-93, (9) se incluyen diferentes puntos de vista de autores latinoamericanos que identifican como competencias necesarias:

- el dominio de infofuentes e infotecnologías.
- la promoción de las fuentes de información institucionales.
- la diseminación selectiva de información.
- el diseño y desarrollo de bases de datos internas.
- la optimización de flujos de información de la organización.
- la recuperación de información.
- el uso y diseño de sistemas de información.
- la optimización informacional del proceso de toma de decisiones en la organización.
- la búsqueda sistemática de información.
- la revisión de literatura especializada.

- la producción de índices, bibliografías y catálogos.
- el uso de bases de datos externas.
- la gestión de recursos de información.
- la prospección y trabajo de actualización.
- la producción de resúmenes y reseñas.
- la optimización de funciones informacionales.
- el diseño y mercadeo de productos de información.
- la producción de bases de datos comerciales.

En 1996, la Federación Internacional de Información y Documentación concluyó un estudio a nivel mundial (8) acerca del Profesional Moderno de la Información (MIP). Un total de 2511 especialistas de todo el mundo dieron sus puntos de vista acerca de diferentes aspectos con el objetivo de obtener elementos que permitieran identificar áreas de investigación y estudio así como para orientar los programas y actividades de la FID y otras organizaciones.

En el Congreso y Conferencia de FID en 1996 (Graz, Austria), Hill (10) propuso un conjunto de habilidades que debían tener los profesionales de información, proponiendo un portafolio de habilidades para el éxito.

A partir del enunciado básico de que la habilidad principal que debe tener el profesional de información debe ser su posibilidad de “manejar el cambio”, enuncia que los cambios básicos han estado fundamentados por el aumento de uso de la tecnología y por la expansión de habilidades en un ambiente más amplio, consideraciones que coinciden con otros autores ya mencionados.

Un planteamiento sustancial:

“un buen y exitoso proveedor de información para satisfacer necesidades debe ser una combinación delicada y balanceada de comunicador, vendedor, negociador, diplomático, tecnólogo, político para contar con un suministro interminable de información, iniciativa y conocimiento, acoplado a habilidades de administración, gestión y de negocios” (Hill, 1996).

Muchas de las fortalezas mencionadas podrán ser adquiridas mediante experiencias de acciones concretas:

- los contactos personales y a través de Internet facilitan el trabajo en redes.
- el trabajo en grupos facilita la obtención de experiencias y habilidades.
- las conferencias, charlas, talleres y congresos contribuyen a que se incremente el conocimiento y que se fortalezcan las habilidades de comunicación.
- la consulta de literatura permite la actualización.
- la participación en listas y grupos de interés, eventualmente permiten la actualización.

De estos enunciados se desprende que resulta tan importante aprender como compartir. A partir de ellos, las habilidades del profesional de información del nuevo milenio están asociadas a:

- la gestión
- la tecnología
- la información
- la bibliotecología
- la comunicación
- los negocios
- la cultura general

Moore (12), ha sintetizado los roles de los profesionales de la información para el nuevo milenio como generadores (creadores), comunicadores y consolidadores de información. Evidentemente las funciones particulares pueden quedar definidas dentro de estos tres grandes grupos, denominados por Cronin (4) como diseñadores, ejecutores y operarios (“developers, constructors and craftsmen”).

CEPAL-CLADES, que tan arduo trabajo ha realizado en la Región para la difusión de los cambios necesarios en el profesional de la información y en la aplicación de la gestión de información en las organizaciones, publicó en 1997, tres ensayos en torno al

Gestor de Información (3). Alba (1) se refirió a este desafío, como una oportunidad para que los profesionales de la información asumieran un rol activo frente a los procesos de cambio. Asimismo considera que la supervivencia del profesional de la información tiene mucho que ver con su capacidad para posicionarse o reinsertarse en diferentes ambientes organizacionales que se encuentran en un acelerado proceso de transformación.

Cubillo (5) considera que “vivimos un cambio de paradigma en la gestión de los flujos y stocks informativos. De un mundo caracterizado por estructuras lineales de organización de la información (catálogos), operación mono-medial donde las colecciones y flujos de datos eran de tipo homogéneos (solo texto, solo dato, solo imagen, o sonido o animación) y de actores comunicados por vía convencional (reuniones cara a cara, servicios de correos) se ha pasado a un mundo cuyo paradigma es el WWW (hipertextualidad, multimedialidad, conexión de actores políticos, generadores de conocimiento, informadores, tecnólogos de la información, vía redes de computadoras).”

4 Una precisión sobre el concepto “moderno” en el nuevo milenio

La Federación Internacional de Información y Documentación desde hace más de una década introdujo el concepto de un *Profesional Moderno de Información*. Con relación a este concepto, hace ya varios años, Ponjuan (15) expresó sus consideraciones en relación con que el profesional de la información al igual que cualquier otro profesional tiene un ciclo de vida. En este caso, un ciclo de vida profesional y su condición de “Moderno” estaba asociado a su flexibilidad, a su capacidad de vivir e interactuar de acuerdo a su época, en función de los requerimientos de la sociedad en que vive. Este concepto, a la luz de este nuevo milenio, cobra especial significado, pues la sociedad contemporánea transita hacia una Sociedad donde el recurso principal es y será “la información”

por lo que el profesional que tiene la enorme responsabilidad de gestionar el ciclo de vida del recurso más importante de la Sociedad gana en visibilidad, gana en responsabilidad, y *debe responder a las demandas de sus tiempos*.

5 La “gestión” y el profesional moderno de la información

En el Siglo XIX, el alemán Schrettinger (19) nombra la Ciencia de la Biblioteca (Bibliothekswissenschaft) y dos décadas después Ebert (7) la define como “conjunto de conocimientos y habilidades necesarios para la gestión de una biblioteca”. Es decir, hace más de un siglo, se reconocía que esta actividad requería una gestión.

El perfil del profesional de la información que presentó Hill en 1996, mencionado anteriormente, reconoce la importancia de este componente, haciendo énfasis en esa *mezcla balanceada y delicada*.

En una investigación realizada por la autora (16) con una muestra de trabajadores de diferentes esferas de la docencia y los servicios de información de 10 países latinoamericanos se reconoce la importancia de los conocimientos de gestión y gestión de información para el profesional y su organización. Estos resultados, junto a la observación y análisis documental realizado, le permitieron proponer un modelo de dimensiones de la gestión en unidades de información que aparece en la Figura 1.

En este modelo, se sitúan como elementos básicos la gestión de contenidos (también denominada gestión de información), la gestión de recursos humanos, de las ofertas informacionales (también denominada gestión de servicios y productos), de las finanzas, del cambio y de la tecnología integrados mediante procesos informacionales en sistemas.

En otra parte de esta propia investigación se investigó el efecto que había provocado la enseñanza de la gestión y la gestión de información en los profesionales en ejercicio en Cuba.

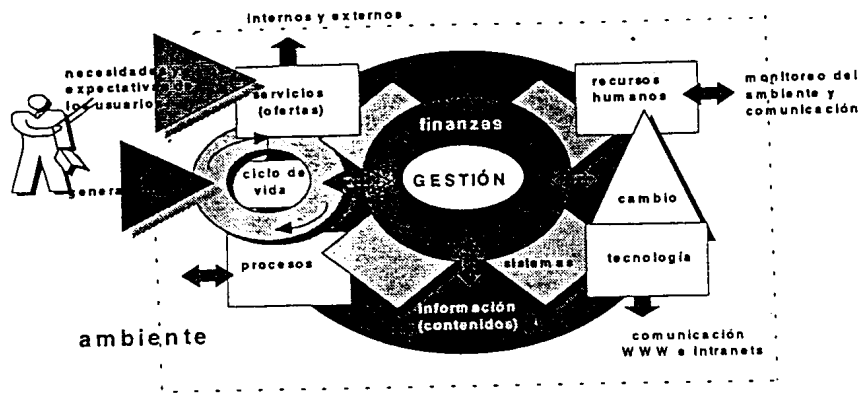


Figura 1 – Dimensiones de la gestión y la gestión de información en Unidades de Información.

El 95% de los entrevistados reflejó que la educación continua en temas de gestión y gestión de información había contribuido a nivel personal, a un cambio en su actuación, y a nivel de sus organizaciones, a un mayor reconocimiento y visibilidad. Los elementos vinculados al trabajo en equipo, al liderazgo, y a diferentes elementos relativos a la gestión de recursos humanos resultaron elementos muy significativos en la actuación de los entrevistados. También se entrevistaron los encargados de organizaciones que se distinguen en la aplicación exitosa de alguna técnica relativa a la gestión o la gestión de información.

El análisis intentó conocer el impacto que la gestión de información representó para estas organizaciones, distinguiéndose un mayor apoyo informacional, la elevación de la eficacia, eficiencia e impacto, el ahorro considerable para el país en inversiones innecesarias, una mayor orientación hacia el cliente, la elevación de la calidad, etc. Este impacto fue sustentado por un mayor conocimiento del ambiente, la evaluación permanente, la utilización eficiente de la tecnología y la información, y la preparación, actualización y adiestramiento de su personal.

Resultó evidente el efecto provocado por la educación continua tanto en los profesionales como en sus organizaciones. Esto nos hace reflexionar en torno a la importancia que reviste para el

profesional de la información mantener una conducta estratégica, cosa factible si en su formación en pregrado (graduación) o postgrado recibe contenidos relativos a la gestión y la gestión de información.

6 Conocimientos y habilidades en gestión de información

Estos elementos permitieron proponer un modelo general de conocimientos y habilidades para el profesional de información, que refleja el perfil que debe tener el mismo. Dicho modelo aparece en la Figura 2.

Los conocimientos y habilidades en Gestión de Información se integran a otros conocimientos y habilidades imprescindibles para la actuación del profesional de información en este nuevo milenio. El perfil del profesional de información debe mantener una integralidad. Se considera necesario INTEGRAR diferentes disciplinas entre las que se encuentra la gestión de información.

Algo importante resulta, que esta visión debe ser desarrollada en función de las exigencias del mercado. Es decir, resulta importante estudiar la actuación del profesional en su mercado y diagnosticar aquellos elementos sobre los que deben efectuarse cambios significativos, sin dejar de considerar aquellos que aunque

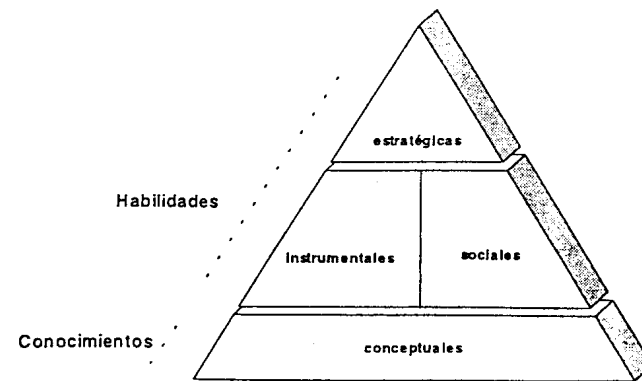


Figura 2 – Modelo de conocimientos y habilidades del profesional de la información, en el que se muestra el componente de la gestión de información.

no estén presentes, se considere que resultan básicos o complementarios para una formación integral del mismo.

El elemento de base de la formación y de la actuación de este profesional es la base teórico conceptual. No se trata de formar un profesional que no tenga la solidez necesaria para estudiar, para comprender las raíces de su praxis.

Sobre esta base conceptual, en un proceso de integración, (de agregación de valor), se crean habilidades instrumentales y sociales. Las instrumentales son aquellas que permiten planificar, valorar, y tomar decisiones en torno a personas y procesos así como evaluar los resultados. Dentro de ellas se sitúan algunas relativas a la gestión de procesos, la gestión de la tecnología, del sistema, de los recursos financieros. Es decir, principalmente aquellas que tienen un carácter funcional e interno.

En el caso de las habilidades sociales, considera a todas las que permiten operar mejor con las personas, tanto las que se encuentran dentro del sistema como las que pueden encontrarse en el ambiente: trabajadores, usuarios, clientes, colaboradores, directivos, financistas de los proyectos, y otros constituyen el elemento principal de cualquier sistema.

En la cima de esta pirámide aparecen los elementos estratégicos que se integran, (mediante un proceso de agregación de valor) a los dos niveles precedentes y que permiten conocer mejor el ambiente y tomar las decisiones estratégicas necesarias para sostener una armonía y a la vez potenciar su medio.

7 El sello personal...

En forma muy breve se han abordado un conjunto de componentes que contribuyen al éxito del trabajo del profesional de la información. Es innegable que una base conceptual sólida, así como habilidades instrumentales, sociales y estratégicas son vitales.

Pero este profesional, que se desempeña en un ambiente cambiante, manejando con gran responsabilidad y ética las necesidades

de otros, debe combinar conocimientos y habilidades con un sello personal. Ese sello personal está dado por una proyección que desde hace algunos años Feria, Guimaraes, y Ponjuan¹ identificaron: las A's del profesional de la información que aparecen en la Figura 3.

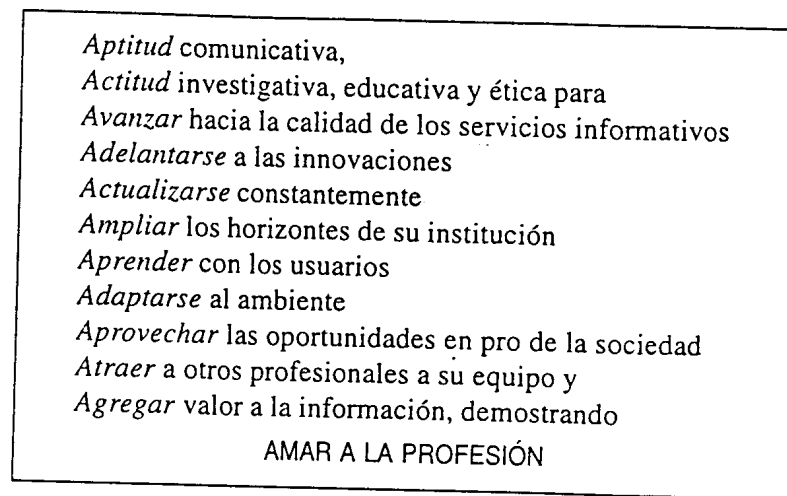


Figura 3 – Las A's del profesional de la información.

Las diferencias entre profesionales con una formación actualizada y competitiva, estará marcada por su sello personal. En este encontramos la imprescindible motivación y deseo de ser útil, de ser mejor, de estar a la altura de sus tiempos, con toda flexibilidad, con todo interés, con la pasión necesaria que se requiere.

Este profesional de información, es un agente de cambio, un educador y un promotor cultural. La sociedad del futuro no sólo debe contar con mayores niveles de instrucción, sino de cultura. Como promotor cultural debe defender la identidad de sus raíces. El profesional de la información debe ser inmune al individualismo porque trabaja generosamente para la humanidad. Debe

¹ Esta idea se generó durante un panel desarrollado en el Congreso Internacional de Información INFO'97, en La Habana.

ser competitivo porque administra el poder de la información con nobleza. Debe ser cooperativo, porque se integra en diversos equipos de distintas especialidades con fines diferentes pero siempre en pos del desarrollo y del futuro.

En el nuevo milenio un cambio significativo debe ocurrir. Este profesional de la información, con mayor visibilidad, cambia su imagen y su discurso. De los reclamos de visibilidad, reconocimiento y mejoras transita a ser un componente imprescindible de una sociedad que debe ser mejor; su silencio debe sustituirse por un discurso relativo a los avances, resultados, aportes, y logros. Su imagen del Siglo XVIII desaparece; gana en dinamismo, y alcanza la condición de MODERNO, como un profesional en función del recurso más importante de sus tiempos.

Referencias

1. ALBA, L. El profesional de la información y los cambios globales: temas para un debate. En: CEPAL-CLADES. *Tres enfoques sobre el nuevo gestor de la información*. Santiago: CEPAL, 1997. p.11-26.
2. BRAMAN, S. Defining information: an approach for policymakers. *Telecommunications Policy*, v.13, n.3, p.233-242, 1989.
3. CEPAL-CLADES. *Tres enfoques sobre el nuevo gestor de la información*. Santiago: CEPAL, 1997. 61p. (Información y Desarrollo, 8)
4. CRONIN, B. *Information professionals in industrialised countries*. Paper presented for UNESCO's curriculum development seminar, Caracas, marzo, 1990.
5. CUBILLO, J. La búsqueda de nuevos liderazgos organizacionales en gestión de la información en América Latina y el Caribe. En: CEPAL-CLADES. *Tres enfoques sobre el nuevo gestor de la información*. Santiago: CEPAL, 1997. p. 47-61.
6. DOSA, M. New Challenges to the Information Professional. *FID News Bulletin*, v.42. n.3, p.51-56, 1992.
7. EBERT, F. A. *Die Bildung der Bibliothekar*. 2. Aufl. Leipzig, 1820, p. 8-9, 10. Apud: Molina Campos, E. *Teoría de la Biblioteconomía*. Granada: Universidad de Granada, 1995. p.45-46.
8. FID. *Survey of the Modern Information Professional*. The Hague: FID, 1996. p.v.
9. FID Special Interest Group on Roles, Careers and Development of the Modern Information Professional (FID/MIP). *State of the Modern Information Professional 1992-1993*. The Hague: FID, 1992. 175 p. (FID Occasional Paper 4).
10. Hill, S. Meeting the challenge of change: developing a skills portfolio for success. The Role of Information Professionals. New roles/new responsibilities: are we prepared? 48th FID Conference and Congress, Graz, Austria, 20-25 October 1996.
11. Mason, R. O. What is an information Professional? *Journal of Education for Library and Information Science*, v.31, n.2, p.122-138, 1990.
12. Moore, N. Creators, communicators and consolidators: the new information professional. *Managing Information*, p.3-6, jun. 1996.
13. Nuñez, J. *La ciencia y la tecnología como procesos sociales*. Lo que la educación científica no debería olvidar. La Habana: Ed. Felix Varela, 1999. 245 p.
14. Páez Urdaneta, I. To experience a connection; in search of a new information professional for Latin America. En: FID Special Interest Group on Roles, Careers and Development of the Modern Information Professional (FID/MIP). *State of the Modern Information Professional 1992-1993*. The Hague: FID, 1992, pp. 33-53. (FID Occasional Paper 4).
15. Ponjuan, G. Does the Modern Information Professional have a life cycle? *FID News Bulletin*, v.43, n.3, p.61, 1993.
16. Ponjuan, G. *Aplicaciones de gestión para el manejo de información en las organizaciones*. Una aproximación al perfeccionamiento del profesional de la información y a su dominio de las técnicas y herramientas de la gestión. Universidad de La Habana, 2000, 174p. Tese (Doutorado em Ciências da Informação) Universidad de La Habana, 2000.
17. Quinn, K. T. Technical Vitality Challenges for Information Professionals in the 1990s. *FID News Bulletin*, v.42, n.3, p.57-61, 1992.
18. Rowley, J. Towards a framework for Information Management. *International Journal of Information Management*, v.18. n.5, p.359-369, 1998.
19. Schrettinger, M. *Versuch eines vollständigen Lehrbuchs der bibliothekswissenschaft oder anleitung zur vollkommenen geschäftsführung eines bibliothekars in wissenschaftlicher form abgefaast*. Munchen, 1808, 2. Aufl. 1829.
20. SLA. Competencies for Special Librarians of the 21st. Century. *Executive Summary*, oct. 1996.