

Las nuevas competencias del profesional de la información: del control de documentos a la gestión del conocimiento

Antonio Hernández Pérez
David Rodríguez Mateos

Dpto. de Biblioteconomía y Documentación. Universidad Carlos III de Madrid

Introducción

Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) están propiciando la aparición de fenómenos de convergencia entre profesionales hasta ahora muy diferentes. Muchos bibliotecarios son ahora expertos informáticos, muchos informáticos se han convertido en excelentes productores de información explotando las bases de datos (datamining), muchos periodistas se han convertido en expertos documentalistas y muchos documentalistas en buenos gestores de conocimiento .

Empresas e instituciones públicas demandan profesionales con perfiles cada vez más específicos. Universidades, sociedades profesionales y centros de formación tratan de responder al reto. En España y en Europa, algunas universidades están planificando variar sus planes de estudio para amoldarse a la nueva situación. En Estados Unidos, escuelas universitarias de biblioteconomía se fusionan con escuelas de periodismo, de informática, etc. Las sociedades profesionales europeas viven un proceso parecido. Muchos de sus asociados tienen estudios no específicos del área, por lo que se ven embarcados en procesos de certificación que obligan a definir con nitidez cuáles son los perfiles y las aptitudes que deben tener las diferentes categorías profesionales.

Esta comunicación aborda el tema de los nuevos perfiles y las nuevas aptitudes que deben reunir los profesionales de la información y el conocimiento, particularmente en relación con las tecnologías de la información y la gestión del conocimiento, desde una triple perspectiva:

- a) Las destrezas tecnológicas, las habilidades que deben tener para trabajar con programas que cambian continuamente.
- b) El conocimiento fundamental, los conceptos, principios e ideas básicas que deben adquirir respecto a ordenadores, redes e información, lo que ofrece una perspectiva de las oportunidades y limitaciones de la tecnología.
- c) Las aptitudes sociales e intelectuales, las capacidades que deben tener para aplicar las tecnologías de la información en situaciones complejas: trabajar en equipo, ser formador, comprender los procesos de negocio y la cultura de la empresa, etc.

El trabajo presenta un análisis comparativo de las nuevas competencias que corresponden a los profesionales de la información y del conocimiento y a sus educadores, tomando como base, además de numerosos artículos, diversos documentos de relevancia profesional como la recomendación N.º R(98) del Consejo de Europa sobre «Nuevos perfiles profesionales y competencias para profesionales de la información y trabajadores del conocimiento...»; los resultados del proyecto KALIPER (Kellogg-ALISE Information Professions and Education Renewal Project); y, por supuesto, diversos informes de sociedades profesionales y compañías consultoras u organismos gubernamentales.

Las competencias de los profesionales de la información

Con la llegada de los ordenadores personales a mediados de los años 80 las organizaciones, incluyendo archivos, bibliotecas y centros de documentación, comenzaron a experimentar un proceso de cambios caracterizado fundamentalmente por la transición del papel al formato electrónico como forma de producción, almacenamiento y recuperación de información. Asociada a esta transición se produjo también la integración de las diferentes formas de presentación de la información en forma de multimedia (texto, gráficos, vídeos y sonidos).

Si bien durante casi una década la preocupación de empresarios y educadores fue la «alfabetización tecnológica», primando la formación tecnológica, durante los últimos años, y especialmente desde la popularización de Internet como medio de comunicación, se está produciendo un fenómeno tanto en Europa como en Estados Unidos que trata de concienciar a la sociedad en su conjunto de que la formación tecnológica no es suficiente para adaptarse a los cambios que la nueva economía exige.

Un reflejo de estos cambios es la profusa aparición en los textos científicos del término «competencias» frente al más utilizado, hasta hace unos años, de «habilidades». Según el documento *Relación de Eurocompetencias en Información y Documentación*, las competencias se definen como el «conjunto de capacidades necesarias para el ejercicio de una actividad profesional y el dominio de los comportamientos correspondientes». La Special Library Association (SLA), en su documento *Competencies for Special Librarians of the 21st Century*, las define también como la combinación de habilidades, conocimientos y conductas importantes para el éxito de una organización, la realización personal y el desarrollo profesional de una carrera.

Aunque las iniciativas para definir las competencias provienen de diferentes sectores, políticos, profesionales y educativos, prácticamente todos coinciden en que, si bien es necesario que el profesional de la información maneje con soltura las herramientas tecnológicas (correo electrónico, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo o navegadores), no lo es menos que a estas habilidades se le sumen unas aptitudes y valores que permitan a los bibliotecarios trabajar de forma eficiente. Sin ánimo de ser exhaustivos, estas aptitudes y valores exigen que los profesionales sean buenos comunicadores, que tengan capacidad de enseñar y de estar continuamente aprendiendo, entre otras.

Los grandes proyectos internacionales para definir las competencias

Como ya se ha mencionado, las grandes iniciativas para definir las competencias de los profesionales de la información se generan en tres espacios distintos y convergentes a la vez: un nivel político, un nivel profesional y un nivel educativo.

A nivel político, una de las grandes iniciativas es la llevada a cabo por el Comité de Cultura del Consejo de Europa, que fructificó en un documento, aún borrador, titulado *New professional profiles and competencies for information professionals and knowledge workers operating in cultural industries and institutions*. El objetivo del documento es concienciar a las instituciones culturales para que se adapten a nuevos patrones organizacionales, a nuevos enfoques de formación y cualificación y para que promuevan nuevas actitudes hacia el trabajo.

A nivel profesional hay que destacar dos grandes trabajos. En Europa, esta iniciativa se canalizó a través del proyecto DECIDoc, cuyos resultados se plasmaron en el citado documento *Relación de Eurocompetencias en Información y Documentación*, publicado este mismo año en castellano por la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC). En Estados Unidos, una iniciativa similar partió de la Special Library Association, que publicó el trabajo *Competencies for Special Librarians of the 21st Century: Library and Information Studies Programs Survey*, complementado por un reciente congreso sobre el tema organizado por la American Library Association (ALA). En Gran Bretaña, tanto el Institute for Information Scientists (IIS) como la UK Library and Information Commission (LIC) se han ocupado del tema. En los tres casos, se plantea la necesidad de adecuar los perfiles profesionales a las necesidades de los empleadores, un entorno cambiante puesto que antes se formaba para trabajar en archivos y bibliotecas y ahora, cada vez más, para otro tipo de organizaciones.

A nivel educativo, el proyecto quizás más importante es KALIPER, llevado a cabo conjuntamente por la Association for Library and Information Science Education (ALISE) y la Kellogg Foundation, y diseñado para analizar la naturaleza y extensión de los cambios curriculares que se están produciendo en la educación de la biblioteconomía y documentación; su fin último es orientar y estimular dichos cambios.

Recomendaciones del Comité de Cultura del Consejo de Europa

La recomendación del Consejo de Europa (CC-CULT (98) 21. «Draft Recommendation No. R(98)») nace a partir de las conclusiones del programa ADAPT, un programa de la Comisión Europea, dentro del marco del Fondo Social Europeo, que pretendía contribuir a la adaptación de las fuerzas de trabajo a los cambios industriales que trae consigo la nueva sociedad de la información. El documento afirma que el futuro de las industrias culturales europeas se basa en su habilidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y proporcionar contenidos y servicios digitales de calidad y que por ello es necesario definir los perfiles profesionales que se requerirán.

Dicho documento distingue entre profesionales de la información y trabajadores del conocimiento. El profesional de la información se define por el rol de mediador entre los creadores de información, los proveedores de información, los usuarios de información y las tecnologías de información. Como mediadores, son definidos por sus competencias claves en términos de: a) habilidades técnicas en el campo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, consistentes en organizar información y hacerla recuperable; y b) habilidades profesionales y sociales que consisten en el procesamiento de información de acuerdo a las necesidades de los proveedores y de los usuarios.

A los trabajadores del conocimiento, también llamados analistas simbólicos, se los define como productores de alto valor añadido basado en el trabajo con la información. Más allá de meros conocimientos técnicos, el trabajador del conocimiento está críticamente involucrado en el acto analítico y simbólico del procesamiento de la información y debe ser capaz de desarrollar nuevos servicios y productos, así como transmitir su conocimiento basado en la experiencia al resto de trabajadores.

Dentro de los nuevos perfiles profesionales el borrador distingue varias áreas:

- *Tecnología y diseño*: diseñadores de pantallas, diseñadores multimedia, diseñadores de animación por ordenador, editores de películas y vídeo...
- *Gestión y tecnología*: gestores de proyectos multimedia, productores ejecutivos, expertos legales para productos multimedia, analistas de sistemas, economistas de información.
- *Contenido y tecnología*: proveedores creativos de contenido, desarrolladores de multimedia/guionistas, coordinadores, editores para productos on-line/off-line.
- *Distribución y tecnología*: gestores de marketing, brokers de información, vendedores, bibliotecarios multimedia, web-masters, archiveros, documentalistas de productos electrónicos, tele-tutores.

El documento cita también ciertas habilidades y competencias claves: habilidades de gestión, habilidades analíticas, habilidades de negocio, habilidades de organización, capacidad para trabajar en equipo, para crear y organizar un servicio orientado al público, capacidades creativas y habilidades informáticas para ser capaces de adaptarse fácilmente a las nuevas tecnologías. Y en general, habilidades cognitivas, para reaccionar de forma flexible y productiva a nuevos retos y tareas profesionales, lo que implica ganas de seguir aprendiendo y habilidades legales y de comunicación.

Eurocompetencias y otras iniciativas profesionales

En los últimos años, las asociaciones profesionales de biblioteconomía y documentación, especialmente las europeas, se han mostrado preocupadas porque «los profesionales a quienes representa no acaban de consolidarse en el mercado de trabajo y siguen estando poco reconocidos y (...) mal identificados en el conjunto de

los profesionales administrativos o técnicos»¹¹. Por ello, en 1997 el Consejo Europeo de Asociaciones de Información y Documentación (ECIA) se planteó la realización del proyecto DECIDoc (Desarrollo de las Eurocompetencias para la Información y la Documentación) con el fin de clarificar a empleadores, docentes y profesionales las competencias y habilidades exigibles para trabajar en el sector.

El documento, aún provisional, distingue entre conocimientos (teóricos y prácticos) y aptitudes que deben tener los profesionales de la información y la documentación. Respecto a los conocimientos, el documento enumera treinta campos divididos en cuatro grupos: un grupo de campos del conocimiento específicos de la documentación; un segundo grupo relacionado con la comunicación; el tercero, con la gestión y el cuarto, con otros conocimientos (propiedad intelectual, psicología, etc.).

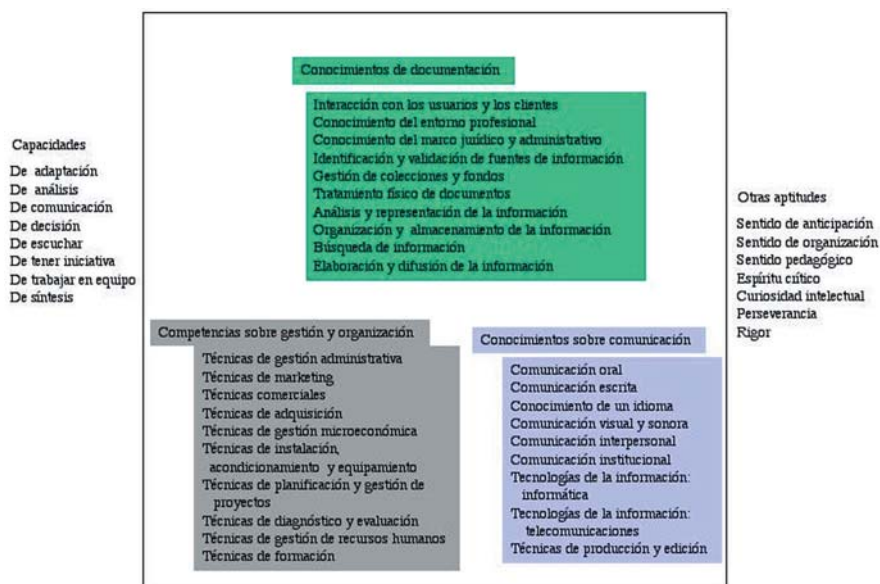


Figura 1

Cuadro de Eurocompetencias

Fines parecidos a los de la ECIA impulsaron también a la Special Library Association (SLA) a elaborar un documento con las competencias que debían poseer los documentalistas especializados. En consonancia con las ideas de ECIA, el documento de la SLA también distingue entre conocimientos (competencias profesionales) y aptitudes (competencias personales). Sin embargo, la SLA, a diferencia del documento europeo, define seis categorías específicas en las que se engloban

las once competencias que deben tener los profesionales de la información y la documentación.

Las seis áreas de competencia profesional mencionadas por la SLA se refieren a: Recursos de información, Gestión de información, Acceso a la información, Sistemas y Tecnologías de la Información, Investigación, y Políticas de Información. Dentro de estas áreas, la SLA cita como competencias profesionales las siguientes:

- Conocimiento de los recursos de información y capacidad para evaluarlos y filtrarlos.
- Conocimientos especializados apropiados al negocio de la organización o del cliente.
- Capacidad para desarrollar y gestionar de forma eficiente aquellos servicios de información que más se alineen con la dirección estratégica de la organización.
- Capacidad para proporcionar formación del servicio a los usuarios.
- Capacidad para satisfacer las necesidades de información, diseño y servicio de valor añadido de sus usuarios.
- Capacidad para utilizar las tecnologías de la información apropiadas para adquirir, organizar y difundir información.
- Capacidad para comunicar de forma efectiva a la dirección de la organización de la importancia de los servicios de información.
- Capacidad para desarrollar productos de información dentro y fuera de la organización o para clientes individuales.
- Capacidad para evaluar el resultado del uso de la información y para investigar y resolver problemas relacionados con la gestión de información.
- Capacidad para mejorar de forma constante los servicios de información.

Las competencias personales, o aptitudes que deben guiar al profesional de la información, se enumeran así:

1. Buscar proporcionar servicios de excelencia.
2. Buscar nuevos retos y ve nuevas oportunidades dentro y fuera del servicio.
3. Buscar socios y alianzas.
4. Tener capacidad para ver el marco global.
5. Tener capacidad para crear un entorno de respeto mutuo y confianza.
6. Tener capacidad para trabajar en equipo.
7. Tener capacidad de liderazgo.
8. Tener capacidad para planificar, priorizar y definir lo que es crítico.
9. Tener capacidad y deseo para el aprendizaje continuo.
10. Tener habilidades de comunicación.
11. Tener habilidades para el negocio y ser capaz de crear nuevas oportunidades.
12. Ser capaz de reconocer el valor de trabajar en red y de forma solidaria.
13. Ser flexible y positivo en tiempos de cambios continuos.

Los cambios curriculares: el proyecto KALIPER

KALIPER (the Kellogg-ALISE Information Professions and Education Reform Project) es un proyecto de la W. K. Kellogg Foundation y de la Association for Library and Information Science Education (ALISE) que comenzó en la primavera de 1998 y está previsto que acabe durante este año 2000. Con él, se pretende analizar la naturaleza y extensión de los cambios curriculares de las escuelas de biblioteconomía y documentación, principalmente de Estados Unidos, así como incentivar los desarrollos curriculares necesarios para la nueva era digital. El proyecto consistió en el envío de un cuestionario a directores y decanos de todas las escuelas acreditadas por la ALA. El índice de respuesta fue del 84%.

De los informes preliminares de resultados se pueden extraer algunas conclusiones: a nivel de diplomaturas, en Estados Unidos se está produciendo una clara separación para otorgar dos títulos: uno en biblioteconomía (bibliotecas) y otro en documentación. Asimismo, muchas escuelas están ofertando nuevos títulos y diplomas especializados en gestión de la información y tecnologías (Inf. Manag. and Tech) o sistemas de información (Drexel, Syracuse, y Florida State University) cuando no cursos de expertos en administración de archivos, edición electrónica, consultoría de información, fuentes de información electrónicas, multimedia, gestión del conocimiento, documentación jurídica, nuevos medios. También comienzan a ofertarse *master* especializados en telecomunicaciones y gestión de redes, economía de la información, archivos y gestión de documentos, procesamiento de información en biotecnología, gestión de recursos de información, comunicación o tecnología tecnológica educacional.

En general, el informe describe una transición de un mundo centralizado en la biblioteconomía a otro que se mueve en profundidad y amplitud hacia el mundo de la documentación. Básicamente se hace lo mismo, transferencia de información, pero ahora en entornos electrónicos y en entornos corporativos, cuando antes se realizaba en bibliotecas públicas. Ahora hay nuevas oportunidades de mercado: hay que revisar el *curriculum* para satisfacer las necesidades de los empleadores en entornos empresariales muy automatizados y es necesario expandir la captación de alumnos e impartir enseñanzas a distancia en otros estados, incluso países. Bibliotecas y archivos han sido los mercados habituales pero estos mercados están cambiando y por tanto los alumnos deben cambiar también. Ahora se prepara a los alumnos para una amplia variedad de posiciones en edición, gobiernos, museos de artes y otros lugares de trabajo no tradicionales para nuestra profesión.

Otra de las características que destaca el informe es la interdisciplinariedad. Prácticamente todos los decanos y directores predicen que las iniciativas interdisciplinarias continuarán teniendo gran impacto en los currícula durante los próximos años. Algunos factores que contribuyen a ello son: oferta de cursos en dos carreras, ofertas de programas conjuntos, fusiones de departamentos, proyectos conjuntos para obtener financiación, facilidad de cooperación a través del uso de la tecnología...

Sin embargo, la mayoría de los encuestados considera que el núcleo principal de la profesión y de la formación ha permanecido estable durante años. Las áreas

identificadas incluyen: contextos sociales y fundamentos de la información, la representación, organización, almacenamiento y recuperación de información, servicios y fuentes de información, gestión de organizaciones de informaciones y métodos de investigación...

Conclusiones

Es evidente que la irrupción de la llamada «nueva economía» o «economía digital» ha activado el interés de todos los sectores por definir y clarificar las competencias que deberían asumir los profesionales de la información y la documentación. Curiosamente, todos los estudios realizados diferencian claramente las competencias profesionales de las aptitudes o competencias personales, muchas de éstas últimas aplicables a casi cualquier otra profesión (capacidad de comunicación, de trabajar en equipo, etc.).

Los textos consultados también coinciden en destacar la necesidad de que los profesionales y las organizaciones del sector convivan en un ambiente de aprendizaje continuo, de trabajo en equipo y distribuido a través de redes de telecomunicaciones.

El documento del Consejo de Europa es el que más se preocupa por definir nuevos perfiles profesionales para nuevos puestos de trabajo. En su afán de definir el contexto para mostrar la necesidad de preparar profesionales capaces de competir en un mercado global, el informe muestra unas competencias en las que todo gira alrededor de la tecnología. Por este motivo, y no sin razón, muchas organizaciones, UNESCO e IFLA entre ellas han recomendado algunas modificaciones al documento antes de ser aprobado definitivamente.

En el polo opuesto respecto al tecnocentrismo se encuentra el documento de las asociaciones profesionales. El documento de ECIA incluye las tecnologías de la información dentro de los conocimientos sobre comunicación, distinguiendo entre informática y telecomunicaciones. De forma similar, el documento de la SLA lo cita como una competencia más (capacidad para utilizar las tecnologías de la información apropiadas para adquirir, organizar y difundir información). Ambos textos se ocupan de definir las competencias respecto a las tareas tradicionales realizadas por los profesionales de la información si bien, especialmente el documento de la ECIA, se distingue y reconoce que el dominio de las técnicas de gestión y de comunicación es tan importante como el dominio de las técnicas de la documentación.

El documento KALIPER, del sector educativo, es el que menos específicamente define las competencias y perfiles profesionales. Del informe se desprende que las áreas de formación fundamentales seguirán siendo las mismas: contextos sociales y fundamentos de la información; representación, organización, almacenamiento y recuperación de información; servicios y fuentes de información; gestión de organizaciones de informaciones y métodos de investigación. Coincide con los documentos anteriores en la necesidad del aprendizaje permanente y prevé que los mayores cam-

bios vendrán dados por: a) la interdisciplinariedad de la documentación con otros campos y b) por los cambios en la didáctica y la metodología de enseñanza.

Bibliografía

- ALA. *Congress on Professional Education: Focus on Education for the First Professional Degree*. 30 abril-1 mayo 1999. Accesible en <http://www.ala.org/congress/> [consultado el 10/7/2000].
- CONSEJO DE EUROPA. CC-CULT (98) 21. «Draft Recommendation No. R(98)... on cultural work within the information society - New professional profiles and competencies for information professionals and knowledge workers operating in cultural industries and institutions.» Accesible en <http://culture.coe.fr/clt/eng/eculiv1R.htm> [consultado el 1/7/2000].
- DAVENPORT, Elisabeth y CRONIN, Blaise. «Knowledge management: semantic drift or conceptual shift». En *Proceedings of the Annual Meeting of the Association for Library and Information Science Education*. San Antonio (Texas, EE.UU.), enero 2000. Accesible en http://www.alise.org/nondiscuss/conf00_Davenport-Cronin_paper.htm [consultado el 5/7/2000].
- DURRANCE, Joan C. *KALIPER: Look at Library and Information Science Education at the Turn of a New Century*. Accesible en [consultado el 15/7/2000].
- ESTABROOK, Leigh. *Rethinking specializations*. Accesible en <http://alexia.lis.uiuc.edu/~estabrook/special.html> [consultado el 12/7/2000].
- GRIFFITHS, José-Marie. «Back to the Future: Information Science for the New Millennium». En: *Bulletin of the American Society for Information Science*, vol. 26, n.º 4, abril/mayo 2000. Accesible en <http://www.asis.org/Bulletin/May-00/griffiths.html> [consultado el 11/7/2000].
- GRIFFITHS, José-Marie. «The New Information Professional». En: *Bulletin of the American Society for Information Science*, vol. 24, n.º 3, febrero/marzo 1998. Accesible en <http://www.asis.org/Bulletin/Feb-98/griffiths.html> [consultado el 11/7/2000].
- HIGGINS, Susan E., y CHAUDHRY, Abdus Sattar. «Articulating the unarticulated element of the information science paradigm». En *Alise 2000 Annual Conference*. Accesible en http://www.alise.org/nondiscuss/conf00_Higgins_%20Articulating.htm [consultado el 9/7/2000].
- PORTELA, Paloma. «La certificación de profesionales de la información y la documentación: experiencias internacionales y propuesta española.» En: *Revista Española de Documentación Científica*, vol. 20, n.º 4, Octubre-Diciembre de 1997, pp. 437-449. También accesible en <http://www.sedic.es/articulo.htm> [consultado el 15/6/2000].
- SEDIC. *Relación de Eurocompetencias en Información y Documentación*. Madrid: Sedic, 2000.
- SHELPER, Kathy, y GOODRUM, Abby. «Competitive Intelligence as an Extension of Library Education». En *Alise 2000 Annual Conference*. Accesible en http://www.alise.org/nondiscuss/conf00_Shelfer-Goodrum_Competitive.htm [consultado el 9/7/2000].
- SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. *Competencies for Special Librarians of the 21st Century: Library and Information Studies Programs Survey*. 1998, accesible en <http://www.sla.org/competency/competen.pdf> [consultado el 2/7/2000].
- TFPL. *Skills for Knowledge Management: a Briefing Paper*. 1999 Accesible en: <http://www.lic.gov.uk/publications/executivesummaries/kmskills.html> [consultado el 5/7/2000].
- WEBBER, Sheila. «Competencies for Information Professionals». En: *Bulletin of the American Society for Information Science*, 1999, vol. 26, n.º 1. Accesible en <http://www.asis.org/Bulletin/Oct99/webber.html> [consultado el 12/7/2000].