

# Profesionales de la información en organizaciones

Resumen de un fórum celebrado en las 7<sup>as</sup> Jornadas Catalanas de Documentación (Barcelona, 4-6 de noviembre de 1999).

Participantes: **Eulàlia Fuentes**, catedrática de documentación en la *Universidad Autónoma de Barcelona*; **Cristina Soy** responsable del servicio de información y documentación de *GDS Grup de Serveis SA "la Caixa"*; **Mercè Muntada**, responsable de información y documentación de *Mutua Universal*; y **David García**, consultor de organización. Moderadora: **Eulàlia Sau**, *Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña*.

## 1. Situación y necesidades de información de las empresas

### — Falta de políticas globales de información

Como es sabido, los diferentes departamentos (dirección, gerencia, técnico, comercial, etc.) tienen necesidades de información específicas, pero sin embargo en general las empresas no han implementado procesos sistemáticos para detectarlas. Es rara aún la que tiene definida una política de información a nivel corporativo.

Ello puede ser consecuencia del modelo organizativo vigente, pero también, a veces, se puede achacar a que los servicios de información no actúan adecuadamente para asumir el papel que les correspondería, influyendo para que se instaure dicha política.

### — No son conscientes de las aportaciones de los documentalistas

A pesar de reconocer o, al menos, intuir el valor estratégico y económico de la información, las empresas invierten pocos recursos en ella. No incorporan de forma decidida profesionales documentalistas especializados porque desconocen su perfil profesional y lo que podrían aportar.

### — Proactividad, valor añadido y asesoramiento

Al margen de los conocimientos técnicos y de gestión, las empresas valoran que se tenga visión del negocio, capacidad para entenderlo y proactividad o iniciativa para ofrecer soluciones. Es decir, se requieren profesionales realmente implicados en la marcha de la organización.

Cada vez se da más importancia al análisis de la información frente a la mera búsqueda y obtención. Se valora que se le añada utilidad, estructurándola y dándole forma para su aplicación inmediata en entornos especializados.

Los usuarios solicitan información pero además quieren formación y asesoramiento. Así va siendo usual la participación de los departamentos de documentación en la elaboración de materiales formativos y promocionales de la empresa (folletos, web, intranet, presentaciones, etc.).

## 2. ¿Responden los profesionales satisfactoriamente?

### — El perfil óptimo

Es evidente que la formación recibida en los estudios faculta per-

fectamente a los profesionales de la información para obtener, tratar y estructurar información. Sin embargo hay todo un entorno de habilidades, tanto o más importantes, que no todos ellos son capaces de poner en práctica de una forma inmediata.

Las cualidades profesionales y personales que configuran el perfil ideal del gestor de información en la empresa serían:

— conocedor de las tecnologías de la información y su aplicación de forma creativa;

— conocedor de los recursos de información disponibles;

— buen comunicador;

— facilitador de intercambios informacionales, más allá del clásico papel de intermediador: poner en contacto, conseguir consensos, escuchar, aportar nuevas ideas...;

— emprendedor y proactivo, anticipándose a las necesidades;

— flexible y adaptable a los cambios;

— conocedor de la empresa a todos los niveles (mercantil, fiscal, funcional, laboral, contable, etc.) y de sus objetivos: identificador de nuevas ventajas competitivas;

— capaz de crear nuevas necesidades de información y de ofrecer soluciones no solicitadas;

— capaz de ilusionarse con nuevos proyectos.

**N. de la R.:** Ver también la lista que realizó la *SLA (Special Libraries Association)* para describir “Las habilidades y cualidades del profesional en el siglo XXI” en:

<http://www.doc6.es>

### — La realidad

Actualmente los profesionales de nuestro sector tienen buenos conocimientos sobre tecnologías y recursos de información, pero pocos, a nivel de práctica, sobre las funciones y la misión estratégica que deberían desarrollar en una organización, lo cual les dificulta su integración en el entorno empresarial.

Como consecuencia de la orientación que hasta hace poco tiempo

han tenido los estudios, los bibliotecarios-documentalistas están muy orientados al sector público.

Existen oportunidades en el sector privado pero para aprovecharlas tienen que mentalizarse y asumir cambios de actitud, como por ejemplo contemplar más su participación en equipos multidisciplinares. Por suerte ya hay muchos profesionales de la información trabajando en ámbitos empresariales y esto es un buen indicador de las perspectivas en este campo. Se espera que éstas mejoren con la eclosión de las sucesivas promociones de licenciados en documentación.

*Mercè Muntada. Mutua Universal.*  
[mmuntada@notes.mugenat.es](mailto:mmuntada@notes.mugenat.es)

*Eulàlia Sau. Tribunal Superior de Justicia de Cataluña*  
[eulalia.sau@xij.gencat.es](mailto:eulalia.sau@xij.gencat.es)