

Sociedad de la información y organización del conocimiento en la formación de los gestores de la información

Viviana Fernández Marcial

Universidad San Pablo CEU (Madrid)

0.1. Resumen

Esta comunicación intenta destacar las principales características de la sociedad de la información con vistas a determinar las implicaciones que para el sector de la documentación acarrearán dichos cambios. Bajo este enfoque se esbozan propuestas a tener en cuenta en la formación de los futuros gestores de la información. (Autor)

Palabras clave: Sociedad de la información. Formación. Planes de estudio. Gestor de información.

0.2. Abstract

This paper pretend to define characteristics of Information Society, to determine the implications that it produces in the formation of Information professionals. (Author)

Keywords: Information Society. Formation. Educational Programms. Information Professionals.

1. Introducción

La publicación de los informes de Al Gore en Estados Unidos sobre la construcción de las autopistas de la información, y el informe Bangemann en Europa, ha marcado un punto de partida importante en análisis de la Sociedad Post-industrial (1).

La polémica sobre las implicaciones e impactos de la Sociedad de la Información ha sido centro de atención de los más diversos profesionales. Desde sociólogos y filósofos hasta ingenieros en Telecomunicaciones o economistas. También, aunque con una incorporación más tardía, documentalistas y bibliote-

carios se han sumado a este debate. Y quizá sea nuestro sector, uno de los más implicados en el desarrollo de esta nueva sociedad.

Sociedad de la Información y gestores de Información tienen a todas luces algo en común, la información. Para este nuevo tipo de sociedad el centro de desarrollo lo constituye el acceso y manejo de la información. Nuestra profesión, por su parte, tiene como objetivo fundamental, hacer accesible la información, creado y optimizando servicios y productos, mediante el uso de métodos y herramientas diversas, desde una fuente generadora de información o datos hasta un consumidor de información. En este sentido estamos de alguna manera destinados a jugar un papel fundamental en esta sociedad.

La Sociedad de la Información representa una superación cualitativa de la Sociedad Industrial. Es necesario preguntarnos si la formación de los gestores de información está encaminada a cumplir los nuevos retos que le plantean los cambios sociales, económicos y culturales que significan esta nueva sociedad.

Más que un análisis de la situación actual de los planes de estudio, esta comunicación intenta realizar una breve exposición de las características de la Sociedad de la Información, las implicaciones que suponen para nuestra profesión, a fin de poder esbozar una propuesta sobre posibles líneas de actuación a considerar en el diseño de contenidos en los planes de estudio.

2. Sociedad de la información, algunas definiciones

Masuda (1984) define Sociedad de la Información como aquella que aporta un estado general de desarrollo de la creatividad intelectual, en lugar del opulento consumo material.

Esta definición implica por una parte que se genera un nuevo tipo de demanda de bienes y servicios, y un consumo selectivo e inteligente de estos. La calidad de vida se erige como el elemento vertebrador de la sociedad.

Una definición más actualizada y precisa, la define como:

Sociedad que tiene como objeto básico alcanzar un acceso universal a la información. Y que se fundamenta en una infraestructura que conecte en una sola red todos los servicios relacionados con la información, ya sea a través de ordenadores, teléfonos, televisión, etc. (Grupo de Análisis de la Sociedad de la Información, 1996)

De esta definición extraemos que la Sociedad de la Información posee dos aspectos fundamentales: las infraestructuras y servicios de telecomunicación, y los equipos, componentes y aplicaciones informáticas.

Una simbiosis de estas dos definiciones nos llevaría a formular lo siguiente:

- La sociedad de la información es aquella donde la información constituye el eje central de la sociedad y su desarrollo.

- La información constituye un bien económico que puede ser producido, transportado y distribuido.
- El uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones serán los medios para lograr este fin.
- Significa, a priori, una mejora de la calidad de vida.

1.1. Tecnologías de la información

Aunque existe una generalizada tendencia a condicionar y concentrar el desarrollo de la Sociedad Post-industrial en el desarrollo de las Tecnologías de la Información, es evidente que el papel que éstas cumplen es altamente significativo.

Lo que significó para el progreso de la humanidad las transformaciones tecnológicas que dieron origen a la Sociedad Industrial (la maquina de vapor, las nuevas fuentes de energía), así como el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han determinado el paso de una sociedad Industrial a otro tipo de sociedad nueva.

Pero a diferencia de estas tecnologías industriales, el impacto de las TIC han supuesto un paso más en el desarrollo de la sociedad. Mientras que la máquina de vapor tuvo como función la de sustituir y amplificar la capacidad física del hombre, las TIC sustenten y amplifican las potencialidades del trabajo mental.

Este marcado hecho diferencial entre lo físico y lo intelectual hace necesario estudiar este fenómeno como “algo más que un gran cambio en el paradigma tecnológico” (Comisión Europea, 1997), y es necesario, por tanto, comprender que es ante todo una sociedad determinada por una nueva forma de organización y acceso a la información y al conocimiento.

La globalización, el predominio del sector servicios, la automatización y la información como recurso estructurador del desarrollo económico y social, se reconocen como los rasgos distintivos de la sociedad digital. Sin embargo, desde mi punto de vista este último rasgo no es más que la consecuencia de los rasgos anteriores.

2. La sociedad de la información: sus rasgos

2.1. Globalización

La globalización no es más que la eliminación de fronteras de todo tipo, que suponen la internacionalización y deslocalización de las actividades productivas. La transnacionalización de empresas y personas. Las fronteras entre los sectores económicos se entremezclan y las estrategias de comercialización y precios no se

pueden determinar sólo con información local o regional. La dependencia de los vínculos externos es inevitable y esencial.

El comercio internacional y los intercambios financieros adquieren una importancia cada vez mayor, y los marcos reguladores son cada vez más multilaterales.

La globalización trae consigo una transformación del mercado de trabajo. Se desarrollan nuevas formas de trabajar y se fomenta el trabajo cooperativo en redes con mínimas inversiones en infraestructuras.

La globalización genera la necesidad de que la información esté disponible en cualquier lugar, y justo a tiempo.

2.2. Terciarización

La proliferación y extensión del sector servicios requiere de una dinamización sin precedentes de las innovaciones y las invenciones.

El *servicio*, por sus propias características, tiene como aspecto altamente positivo que reduce el ciclo de vida productivo, la transformación de los elementos de entrada en resultados, y por ello es más ágil que en el sector primario y secundario. Pero a su vez posee como cualidad adversa, que la tecnología del servicio es fácilmente imitable.

Es necesario aumentar, o en el mejor de los casos, diseñar inteligentemente, valores añadidos a los servicios, siempre a ritmos acelerados.

La información es un recurso que permite añadir valor, de forma dinámica y creativa.

2.3. Automatización

El uso extendido de las tecnologías de la Información, permitirá el desarrollo de una sociedad digital. La vida mediática y el trabajo en redes son sus elementos centrales.

2.4. El recurso información como recurso estratégico

Una economía globalizadora y terciaria exige grandes esfuerzos en competitividad e innovación. Se necesita un recurso ágil, dinámico, que ofrezca alta rentabilidad. Mas que un tangible, la celeridad de los tiempos, requiere de un intangible que pueda transportarse con facilidad y rapidez, que permita utilización compartida, que amortice su uso en el tiempo. Es por ello que la información adquiere un papel estructural en el sistema productivo y social.

3. Sociedad digital: cambios fundamentales

En este sentido general podemos decir que los cambios fundamentales de la Sociedad de la Información son:

- La información deja de ser un valor por sí misma, y se convierte en valor en la medida que se utiliza con inteligencia.
- La verdadera innovación está en el cambio en la mentalidad del individuo.
- La sociedad de la información modifica los patrones de la educación básica.
- La sociedad de la información es una sociedad aprendiente (2).
- La información es más accesible en las organizaciones y en la sociedad.
- El uso de TIC y la información serán elementos de uso cotidiano.
- Antes de definir cuál es el nuevo perfil de gestor que demanda la sociedad digital, es necesario señalar las transformaciones esenciales que tendrán una incidencia directa en la determinación de este perfil. Estas son, los cambio en la vida laboral, y las nuevas formas de educación y enseñanza.

4. La vida laboral, otro horizonte

Los cambios que implica el desarrollo de esta sociedad en relación con el ámbito laboral son:

- Predominio de estructuras organizaciones planas.
- Los trabajadores del conocimiento constituirán el centro de gravedad de la organización.
- Incremento radical del comportamiento no sometido a normas fijas.
- Contratación y promoción de personas creativas y que se identifiquen plenamente con sus tareas.
- Extensión del acceso de la información dentro de las organizaciones (democracia informativa).
- Cambios en la forma de contratación.
- Cambios en la organización del trabajo: el teletrabajo.

Este nuevo horizonte de la vida en las organizaciones, tendrá como principal impacto para nuestro sector el cambio de las necesidades y expectativas de los usuarios de los sistemas de información.

5. Sistemas de información: nuevos requerimientos

Todos estos cambios incidirán en las formas de organización y administración de los sistemas de información. Posiblemente los dos elementos de mayor influencia son:

- Predomina el acceso a la información y no tanto su conservación.
- Se descentralizan las unidades productoras de información. Cualquiera desde cualquier lugar y en cualquier momento podrá obtener fácil y rápidamente información a bajo coste.

En cuanto a los usuarios de los sistemas, podemos señalar que se producirán modificaciones tanto en sus características, formación, expectativas, en la medida en que son:

- Usuarios expertos en el manejo de información.
- Expertos en el uso de las tecnologías.
- Usuarios mejores, formados como consumidores de información, por consiguiente con mayor nivel de expectativas.
- Usuarios en los que la información será parte de su éxito, por consiguiente con demanda de información alta, específica y cualificada.
- Usuarios con poco tiempo y que necesitan la información *just in time*.
- Usuario que ya domina un segmento de la información básica y que demanda, por tanto, más valores añadidos para asimilar nueva información.

Este nuevo panorama de desarrollo económico-social genera una demanda de gestores de información. El horizonte profesional se vislumbra con otros requerimientos, bastante diferentes a los que hasta ahora se han potenciado, ofreciéndonos un nuevo perfil, en ocasiones algo distante de lo que hasta ahora se demandaba.

6. La educación en la sociedad post-industrial

No sólo los cambios en los sistemas de información, en la vida laboral, en la sociedad en general marcarán la formación de gestores de información. Es necesario además considerar el proceso docente-educativo, como un todo, donde no solo intervienen los contenidos sino también las formas y métodos de trabajo'

En este sentido la Sociedad Digital, implicará los siguientes cambios:

- *Entorno educativo abierto*: Centros de enseñanza a distancia, compuesto por redes de conocimiento. Que liberaría a la educación de las restricciones formales de las aulas.

- *Educación personalizada*: La enseñanza tendrá mas en cuenta la capacidad de aprendizaje y de aprovechamiento individual. Se pasara de un sistema generalista y colectivo a una educación mas personal.
- *Auto-aprendizaje*: Con el uso de sistemas interactivos multimedia el estudiante podrá desarrollar un proceso de autoaprendizaje. El profesor jugará un nuevo papel, el de consultor.
- *Educación permanente*: La educación no sólo se centrará en las edades jóvenes del ciudadano. También será necesaria una educación a los adultos. Con esta ampliación, será más viable la incorporación y asimilación de los cambios de la sociedad de la información.

6.1. ¿Cómo influirá en nuestra metodología de enseñanza?

Por una parte la necesidad de contar con flexibilidad suficiente para establecer planes de formación adecuados a las necesidades y cualidades del alumno. Por otra la necesidad de alfabetizar informáticamente a los formadores. a la vez que profundizar en la creación de metodologías didácticas que motiven y optimicen el rendimiento de los formados.

7. El nuevo perfil

Según una reciente publicación de la *Special Libraries Association*, las habilidades y cualidades del gestor o profesional de la Información ante el reto del siglo XXI, deberá tener entre otras los siguientes conocimientos y habilidades:

1. Conocimiento profundo de los contenidos y recursos de información con los que trabaja, la capacidad para evaluarlos y filtrarlos críticamente.
2. Conocimiento de las necesidades de los usuarios/clientes, a través del diagnóstico y análisis de las mismas.
3. Diseñar, planificar, gestionar y promocionar productos y servicios de información de valor añadido.
4. Ofrecer productos y servicios a medida de acuerdo con los diferentes tipos de usuarios y clientes y con la finalidad y utilidad de la demanda de información.
5. Hacer uso de las herramientas tecnológicas más adecuadas para el manejo, uso, y difusión de la información.

Como cualidades personales el gestor de la Información deberá tener:

1. Espíritu y habilidad para el trabajo en equipo.
2. Estar comprometido con la excelencia del servicio.

3. Saber captar las nuevas oportunidades de negocio y trabajar en función de éstas.
4. Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios.
5. Formación continua y desarrollo profesional.

8. Algunas propuestas de cambios

Antes de esbozar una propuesta de actuación es necesario exponer unas consideraciones previas:

- El cambio mas radical de esta sociedad está en el acceso a las fuentes del conocimiento. Este hecho está indudablemente mediatizado por el desarrollo y utilización de las TIC. Pero es necesario resaltar que este acceso no sólo se debe exclusivamente al uso de las TIC.
- Las TIC pueden facilitar el acceso a los datos y la información, pero existen un cúmulo de barreras que impiden el acceso al conocimiento. Es necesario una perspectiva metodológica que indique qué caminos escogemos para llegar de forma mas rápida a la información útil, y que esta sea la más asequible y relevante. Este proceso no pertenece a la TIC, sino a la organización del conocimiento.
- La aportación fundamental de esta sociedad, no es en esencia, el desarrollo de la TIC. Estas nuevas tecnologías, son tal como lo significo la máquina de vapor, una condición y una posibilidad para desarrollar la Sociedad Digital.
- La simple interconexión de miles de ordenadores no permitirá avanzar en el camino del desarrollo de la Sociedad de la Información, por consiguiente y haciendo un paralelismo, un conglomerado de asignaturas de tecnologías de la información no introducirá el cambio necesario para formar gestores.
- La celeridad del avance tecnológico no deberá condicionar nuestros planes de estudios. Si bien es necesario transmitir contenidos actualizados, también es necesario saber filtrar de entre la gran oferta que ofrece el cambiante entorno tecnológico aquello que verdaderamente es objeto de interés. De no ser así, corremos el riesgo de sobrecargar la formación de los gestores de información de estudios informáticos, a la vez que se podrá cuestionar la calidad de nuestra docencia.
- Si el acceso a la información es el punto clave para su utilización, por consiguiente debemos generar nuevos métodos y puntos para acceder a la información. Por tanto, no es sólo necesario automatizar de forma parcial o casi total los procesos de análisis documentación, porque con esto no esta-

mos paliando esta demanda de acceso rápido e inteligente, la automatización es parte pero no todo.

Par consiguiente los planes de formación de los gestores deberán considerar las siguientes propuestas:

1. El estudio y análisis del origen y desarrollo de la sociedad del conocimiento.
2. Las Tecnologías de la Información, representan la convergencia entre la Informática y la Telecomunicación, y, por tanto, será necesario abordar desde un punto de vista básico conocimientos sobre redes y elementos de telecomunicación.
3. La enseñanza de conocimientos tecnológicos requiere de constante actualización. Sin embargo, lo más importante será la transmisión de herramientas metodológicas para que el futuro gestor pueda por sí mismo actualizar sus conocimientos.
4. Conocimientos sobre gestión de empresas, que le permita valorar la importancia de la información como recursos de competitividad y desarrollo.
5. Acentuar la importancia de los conocimientos de los contenidos, pues la formación del gestor deberá considerar la importancia de la utilidad de crear especialistas en varios tipos de contenidos generalistas.
6. La necesidad de profundizar y ampliar la relación universidad-empresa, puesto que el alumno no sólo asumirá en teoría estos cambios, sino que la formación integral se deberá consolidar en la aplicación práctica.

9. Conclusión

Si la Sociedad de la Información es aquella donde el manejo de la información, y no la información por sí misma, constituyen el eje vertebrador de la vida económica y social, y donde el acceso global de la información es su finalidad, entonces la formación del profesional de la Información, elemento básico en esta nueva sociedad, deberá estar encaminada a conformar módulos y asignaturas permeadas de una visión flexible de la realidad y generar capacidades para adaptarse al entorno. Y en última instancia, a garantizar la optimización de las vías para organizar, acceder, analizar y estructurar el conocimiento.

10. Notas

- (1) En la literatura los términos Sociedad Post-Industrial, Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento se utilizan indistintamente (aún cuando información y conocimiento no expresen el mismo concepto). También se utilizan Sociedad Digital e Infolítico.

(2) Paralelismo al concepto de *learning organizations*, acuñado por Peter Senge.

11. Bibliografía

- Comisión Europea (1997). La construcción de la sociedad europea de la información para todos nosotros : informe final del grupo de expertos de alto nivel. Luxemburgo : Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, abril 1997.
- Europa y la sociedad global de la información : recomendaciones al Consejo Europeo (1994). Bruselas : Comisión de las Comunidades Europeas, 1994.
- Grupo de Análisis de la Sociedad de la Información (1996). España en la Sociedad de la Información. Madrid : Colegio Oficial de Ingenieros en Telecomunicaciones, 1996.
- Masuda, Y. (1984). La Sociedad Informatizada como Sociedad Post-Industrial. Madrid : Fundesco-Tecnos, 1984.