

44a Reunión Nacional de Bibliotecarios “Bibliotecarios: de la información a la comunicación”

EJE 5: Las competencias profesionales hoy

TÍTULO: *El profesional de la Información en Ciencias de la Salud: revisión de un perfil con nuevas competencias. Caso de la Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata*

AUTORAS:

Prof. Bib. Doc. ANDREA BLONDEAU. Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata (Directora).

Profesora de Bibliotecología y Bibliotecaria Documentalista egresada por la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata.
Líneas de capacitación e investigación: TIC aplicadas en Ciencias de la Salud; Información especializada en salud.

biblioteca@centromedicomdp.org.ar / frondu@hotmail.com

VIRGINIA INÉS SIMÓN. Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata.

Estudiante avanzada de la carrera de Bibliotecario Documentalista de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Bibliotecaria en Centro de Investigación y Docencia en Derechos Humanos Alicia Moreau de la Facultad de Derecho de la UNMDP hasta Diciembre de 2011. Bibliotecaria en la Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata desde Agosto de 2011.

Líneas de capacitación e investigación: Aplicación de TIC a la investigación científica; Discapacidad y bibliotecas; Información especializada en salud.

biblioteca@centromedicomdp.org.ar / vir587@gmail.com

LETICIA LIZONDO. Biblioteca de Clínica de Fracturas y Ortopedia de Mar del Plata. Estudios en curso de Bibliotecario Documentalista de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Ex Bibliotecaria en la Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata (1997-2011).

Líneas de capacitación e investigación: TIC aplicadas en Ciencias de la Salud, Información especializada en salud, Preservación digital de documentos.

sc@clinicadefracturasyortopedia.com / leticia@lizondo.com.ar

PALABRAS CLAVE:

PERFIL PROFESIONAL – COMPETENCIAS PROFESIONALES – CIENCIAS DE LA SALUD – COMMUNITY MANAGER – WEB 2.0 – BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

RESUMEN:

Se describe y caracteriza a la Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata como una biblioteca especializada en Ciencias de la Salud, cuya visión y objetivos responden a la misión fundamental de la institución que la enmarca, una organización sin fines de lucro, al servicio de la comunidad profesional médica marplatense.

Se señalan los principales desafíos a enfrentar: actualizar, enriquecer y ampliar la visión del perfil profesional; definir nuevas competencias profesionales; adaptación a nuevos espacios laborales; nuevos perfiles de usuario con emergentes necesidades de información, alfabetización informacional como puente facilitador para los perfiles tradicionales; revisión de valores: el profesional como integrador entre el usuario y las TIC; formación y actualización continua; asociación estratégica en redes y círculos profesionales cooperantes, con miembros de características heterogéneas (caso especial de ICSALUD-MDP, Información Científica en Salud de la ciudad de

Mar del Plata).

A lo largo de este trabajo se presentan en forma teórico – práctica las principales competencias del bibliotecario como profesional de la información especializado en Ciencias de la Salud, a la par de las actividades, productos y servicios que brinda la Biblioteca CEM. Teniendo en cuenta la evolución constante del perfil profesional, se concluye sobre la necesidad de desarrollar nuevas capacidades que permitan visibilizar el rol del profesional de la información en Ciencias de la Salud como un verdadero Community Manager que trabaja en multitasking con las tecnologías de la información y de la comunicación, con especial valor agregado en la web 2.0 y los procesos digitales.

1- Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata

En el año 1941 se establece la creación del Colegio Médico de Mar del Plata (Centro Médico de Mar del Plata para el año 1968), con el objetivo de proteger y promover conductas éticas y de seguridad y libertad gremial en el trabajo de los médicos de la ciudad. Años más tarde, en 1960, nacería dentro de esta Institución la Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata (Biblioteca CEM).

En su misión y visión, la Biblioteca busca la excelencia a través de servicios innovadores, gestiona y produce información y conocimiento científico a fin de mejorar el cuidado de la salud, difunde información ágil, precisa y oportuna, hacia aquellos que investigan, toman decisiones y realizan docencia y actualización médicas.

Sus principales objetivos se centran en:

- Proveer servicios que apoyen el acceso físico y electrónico a los recursos de información especializada en salud, atendiendo a las necesidades presentes

y futuras de nuestros usuarios.

- Brindar servicios de ALFIN continua.
- Suministrar lugar y espacio (físico o digital) a las colecciones de la biblioteca, a sus servicios y a las necesidades de investigación y estudio mediante la automatización de los servicios.
- Generar nuevos recursos y servicios de información especializada en salud, a través de las tecnologías de la información.
- Asimilar los nuevos retos e innovaciones del desarrollo tecnológico a través de la generación de nuevos productos y servicios, y de la actualización constante de los profesionales bibliotecarios.

El acervo bibliográfico de la biblioteca se encuentra en idioma inglés y español, y en menor medida, francés y portugués; compuesto por libros (textos básicos o tratados, atlas, diccionarios, textos especializados y textos clásicos, sumando un total aproximado de 3200 volúmenes); publicaciones periódicas científicas nacionales e internacionales, desde el año 1970, sumando un total de 763 títulos (aproximadamente 90 de ellos en vigencia).

La Biblioteca CEM forma parte de las siguientes redes de información:

- RENICS (Red Nacional de Información en Ciencias de la Salud)
<http://www.renics.com.ar>
- Grupo ICSALUD-MDP (Información Científica en Salud de la Ciudad de Mar del Plata) <http://icsalud-mardelplata.blogspot.com>
- ABGRA (Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina)
<http://www.abgra.org.ar>

- ABBA-BIBLIOMED (Asociación de Bibliotecas Biomédicas Argentinas)
<http://www.sai.com.ar/abba>

2- Retos y desafíos del profesional de la información en Ciencias de la Salud

Adaptación Institucional

La Biblioteca CEM, al depender de la Institución gremial que la nuclea, debe adecuar y adaptar su trabajo en razón de los objetivos macro institucionales. En este sentido, en primera instancia, se ha observado un perfil institucional conservador en cuanto al real conocimiento de la profesión bibliotecaria y el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para el desarrollo profesional. En cuanto al perfil general de usuario, si bien con menor reticencia, se han observado también tendencias conservadoras respecto de la visibilidad del profesional de la información, y de la implementación y utilidad de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

3- Perfil del Profesional de la Información en Ciencias de la Salud y sus competencias profesionales.

El contexto actual que nos encontramos transitando exige de los bibliotecarios la adquisición de competencias profesionales para desenvolverse en la era digital. Las unidades de información, ante los retos informativos confrontados en la sociedad del conocimiento, deben instrumentar nuevos métodos y estrategias que permitan diseñar y proyectar una imagen positiva, sustentada en principios tales como: confianza, participación, solidaridad y colaboración.

Para Allendez Sullivan (2004) en la Sociedad de la Información el conocimiento y la información son bienes creadores de riquezas, de los activos intangibles más importantes, cuyo valor de posesión supera al valor en sí mismos. En este contexto,

el advenimiento de Internet, la Web y las TIC provocaron un cambio paradigmático en las bibliotecas, donde se hizo necesaria la figura de un profesional de la información experto en las nuevas tecnologías y nuevas técnicas de gerencia, preparado para una competitividad más intensa que requiere capacitación constante e innovadora. La autora lo llama agente social constructor de información, superando el rol tradicional de mediador entre los fondos documentales y los usuarios: "... se desempeñan como consultores, imparten cursos de formación e intervienen en el diseño de sistemas informáticos;... expertos en búsquedas en la red, en webmasters y hasta en diseñadores de páginas web y de intranets".

Entre los nuevos conocimientos, cualidades y habilidades profesionales que debe poseer este individuo, la autora plantea la imperiosa necesidad de evitar el aislamiento y traspasar los límites espaciales de la biblioteca, y establecer alianzas de cooperación con sistemas de información que le permitan desarrollar nuevos servicios y productos. Destaca que además de un conocimiento profundo y visión crítica de los recursos de información y las tecnologías aplicadas a la bibliotecología, debe conocer el valor estratégico de la cooperación y solidaridad entre pares, y poseer una visión periférica como para establecer alianzas con otras instituciones que le permitan formar parte de equipos sólidos.

Este nuevo panorama no descarta la urgente necesidad de que el bibliotecario fortalezca su papel en la sociedad, su imagen ante los usuarios, como lo ilustra Allendez Sullivan (2010): "Solo si este profesional logra crear una nueva imagen para gerenciar el flujo informativo, que circula en la web: buscadores, redes sociales, wikis, sindicación de noticias, etc., se posicionará como un profesional cuyo objeto de trabajo es la gestión de información y del conocimiento en todo tipo de soportes... Hoy su trabajo es dinámico e interactivo como las fuentes de información que emplea". Para ello sería fundamental promover también la función educativa de los

bibliotecarios ayudando a los usuarios en el uso de los recursos y servicios que ofrece la Web.

Las competencias profesionales de los bibliotecarios de salud no se encuentran ajenas a este panorama, especialmente porque los servicios de la Web 2.0 impactan en cómo los bibliotecarios y profesionales de la salud crean, usan y comparten información. Browne (2012) indica que en países como Australia, Canadá, Estados Unidos y Nueva Zelanda durante la última década los bibliotecarios de salud han puesto su mejor esfuerzo en las redes de trabajo a nivel local, regional y nacional para acceder a servicios de colaboración y consorcios, con el fin de reducir costos, compartir conocimiento y habilidades, y proveer mejores servicios para sus usuarios. Asimismo se hace especial énfasis en la capacitación continua y desarrollo profesional de los bibliotecarios en base a una tríada de aptitudes de liderazgo: agilidad, pensamiento innovador y formación tecnológica.

Connor (2007) ve en la dinámica social de la Web 2.0 la forma en que los bibliotecarios de salud pueden conectarse con las generaciones presentes y futuras de sus usuarios, incorporando herramientas interactivas en la práctica bibliotecaria diaria en el marco de una nueva cultura de interacción social, personalización, colaboración y confianza. Sin la evolución a un Medical Librarian 2.0 – como lo llama la autora – se corre el riesgo de quedar marginado de una gran porción de usuarios a los cuales nuestros servicios no pueden llegar. No se trata de cambiar completamente la misión de los bibliotecarios, sino de cómo dice Murphy (2011) conservar los valores tradicionales de la profesión y, así como cambia el medio ambiente externo, adaptar las prácticas y recursos para crear servicios a la par de esta nueva realidad. Así encontramos nuevos espacios a través de los cuales se puede renovar nuestra cercanía al usuario y usarla a nuestro favor para conocer sus necesidades y adelantarnos a las mismas. El rol del community manager se nos

presenta como una innovación adecuada a implementar, la cual describiremos más adelante.

4- Aplicación en actividades, productos y servicios de la biblioteca CEM.

Los recursos humanos de la biblioteca y de esta organización en particular deben tomar decisiones que involucran el uso de recursos materiales para respaldar la creación o eliminación de puestos de trabajo. Se requiere ser un individuo imaginativo, con creatividad, capacitación y actualización constante. Es primordial el trabajo en grupo. La colaboración no debe ocurrir en forma accidental, sino que debe promoverse, lo cual implica poseer las competencias adecuadas para dirigir y participar en el grupo. Es de suma importancia mantener una actitud abierta y crítica a los cambios profesionales, tecnológicos e institucionales, y siempre, tener una mente flexible para encarar las nuevas situaciones de manera que se actúe con tolerancia y creatividad.

La Biblioteca CEM no escapa al paradigma de desarrollo de la actividad informativa. Los bibliotecarios tienen la responsabilidad de incidir directamente en la Sociedad del Conocimiento a través del desarrollo de habilidades entre los profesionales y técnicos de salud para reconocer, localizar, evaluar y usar de forma efectiva la información para la asistencia, la docencia, la investigación y la toma de decisiones.

La proyección externa de la Biblioteca CEM se ha visto fortalecida en dos pilares fundamentales tendientes a consolidar la comunicación con los profesionales de nuestra área y de la bibliotecología en general:

- el Grupo ICSALUD-MDP, que reúne a 13 bibliotecas especializadas en salud a nivel local,
- y las Jornadas “Temas Actuales en Bibliotecología”, espacio académico para

discutir para la sociabilización, el debate y la actualización en temas de Bibliotecología en la ciudad de Mar del Plata

ICSALUD-MDP se creó en 2008 como estrategia de consolidación de RENICS y BVS (Biblioteca Virtual en Salud), a raíz de un proyecto de trabajo surgido en la Reunión Técnica Anual RENICS 2005 (Vaquerías, Córdoba), en la cual se establecieron Regiones y Grupos de Trabajo entre los nodos cooperantes. Dentro de los Grupos Responsables del Interior, se formó el Grupo Región Atlántica, liderado por la biblioteca CEM y el Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Su objetivo fue captar y reunir a las unidades de información en salud a nivel regional y agruparlas para compartir recursos y capacitación.

Las Jornadas “Temas Actuales en Bibliotecología” tuvieron su primera edición en 2010 en las instalaciones del Teatro Auditórium del CEM, y contando con la exitosa asistencia de aproximadamente 60 inscriptos entre bibliotecarios documentalistas y escolares, docentes, investigadores y estudiantes de la disciplina. La segunda edición se llevó a cabo en 2011 en la misma locación, superando la asistencia del año anterior con 130 inscriptos e incluyendo profesionales de salud, contando en esta ocasión con una amplia variedad de paneles y ponencias, y disertantes de diferentes instituciones del país.

Asimismo, se ha trabajado en forma ardua en proyectos relacionados con la web social – con la finalidad de mejorar la comunicación con el usuario, aumentar la visibilidad institucional y reposicionar a la Biblioteca CEM – y con propósitos de preservación y difusión de documentos digitales:

- Difusión de Productos y Servicios en redes sociales.
- Proyecto de Digitalización de la Colección Histórica de Revistas Científicas

La difusión de los Productos y Servicios de la Biblioteca en redes sociales ha sido una iniciativa proyectada como una de las actividades para lograr los objetivos institucionales planteados para el año 2012; consistiendo, en primera instancia, en la creación de una página en Facebook, y una cuenta en Twitter, de próxima publicación, y cuyo contenido será estratégico para favorecer las instancias comunicativas con las distintas comunidades de usuarios, redes profesionales y comunidad interesada en las Ciencias de la Salud.

El proyecto de Digitalización de la Colección Histórica de Revistas Científicas del CEM se ha planteado en dos etapas:

- primera etapa: la digitalización mediante procesos de escaneado del material correspondiente a la década 1970-1980, alojado en archivos pasivos institucionales, con el fin de resguardo y preservación documental, en el tiempo y el espacio
- segunda etapa: se plantea el desarrollo de una colección digital gestionada bajo una aplicación de software libre a seleccionar (Greenstone, D-Space o E-Prints), con posibilidad de consulta y descarga documental a texto completo para los usuarios de la biblioteca a través de una intranet. Una vez finalizado el proceso, se procederá a su repetición con las colecciones de las décadas 1980-1990 y 1990-2000.

5- Observaciones generales del perfil y competencias

Las nuevas competencias que debe asumir el bibliotecario, nos hablan del Profesional de la Información como Community Manager. Al respecto, Sanz Martos (2012) comenta una definición de Leiva-Aguilera (2010) que nos ha parecido apropiada: "... la denominación de community manager se podría traducir como gestor de comunidades en línea, ya sean éstas específicas (una red social

especializada, por ejemplo) o globales (todo el conjunto de plataformas sociales que sean de interés para los objetivos corporativos). Se trata de un perfil que adopta una posición intermedia entre la empresa y los consumidores, por lo que va más allá del puro altavoz empresarial en un nuevo medio. En vez de eso, trata de hacer saber a los consumidores qué ofrece la empresa (en este caso, debemos realizar la analogía Biblioteca - Usuario)¹ a la que representa y al mismo tiempo intenta defender ante su empresa a dichos consumidores. Podríamos decir que es una especie de mediador digital, alguien que transforma la relación empresa-consumidor-empresa haciendo de intermediario entre las partes...” Según la autora, el Perfil del Profesional de la Información se encuentra ligado a este nuevo perfil.

Marquina (2012) señala con claridad como este nuevo concepto es en realidad una actividad que desde hace tiempo las bibliotecas y los bibliotecarios han venido incorporando en su labor, al traspasar la estaticidad de los procesos generales del servicio, a la generación de contenidos dinámicos y colaborativos a través de las herramientas sociales.

El rol del Profesional de la Información como Community Manager surge con la finalidad de ofrecer nuevos y mejorados productos y servicios de información con la posibilidad de actualización en tiempo real para quienes hoy se llaman usuarios hiper-conectados. Este nuevo rol, junto a la aplicación real de las TIC en la profesión generan grandes beneficios:

- Mejora la visibilidad institucional. La información llega a mayor cantidad de usuarios y se muestra en tiempo real las actividades de la Biblioteca.
- Multiplica los canales de comunicación. El Community Manager es un experto en el uso de redes y marcadores sociales, conoce y descubre diariamente

1 Los paréntesis aclaratorios corresponden a las autoras

nuevos canales de difusión que se expanden con rapidez en el entorno web.

- Agilizan los procesos de actualización documental e informacional. La mayoría de las herramientas tecnológicas de comunicación permiten configuraciones de enlace, de manera que una misma información se disemina en distintos canales con una única cuenta de usuario. Ej.: Youtube, Twitter, Facebook, RSS...
- Promueven la actualización en tiempo real para usuarios hiper-conectados. Hablamos de usuarios hiper-conectados cuando nos referimos también a la posibilidad de enlazar a las redes sociales con la telefonía celular. Esto facilita que la información de la biblioteca llegue en forma inmediata al teléfono celular del usuario.
- Reducción de costos: Actualmente los desarrolladores de tecnologías han ampliado su visión hacia los paradigmas del software libre, el acceso abierto y los conocimientos compartidos; provocando así que la gran mayoría de los servicios digitales sean de utilización gratuita en forma limitada (con acceso a ciertas utilidades) o ilimitadas.

Habilidades del Community Manager:

- Tener conocimiento del sector y la profesión (afianza credibilidad y reputación)
- Entender los objetivos de la Unidad de Información y realizar un plan de actuación a través de los mismos.
- Buena redacción, comunicación y conversación (ser claro y conciso, saber escuchar...)
- Gusto por las nuevas tecnologías, Internet y la web 2.0.

- Conocer los canales adecuados para la comunicación online (blog, Facebook, Twitter, Tuenti, LinkedIn...)
- Tener “Cultura 2.0”
- Ser resolutivo y dar una respuesta de forma rápida y adecuada sobre cualquier tema que se nos pregunte (y que tenga que ver con nuestras funciones)
- Incentivar la participación para crear una comunidad viva y dinámica.
- Saber ponerse en el lugar de los demás (empatía)
- Asertividad y comprensión con las opiniones y comentarios.

6- Conclusión

En el contexto analizado sobre la actuación del Profesional de la Información en el área de las Ciencias de la Salud de Mar del Plata, podemos afirmar que el profesional debate y reflexiona sobre su rol todos los días, justificando su existencia ante un complejo de usuarios con los distintos perfiles que hemos mencionado, y ante la propia profesión que día a día se transforma a sí misma adaptándose, renovándose y avanzando a la par del exponencial crecimiento de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Esto debe plantear entonces un nuevo rol en las comunidades virtuales, destacando al Profesional de la Información como Community Manager; profesional experto en la utilización de las herramientas tecnológicas que brinda la web 2.0. Asimismo debemos esforzarnos para ser cada vez más visibles en nuestras instituciones y ante los usuarios, lo cual exige no sólo continua actualización sino adaptación a los cambios dentro y fuera de las organizaciones.

BIBLIOGRAFÍA

Allendez Sullivan, P. M. (2004). El impacto de las nuevas tecnologías en la competencia laboral del bibliotecario del siglo XXI. *Biblio*, 5(17). Recuperado el 18 de febrero de 2012 de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/161/16101701.pdf>.

Allendez Sullivan, P. M. (2010). ¿Cómo nos ven y cómo nos vemos en el mundo de la información?. Del bibliotecario burocrático al profesional web 2.0. Recuperado el 18 de febrero de 2012 de http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15084/1/DT_021.pdf.

Asociación Española de Responsables de Comunidad. La función del Community Manager. Recuperado el 23 de febrero de 2012 de <http://www.box.com/shared/pgur4btexi>.

Browne, R. et al. (2012). International trends in Health Science Librarianship: Part 1 - the English speaking world. *Health Information and Libraries Journal*, mar, 29(1), 75-80.

Connor, E. (2007). Medical librarian 2.0. *Medical Reference Services Quaterly*, spring, 26(1), 1-15.

Gutiérrez-Olvera, M.; Ayala Robles, B.; Puente de Armendáriz, M. (2009). Perfil del bibliotecario médico. *Neumología y Cirugía de Tórax*, 68(2), 82-89. Recuperado el 28 de febrero de 2012 de <http://www.medigraphic.com/pdfs/neumo/nt-2009/nt092f.pdf>.

Leiva-Aguilera, J. (2010). Comunicación en la empresa y apertura del perfil profesional de los documentalistas. *El Profesional de la Información*, marzo-abril, 19(2), 117-121.

Mariño, S.I. y Rizich, A.D. (2011). Las competencias informáticas del profesional de la información. Un estudio preliminar. *Cuaderns Digitals*, 66. Recuperado el 23 de febrero de 2012 de http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloU.visualiza&articulo_id=10987.

Marquina, J. (2011) El Community Manager y las Unidades de Información. Recuperado el 23 de febrero de 2012 de Julianmarquina.es. <http://www.julianmarquina.es/community-manager-unidades-informacion>.

Marquina, J. (2012) La figura del Community Manager en las bibliotecas.- Recuperado el 23 de febrero de 2012 de Julianmarquina.es. <http://www.julianmarquina.es/figura-community-manager-bibliotecas>.

Medina del Sol, M. et al. (2010). Algunas reflexiones sobre la ética de los profesionales de la información y la bibliotecología. *MediSur*, 8(2), 46-55. Recuperado el 23 de febrero de 2012 de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v8n2/v8n2a798.pdf>.

Murphy J. (2011). Trend spotting--whither health science librarianship?. *Health Information and Libraries Journal*, dec, 28(4), 321-5.

Rodríguez Roche, S. (2009). Las competencias profesionales en las ciencias de la información. *Acimed*, 20 (1). Recuperado el 15 de febrero de 2012 de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n1/aci03709.pdf>.

Sanz-Martos, S. (2012). Community managers, content curators y otros nuevos perfiles profesionales para la web social. *Notas ThinkEPI*. Recuperado el 23 de febrero de 2012 de <http://www.thinkepi.net/community-managers-content-curators-y-otros-nuevos-perfiles-profesionales-para-la-web-social>.