

Profesiogram profesionálneho informačného pracovníka

Anežka COMPELOVÁ
MCR, s.r.o., Bratislava
anezka.compel@gmail.com

INFORUM 2008: 14. konferencie o profesionálnych informačných zdrojích
Praha, 28. – 30.5. 2008

Abstrakt

Práca sa zaoberá vypracovaním profesiogramu (*job analysis*) informačného profesionála. Jadro práce tvorí výskum k zisteniu profilu informačného profesionála, ktorý sa odvíjal od štúdia a dôkladnej analýzy kompetenčných schém vypracovaných zahraničnými profesijnými asociáciami. Vlastný dotazníkový výskum bol realizovaný vo firmách pôsobiacich na Slovensku, ktorých hlavnou činnosťou je informačná činnosť, alebo ktoré si túto činnosť zabezpečujú z vlastných zdrojov. Syntetické poznatky o informačnej profesii vyúsťujú do návrhu profesiogramu informačného profesionála. V návrhu profesiogramu rozdeľujem vedomosti, zručnosti a schopnosti informačného profesionála do šiestich oblastí: oblasť informačnej vedy, oblasť interakcie s obsahom, oblasť interakcie s ľuďmi, oblasť biznisu, oblasť informačných a komunikačných technológií a oblasť špeciálnych vedomostí. Využitie navrhovaného profesiogramu vidím v týchto oblastiach: stanovenie nárokov uchádzačov o zamestnanie, zaradenie pracovníka do konkrétnej funkcie a platovej triedy, stanovenie povinností pracovníka voči organizácii, identifikovanie nesprávnych postupov, vymedzenie právomocí. Vo sfére vzdelávania môže profesiogram poslúžiť na prehodnotenie študijných programov alebo stanovenie nového študijného programu, ďalej na vypracovanie osobných plánov rozvoja alebo poradenskú činnosť.

0 Úvod

Sme svedkami veľkých zmien prebiehajúcich v spoločnosti. Podľa Al Gora (1994) sú to zmeny na globálnej úrovni, ktoré zároveň zasahujú jedinca v jeho každodennom živote; zmeny v globálnom podnebí (vyvolávajúce príklon k obnoviteľným zdrojom energie), svetovej ekonomike (informácia ako nový druh komodity), politikách krajín (otváranie sa smerom von), vo fungovaní podnikov (demasifikácia výroby) v sociálnych štruktúrach (silná individualizácia jednotlivca) a iné. Zrejme si to uvedomuje len malá časť ľudstva, ale pôvodcom týchto zmien sú vo veľkej miere **moderné informačné a komunikačné technológie** (ďalej len IKT). Už dnes sa dá predpovedať, akú dôležitú úlohu budú mať tí jedinci, ktorí budú **ovládať prácu s IKT, ale hlavne s obsahom**, ktorý technológie nesú.

Budúcnosť a vytýčené úlohy akejkoľvek profesie závisia od jej spoločenskej užitočnosti. Spoločnosť, ktorej súčasťou sa stávame i my, dostala prívlastok informačná, čo znamená, že **tvorba, distribúcia, využívanie a manipulácia s informáciami sa stáva kľúčovou** hospodárskou, ekonomickou a kultúrnou **aktivitou**. Informácia je po tovaroch a službách ďalšou komoditou, ktorá prináša firmám zisk. Táto situácia dáva uspieť na trhu len tým firmám, ktoré dokážu narábať s informáciami tak, aby to viedlo k ich následnému strategickému využitiu. Napohľad jednoduchá úloha, avšak v skutočnosti si práca s informáciami a ich transformácia do očakávaného zisku vyžaduje **vedomosti na úrovni profesionálov**. Profesiogram má prispieť k poznaniu práce informačného profesionála a nárokov, ktoré toto povolanie kladie na človeka.

1 Profesiogram

Profesiogram je štruktúrovaný dokument, ktorý **podáva ucelený obraz o vybranej profesii a pracovníkovi**. Obsahuje opis práce, pracovného miesta a **prehľad o vedomostiach, schopnostiach, zručnostiach a vlastnostiach, ktoré by pracovník mal mať**.

Vypracovaním **profesiogramov informačných profesionálov** sú v zahraničí poverené profesijné asociácie ako: *Association for Computing Machinery, Australian Computer Society, Society of Competitive Intelligence Professionals, Special Libraries Association, Chartered Institute of Library and Information Professionals*. Podkladom sú pre nich rozsiahle výskumy zamerané na poznanie práce informačného profesionála. Výsledkom celého ich úsilia je **profesionalizácia informačnej práce a spoločenské uznanie profesie**.

U nás je situácia na tomto poli iná. Jednou z príčin odlišnosti od zahraničia môže byť i historické pozadie tohto povolania i to, že v našich podmienkach nepôsobia takmer žiadne profesijné asociácie zastupujúce informačných profesionálov. Spomenuté okolnosti vedú k tomu, že sa prax informačnej profesie začala vzdávať svojej teórii. Prítom informačná spoločnosť, ako nový koncept fungovania spoločnosti na základe tvorby, distribúcie a využívania informácií, zasahuje do každej oblasti života.

Významnú úlohu by v informačnej spoločnosti mal zastávať práve **informačný profesionál ako spojovník medzi informačno-komunikačnou technológiou a ľuďmi**, ktorí ju

využívajú na uspokojenie svojich potrieb. K poznaniu práce informačného profesionála a uznaniu tejto profesie má prispieť práve profesiogram.

2 Informačný profesionál

2.1 Zmeny v štruktúre informačných profesií

Zmeny vyvolané informačnými a komunikačnými technológiami zasahujú i profesijnú oblasť. Počítačové disciplíny menia portfólio svojich informačných profesií. Túto situáciu výstižne postrehol aj Tucker (2004, s. 47-1): „*Mystické príbehy o programátoroch zavretých vo svojich tmavých kanceláriách skrčených nad nezrozumiteľnými kódmi dnes už dávno neodrážajú realitu.*“ I keď sú technické znalosti stále nevyhnutné, práca informačných špecialistov je viac interdisciplinárna a interpersonálna, čo vyžaduje široký záber kompetencií (v zmysle vedomosti, schopnosti, zručnosti, vlastnosti) na splnenie potrieb koncového používateľa. Dnešní IT profesionáli nie sú len samostatnými technickými špecialistami, sú tiež učiteľmi, konzultantmi, radcami, pracujú v tímoch, sú v spojení s používateľom. Na to, aby vedeli plniť i tieto netechnické role, musia mať interpersonálne a komunikačné schopnosti, ktoré sa predtým v technických disciplínach až tak nevyžadovali. Odklon od potreby čisto technického vzdelania vedie k vyčleneniu **novej profesie – informačný profesionál.**

2.2 Definovanie pojmu informačný profesionál

„*Informačný profesionál používa informácie pri svojej práci strategicky s cieľom rozšírenia a podpory poslania organizácie, pre ktorú pracuje. Jeho úlohou je takisto aj vývoj, rozmiestnenie a riadenie informačných zdrojov a služieb. Informačný profesionál používa technológie ako kľúčový nástroj na dosiahnutie cieľov. Medzi informačných profesionálov patria knihovníci, znalostní manažéri, informační pracovníci, weboví návrhári, informační brokeri a konzultanti*“ (Abels, 2003).

O metaforickú definíciu sa pokúsili Susan Hornby a Susie Andretta (2001): „*Informačný profesionál stojí na prahu dvier globálnej komunikácie a pozerá sa oboma smermi: dovnútra informačného prostredia i smerom von a je si vedomý dynamickej povahy informačných a komunikačných svetov.*“ Táto definícia naznačuje dichotomickú povahu tejto profesie, na ktorú sa mnohí autori odvolávajú. Niektorí ju vidia v spojitosti s minulosťou ako „zakladajúcu“ rolu knihovníkov.

Ja vidím informačného profesionála ako **špecialistu pre prácu s informáciami**, v ktorejkoľvek ich životnej etape (vznik, spracovanie, vyhľadávanie, uchovávanie, skladovanie, zánik informácií) a zároveň ako **odborníka v používaní informačných a komunikačných technológií.**

2.3 Práca informačného profesionála

Už z definície pojmu informačný profesionál vidieť aký široký okruh pracovných činností môže obsiahnuť táto profesia. Spoločnou črtou týchto činností však musí byť práca s obsahom – čiže dátami, informáciami, poznatkami, vedomosťami.

Činnosti, ktoré informačný profesionál pri svojej práci vykonáva, závisia vo veľkej miere od charakteru organizácie, v ktorej / pre ktorú pracuje. Náplň práce bude trochu odlišná, ak robí

informačné zabezpečenie vedecko-výskumného tímu alebo ak pracuje vo výrobnom podniku či malej firmičke poskytujúcej úzko špecializované informačné služby a produkty.

Ak by sme sa pozreli na typické činnosti, ktoré vykonávajú informační profesionáli, na prvom mieste by bolo **zabezpečenie informačného procesu**. To tvorilo jadro práce v podnikových informačných strediskách bývalej sústavy VTEI. Vplyvom informačno-komunikačných technológií sa tieto procesy značne zautomatizovali. Informačná éra so svojim publikačným prebytkom si navyše vynucuje oveľa sofistikovanejšie narábanie s informáciami. V tejto súvislosti sa hovorí napríklad o **objavovaní nových znalostí** pomocou špeciálneho softvéru. Sem by sme zaradili napríklad i **dolovanie dát (*data mining*)**. Pre činnosť akejkoľvek organizácie je už dnes nevyhnutné neustále a cielené **zhromažďovanie informácií**. Nazbierané kvantum rôznych dát, informácií, faktografických údajov, zdrojov, odkazov, obrázkov, multimédií, mailovej komunikácie atď. by sa nedalo naplno využiť, ak by tieto neboli **vhodne organizované** (databázy, firemné intranety, bázy know-how, adresáre). Využitie znamená najst' požadovanú správu, prípadne súbor správ a jeho následné použitie pre potreby organizácie. I do tejto predtým výsostne ľudskej činnosti dnes zasahujú moderné technológie, ktoré v istej miere dokážu zo spleti nesúrodých správ vygenerovať nový poznatok.

Tu sa už dostávame k vysoko odborným činnostiam, medzi ktoré patrí i **podpora rozhodovania**. Rozhodovanie je doménou manažérov. Prijat' rozhodnutie sa však dá iba **na základe dôsledne analyzovaných a vyhodnotených informácií**. S tým súvisí i **zber externých údajov** mimo podniku. Zväčša sú to informácie o konkurencii a trhu, ktoré sú predmetom záujmu **konkurenčného spravodajstva (*competitive intelligence*)**. Nadväzujúcou činnosťou informačného profesionála môže byť **interpretácia a vizualizácia (*information and visualization*) zistených skutočností**. **Poznanie publika**, ktorému sú prezentácie určené, pripomína poznanie používateľa v knižnici. Cieľovým publikom môže byť vedenie firmy, ktoré vyžaduje neskreslené, pravdivé informácie, klient, ktorý chce interpretáciu, na základe ktorej zlepši svoje podnikanie. Publikom je však i širšia verejnosť, ktorá si vďaka kvalitnej a oku lahodiacej prezentácii (napríklad webové sídlo firmy) tvorí obraz o firme. Počas práce s firemnými informáciami by informačný profesionál mal mať stále na zreteli **ochranu informácií (*information security*)**.

Menované činnosti by podľa mňa mali tvoriť gro práce informačného profesionála. Pracovná náplň, na ktorú som sa snažila podať ucelený pohľad, je však natoľko rôznorodá, že si len ťažko viem predstaviť jediného pracovníka, ktorý by dokonale zvládal všetky činnosti. Z tohto dôvodu **odlišujem subprofesie informačného profesionála**.

2.4 Subprofesie informačného profesionála

Na základe preštudovanej zahraničnej a našej literatúry navrhujem 5 subprofesií informačného profesionála: **informačný manažér, informačný analytik, referenčný pracovník, informačný architekt, učiteľ v oblasti informačnej vedy**. Nasledujúca tabuľka zobrazuje 5 subprofesií, ich charakteristiku a metaforické pomenovanie.

Subprofesie informačného profesionála		
Subprofesia	Metaforické pomenovanie	Špecifiká subprofesie
Informačný manažér	Vlajková loď IT oddelenia	Zosúladzuje IT stratégiu s podnikovou stratégiou, hovorí rečou podnikateľa, presadzuje záujmy svojho oddelenia, plánuje informačné projekty, programy a zdroje, deleguje prácu a kontroluje zamestnancov.
Informačný analytik	Prieskumník v mori informácií a zdrojov	Analyzuje informačnú požiadavku, extrahuje informácie, selektuje informácie, hodnotí obsah, vytvára informačné produkty.
Referenčný pracovník	Maják, ktorý zavedie používateľov k správnym zdrojom	Vyhľadáva informácie pre klientov, vykonáva informačný prieskum, robí prieskum trhu, patentový prieskum, dodáva dokumenty.
Informačný architekt	Most medzi technológiou a používateľom	Projektuje prívetivé používateľské rozhranie, nesie zodpovednosť za informačný systém, aktualizuje a hodnotí webové stránky.
Učiteľ v obl. inf. vedy	Brána k poznaniu, Bádateľ	Vzdeláva a vedie školenia všetkých kategórií informačných pracovníkov, robí výskum v oblasti informačnej vedy. Je teoretikom.

3 Výskum k zisteniu profilu informačného profesionála

Pre potreby diplomovej práce som v roku 2007 realizovala dotazníkový výskum k zisteniu profilu informačného profesionála.

Základným súborom pre výskum boli firmy na území Slovenska podnikajúce v oblasti poskytovania informačných služieb a tvorby informačných produktov a firmy, inštitúcie a organizácie, ktorých hlavná činnosť je iná ako informačná a informačné zabezpečenie si robia z vlastných zdrojov. Dotazník sa vybraným firmám zasielal zväčša elektronickou poštou. Návratnosť bola 22%.

Výstupy výskumu

Základná hypotéza výskumu znela:

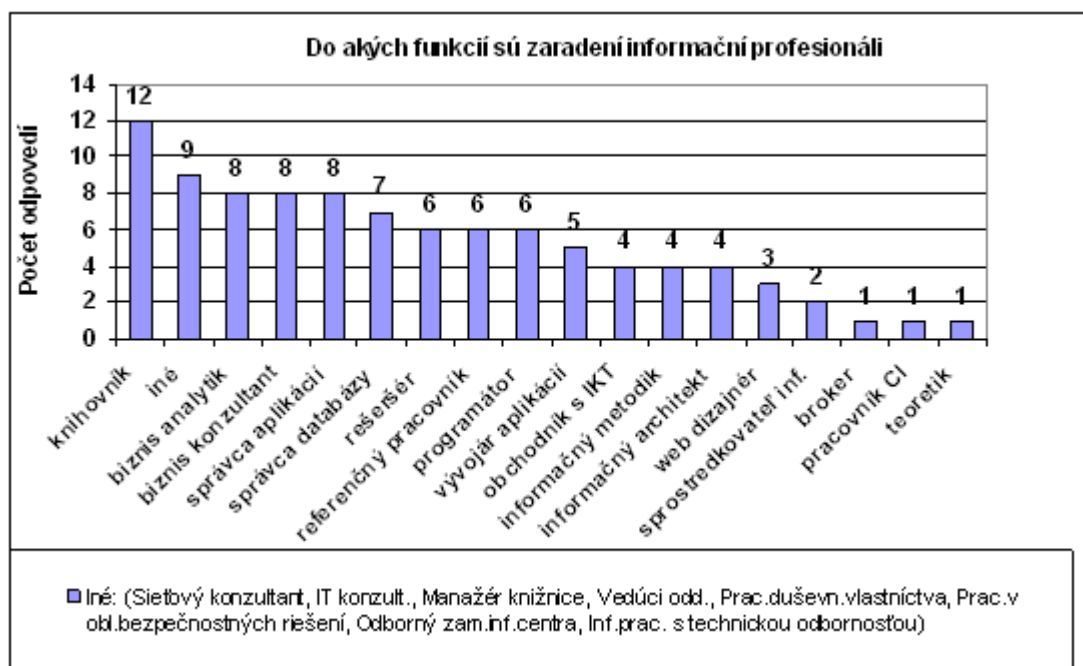
Základná hypotéza: Informační profesionáli zasahujú do všetkých činností firmy a podieľajú sa na hlavných produktoch firmy. Ich úloha vo firme však nie je jasne vymedzená.

Výskum základnú hypotézu potvrdil. Informační profesionáli skutočne zasahujú do mnohých činností vo firme, počnúc distribúciou informácií až po podporu rozhodovania. Produkty, na ktorých sa podieľajú sú: rešeršné služby, analytická činnosť, štatistické informácie, monitor tlače, prieskum trhu, marketingové služby, firemný monitor a pod..

Úloha informačného profesionála nie je vo firme jasne vymedzená. Svedčia o tom i výsledky výskumu, z ktorých vyplýva, že informační profesionáli pracujú vo väčšine prípadov v rámci iného ako samostatného oddelenia.

Z dotazníkov vyplynulo i to, že informační profesionáli pracujú hlavne v tých firmách, ktorých hlavná činnosť podnikania je iná ako informačná činnosť. Informační pracovníci sa podieľajú na riadení komunikácie informácií vo firme, uprednostňuje sa otvorené zdieľanie informácií.

Ďalej som zisťovala do akých funkcií sú zaradení informační profesionáli. Nasledujúci graf zobrazuje výsledky zistení.



U informačných profesionálov sa nekladie až taký veľký dôraz na technické vzdelanie. Táto hypotéza sa potvrdila. Dotazovaní informační profesionáli mali nasledujúce vzdelanie: Ekonomika, Knihoveda, Technika, Elektrotechnika, Strojnícka, Mat-Fyz, Prírodné vedy, Masmédiá, Právo, Informatické doplnkové.

Ďalej bolo zistené, že informační profesionáli spolupracujú s viacerými oddeleniami firmy a to formou: dodávanie informácií, podporou rozhodovania, analýzou a hodnotením informácií.

K činnostiam, ktoré informační profesionáli vykonávajú, respondenti zaradili nasledujúce:

1. distribúcia informácií a informačných materiálov,
2. rešeršovanie v databázach,

3. selektovanie informácií,
4. tvorba interných informačných zdrojov,
5. analýza a výber externých informačných zdrojov,
6. distribúcia informácií a informačných materiálov ,
7. rešeršovanie v databázach,
8. selektovanie informácií,
9. analýza a výber externých informačných zdrojov,
10. filtrovanie (selektovanie pre rôznych klientov) zozbieraných informácií,
11. podieľanie sa na tvorbe www stránok firmy,
12. analýza a syntéza informácií (do odpovedí na klientovu požiadavku),
13. podpora rozhodovania na základe zozbieraných informácií,
14. tvorba materiálov pre strategické rozhodovanie,
15. vykonávanie školení pre prácu s informančným systémom,
16. tvorba databáz,
17. hodnotenie zozbieraných ifnormácií,
18. projektovanie a prevádzka informačného systému firmy,
19. tvorba katalógov, indexov,
20. marketing informačných produktov,
21. dizajn informačných produktov,
22. produkcia abstraktov a správ,
23. vykonávanie školení používateľov pre prácu s IT,
24. tvorba www stránok,
25. využívanie dotazovacieho jazyka pri práci s databázami,
26. odhad rizika alebo výhod na základe zozbieraných informácií.

Na základe štúdia profesiogramov vypracovaných zahraničnými profesijnými asociáciami a výskumu realizovaného v roku 2007 podávam v ďalšej kapitole návrh profesiogramu informačného profesionála.

4 Návrh profesiogramu informačného profesionála.

Návrh profesiogramu je vypracovaný podľa základnej opisnej schémy J. Ch. Raiskupa (1985). Pozostáva z odpovedí na 16 otázok. Otázky 14, 15 a 16 rozpracovávam podrobnejšie v osobitných kapitolách, keďže sem spadajú vedomosti, schopnosti, zručnosti a vlastnosti pracovníka.

1. Ako sa práca nazýva (čo sa robí)?

Informačná činnosť, informačné zabezpečenie, riadenie informačných a komunikačných procesov.

2. Aký je efekt a účel práce (čo sa vyrába a na čo to bude)?

Informačný produkt a informačné služby.

3. Akým spôsobom sa práca vykonáva (ako sa to robí)?

Ide o prevažne duševnú prácu, čo znamená, že je zložité vyjadriť presné postupy, ako sa práca vykonáva. Dá sa však povedať, že ide zväčša o analytické, syntetické, hodnotiace postupy, ktoré sa vykonávajú s pomocou informačných technológií.

4. Čo je predmetom alebo cieľom práce (z čoho, na čom sa robí)?

Predmetom práce sú informácie, dáta, znalosti, informačné zdroje. Na tomto obsahu sa vykonáva ďalšia práca informačného profesionála.

5. Podľa čoho sa práca vykonáva (podľa čoho sa to robí)?

Prácu informačného profesionála, ako to vyplynulo z výsledkov výskumu, vymedzujú interné nariadenia, predpisy, pracovné postupy, normy.

6. Akými prostriedkami sa práca vykonáva (čím sa to robí)?

Využívajú sa prostriedky výpočtovej techniky, informačné technológie a softvér.

7. V akom prostredí sa pracuje (kde sa robí)?

Typickým prostredím, v ktorom informačný pracovník pôsobí, sú vhodne vybavené kancelárske priestory, t.j. počítač vyhovujúci momentálnym štandardom, periférne zariadenia potrebné pri práci, internetové pripojenie, softvér a aplikácie potrebné pri vykonávaní všetkých pracovných procesov.

8. Aká je organizácia práce (kedy a akým spôsobom sa robí)?

Pracovný čas závisí od rozhodnutia organizácie, samozrejme, pri dodržaní Zákonníka práce. Trendom v tejto oblasti je pohyblivý pracovný čas a práca na diaľku.

9. Aká je organizácia kooperácie (kto, čo a s kým robí)?

Vysoký stupeň kooperácie je podmienkou úspešnosti vykonávania práce informačného profesionála. Kooperovať s informačným pracoviskom alebo informačným pracovníkom by mali všetky oddelenia, ktoré informačný pracovník uzná za vhodné. Platí to i naopak - ak nejaké oddelenie požiadá informačné pracovisko o spoluprácu, toto pracovisko by malo požiadavke vyhovieť.

10. Aká je intenzita práce (koľko, ako rýchlo, ako často sa robí)?

Intenzita práce závisí od dohody medzi organizáciou a informačným pracovníkom. Pri tejto profesii však možno viac ako inde platí, že prednejšia je kvalita než kvantita.

11. Aké sú riziká a zodpovednosť pri práci (čo sa môže stať)?

Riziká vznikajú pri nedodržaní termínov, necitlivom narábaní s informáciami (ich zabezpečenie a ochrana).

12. Aký prínos poskytuje práca pracovníkom (koľko sa zarobí)?

Tento ukazovateľ som vzhľadom na jeho osobný charakter výskumom nezistovala. Môžeme však sledovať trendy v zahraničí. V roku 2000 SCIP uskutočnil výskum, kde zistili, že priemerný ročný plat analytika konkurenčného spravodajstva (CI Analyst) s odbornými skúsenosťami je 62 544\$, pričom v roku 1997 to bolo 57 756\$. Riaditeľ oddelenia konkurenčného spravodajstva (CI Director) zarábala v roku 2000 ročne až 90 000\$ (SCIP, 2000).

13. Ako práca spätne pôsobí na pracovníkov (čo prospieva a škodí)?

Informačnému pracovníkovi prospieva jeho prevažne duševná činnosť v rozvíjaní schopností a prehĺbovaní vedomostí. Práca v zdravom kolektíve môže prispieť k formovaniu osobných vlastností a mäkkých zručností. Pri duševnej činnosti sa menej často stretáme s úrazmi, škodlivými však môžu byť dlhodobé následky vyplývajúce z nekvalitných pracovných prostriedkov alebo nedodržania ergonomických či bezpečnostných zásad. Môžu vzniknúť fyzické a psychické pracovné defekty. Medzi najčastejšie patria: napätie, úzkosť, zrakové poruchy, poruchy pohybového aparátu, srdcovo – cievne poruchy a pod.

14. Akú kvalifikáciu práca vyžaduje (čo treba vedieť)?

Pod kvalifikáciou rozumieme dosiahnuté vzdelanie, vedomosti a zručnosti pracovníka. Informačný profesionál musí mať kvalifikáciu z oblasti informačnej vedy, ďalej musí poznať obsah, ktorý sprostredkúva, rovnako aj ľudí, pre ktorých je jeho práca určená. Dôležitý je i podiel vedomostí z oblasti biznisu a vedomosti a zručnosti v práci s informačnými technológiami. Vzdelanie, vedomosti, zručnosti a vlastnosti informačného profesionála v týchto vedomostných oblastiach bližšie charakterizujem v kapitole 4.1 Kompetencie informačného profesionála.

15. Aké požiadavky kladie práca na pracovníka (aký má byť človek)?

V poslednom období sa na to, aký má byť človek v pracovnom procese, kladie zvýšená pozornosť. Už dávno nestačí vysoké vzdelanie a dokonalá zručnosť. Od pracovníka sa očakáva, že svojimi tzv. mäkkými schopnosťami (*soft skills*) a osobnostnými rysmi bude pozitívnym prínosom pre kolektív. Vlastnosti informačného pracovníka menujem v kapitole 4.2 Vlastnosti.

16. Aké sú podmienky, výhrady a obmedzenia pre vykonávanie práce?

Obmedzenia vyplývajú hlavne z interakcie človek – počítač. Prvotné prístupy k riešeniu problematiky vzťahu človeka a techniky predstavovala snaha prispôbiť človeka technike. Tento prístup je však už dávno odmietnutý a uznaný za nevhodný. Niektoré individuálne obmedzenia človeka sú limitujúce pri práci s technikou. Ide napríklad o obmedzenosť nášho zmyslového vybavenia (rôzne poruchy zmyslových orgánov a pod.).

4.1 Kompetencie informačného profesionála

Kompetencie informačného profesionála delím na dosiahnuté vzdelanie, vedomosti, zručnosti, schopnosti a vlastnosti.

4.1.1 Dosiahnuté vzdelanie

Výsledky výskumu ukázali, že od informačných profesionálov sa vyžaduje vysokoškolské vzdelanie. I keď som predpokladala, že majú vzdelanie informatického zamerania, táto hypotéza sa nepotvrdila. Z veľkej časti uvádzali respondenti iné vzdelanie, napríklad ekonomické, knihovnícke, technické, elektrotechnické atď.

4.1.2 Vedomosti, zručnosti a schopnosti

Vedomosti, zručnosti a schopnosti identifikujem v piatich oblastiach:

1. oblasť informačnej vedy,
2. oblasť interakcie s obsahom,
3. oblasť interakcie s ľuďmi,
4. oblasť biznisu,
5. oblasť IT.

Okrem týchto hlavných oblastí odlišujem ešte oblasť špeciálnych vedomostí – bod 6.

1. Oblasť informačnej vedy

Poznanie z teórie informačnej vedy umožňuje informačnému profesionálovi ďalej rozvíjať svoje zručnosti a schopnosti i v ostatných oblastiach. Zároveň dokáže využívať vedecké metódy pri skúmaní a ďalšom rozvíjaní teórií i praxe informačnej vedy. Vďaka poznatkom

a schopnostiam z tejto oblasti chápe podstatu etiky informačnej profesie a dôležitosť využívania štandardov, noriem a odporúčaní pre svoj odbor.

A Vedomosti

a. Informačná veda

Teoretické základy: dáta, informácie, znalosti, pochopenie životného cyklu dát, informačný proces, funkcie spoločenskej informácie, informačná analýza, organizácia poznania, informačný systém atď.

b. Vedecké skúmanie

Metódy a metodika vedeckého výskumu. Všeobecnovedné a špeciálnovedné metódy.

B Zručnosti

a. Praktické využívanie poznatkov o informačnej vede.

b. Sprostredkovávanie a rozširovanie poznatkov o informačnej vede.

c. Bádanie a výskum v oblasti informačnej vedy.

2. Oblasť interakcie s obsahom

Oblasť interakcie s obsahom tvorí podstatnú časť v práci informačného profesionála. Z tohto dôvodu sa snažím podrobnejšie rozviesť jednotlivé vedomosti, zručnosti a schopnosti na tomto poli. Mnohé z činností, ktoré tu informačný profesionál vykonáva, sú len čiastkové a vyžadujú si spoluprácu informačného profesionála napr. s technikom (ochrana dát a pod.). Informačný profesionál tu zohráva dôležitú úlohu, keďže jeho prácou by malo byť navrhnutie spôsobu riešenia problémov a návrhy procesov. Praktickú časť vykonávajú zväčša iní profesionáli (dizajnéri, programátori a manažment, ak ide o otázky rozhodovania).

A. Vedomosti

a. Informačná analýza

Poznanie základných pojmov, delenie analýz, informačná analýza ako metóda, ako proces a praktická činnosť, postupy pri analyzovaní.

b. Organizácia poznania

Poznanie metód štruktúracie poznania, reprezentácie, transformácie, klasifikácie, informačné jazyky.

c. Informačný obsah a informačné zdroje

Poznanie špecifik rôznych druhov a foriem obsahu a informačných zdrojov, delenia, vlastnosti.

d. Ochrana duševného vlastníctva

Poznanie legislatívy v oblasti ochrany duševného vlastníctva. Ochrana duševného vlastníctva v oblasti elektronického prostredia.

e. Ochrana dát

Poznanie možností zabezpečenia dát.

B. Zručnosti

a. Vyhľadávanie informácií

Využívanie dotazovacieho jazyka pri vyhľadávaní, vyhľadávanie v rôznych informačných zdrojoch a inštitúciách, použitie vyhľadávacích nástrojov, softvéru a webových aplikácií. Vyhľadávanie v internete. Návrh spôsobov získavania informácií, praktické činnosti pri získavaní externých informácií, interných informácií, riešenie problémov získavania implicitných znalostí zamestnancov.

b. Selektovanie a filtrovanie informácií

Odlišovanie relevantných informácií od nerelevantných. Výber a používanie nástrojov na selektovanie informácií. Distribúcia informácií používateľom podľa ich potrieb.

c. Analýza a hodnotenie obsahu a zdrojov

Posúdenie kvality dát, analýza nedostatkov a konzistencie. Čistenie, konsolidácia a harmonizácia dát. Analyzovanie súčasného stavu na základe informácií.

d. Organizácia poznania a tvorba informačných zdrojov

Výber nástrojov na ukladanie informácií, navrhovanie klasifikácie zdrojov a organizácie firemných poznatkov. Konceptuálny návrh báz dát typu know-how, best practices a knowledge database. Tvorba navigátorov a odkazov na ďalšie zdroje.

e. Podpora rozhodovania

Detekcia trendov, hrozieb alebo príležitostí na základe analyzovaných informácií. Tvorba materiálov, reportov (hlásení) o súčasnej situácii a možných budúcich stavoch. Kalkulácia rizík. Spracovávanie vývojových grafov, predikčných modelov.

f. Ochrana duševného vlastníctva a ochrana dát

Zabezpečenie ochrany duševného vlastníctva, ošetrovanie obsahu (dokumentov, multimédií, obrázkov) značkou copyrightu, vodoznakom a iné. Osobitné zabezpečenie ochrany elektronického obsahu. Detekcia porušenia ochrany duševného vlastníctva. Využívanie nástrojov na ochranu dát pred vonkajším zásahom, ale i stanovenie obmedzení v prístupe zamestnancov k interným utajovaným informáciám.

C. Schopnosti

a. Chápanie rozdielností v prístupe k informačným zdrojom

Informačný profesionál vie, že ináč treba pristupovať k informáciám uloženým v databázach, ktoré sú zvyčajne dlhodobého charakteru, a ináč k webovému portálu, kde je požiadavka na rýchlu aktualizáciu informácií. Informačný profesionál rozumie špecifikám jednotlivých druhov informácií a zdrojov a podľa toho vie svoju činnosť prispôbiť.

b. Chápanie dôležitosti a ceny informácií, informačných produktov a informačných zdrojov a ich využitia

Informačný profesionál si uvedomuje cenu, akú má informačný obsah pre firmu, v ktorej pracuje. Preto citlivo pristupuje k tomuto obsahu. Zároveň sa snaží o plnohodnotné a komplexné využitie informácií všetkými pracovníkmi firmy, pretože cena informácií bez ich efektívneho využitia klesá.

3. Oblasť interakcie s ľuďmi

Oblasť interakcie s ľuďmi hraničí s potrebou poznatkov zo psychológie a sociológie. Túto oblasť má v organizácii na starosti personálne oddelenie, prípadne podnikový psychológ, s ktorými by mal informačný profesionál, pokiaľ je to možné, spolupracovať. Informačný profesionál nemôže obsiahnuť všetky vedomosti zo psychológie. Môže sa však naučiť základné techniky efektívnej komunikácie, zdôvodňovania a empatie, aby sa tak vedel lepšie prispôbiť individuálnym požiadavkám používateľa.

A. Vedomosti

a. Ľudský faktor v systéme

Stručné základy psychológie osobnosti, typy osobností, individuálne preferencie, kognitívne štýly. Teórie myslenia, myšlienkové operácie. Teórie interpersonálneho

správania. Poznanie používateľov informačných produktov a služieb, či už ide o zákazníkov firmy, kolegov alebo manažment.

b. Informačné služby

Typy a formy informačných služieb.

B. Zručnosti

a. Riadenie komunikácie a komunikovanie informácií

Na komunikovanie informácií využíva informačný profesionál všetky dostupné technológie a formy. Je zručný v používaní komunikačných technológií (e-mailová komunikácia, chat, diskusné skupiny, videokonferencie, ale i osobná komunikácia tvárou v tvár). Podľa toho prispôsobuje štýl komunikácie. Informácie komunikuje i prostredníctvom vytvorených informačných zdrojov, produktov a služieb. Tu takisto chápe špecifikum takto sprostredkovanej komunikácie, a preto, pokiaľ je to možné, vytvára kontext k poskytovanému obsahu (pridelenie dátumov aktualizácie, stanovenie účelu použitia, okolnosti vzniku obsahu a iné.). Snaží sa o podporu komunikácie medzi všetkými pracovníkmi a všetkými oddeleniami na všetkých stupňoch podnikovej hierarchie navzájom. Snaží sa poskytnúť komunikáciu podľa potreby (*on demand*).

b. Techniky vyučovania

Informačný profesionál vo firme často nahrádza učiteľa. Hlavne v malých firmách, kde sa školenia pre prácu s technológiou nevykonávajú externými školiacimi firmami, plní informačný profesionál funkciu školiteľa. Podobne ako nemôže nahradiť prácu psychológa, nemôže ani úplne nahradiť prácu učiteľa. Pozná však základné techniky pedagogického pôsobenia na používateľov. A v súvislosti s vyučovaním pre prácu s IKT má dostatočné teoretické a praktické skúsenosti, preto je na túto prácu vhodný.

c. Techniky interpersonálneho správania

Taktika pri riešení konfliktov.

d. Konzultácie a poradenstvo

Informačný profesionál je vždy „po ruke“, aby s ním mohli používatelia ihneď konzultovať alebo získať radu z oblasti, v ktorej informačný profesionál pôsobí. Informačný profesionál však očakáva i opačné pôsobenie, t.j., že v prípade potreby môže využiť konzultácie a rady od iných oddelení firmy alebo manažmentu.

C. Schopnosti

a. Efektívna ústna i písomná komunikácia

Informačný profesionál využíva techniky a spôsoby efektívneho komunikovania informácií. Logické a formálne zdôvodňovanie. Vie rozpoznať základné znaky neverbálnej komunikácie. Je schopný efektívne komunikovať, aktívne počúvať a zrozumiteľne sa vyjadrovať. Svoju komunikáciu prispôsobuje cieľovému publiku, účelu i kontextu, v ktorom komunikácia prebieha. Vie vytvoriť čitateľný text prispôbený účelu použitia. Poskytuje spätnú väzbu a vyžaduje ju i od používateľov a kolegov.

4. Oblasť biznisu

Oblasť biznisu nemusí byť v práci informačného profesionála dominujúcou sférou. Napriek tomu informačný profesionál musí poznať základné princípy, ktorými sa riadi biznis, a hlavne terminológiu tohto odboru, aby vedel komunikovať s manažérmi. Ak však informačný profesionál zastáva funkciu vedúceho pre svoje oddelenie, musí venovať zvýšenú pozornosť vedomostiam z tejto oblasti a neustále zdokonaľovať svoje zručnosti a schopnosti z oblasti biznisu.

A. Vedomosti

a. Základy ekonómie

Základné pojmy. Potreby, statky, služby. Spotrebitelia a zákazníci. Princípy, akými sa riadi ekonomika a oblasť biznisu. Podniková ekonomika. Verejný sektor, súkromný sektor. Dodávateľsko - odberateľské obchodné vzťahy.

b. Manažment a riadenie

Vedenie a smerovanie organizácie. Motívy a spôsoby rozhodovania. Techniky riadenia.

c. Strategické plánovanie

Poznanie procesov tvorby a udržiavania strategickej rovnováhy medzi cieľmi a možnosťami organizácie.

d. Manažment projektov

Fázy tvorby a riešenia projektov. Typy projektového manažmentu. Projektový tím. Softvér na podporu manažmentu projektov.

B. Zručnosti

a. Manažovanie oddelenia

Informačný pracovník vo funkcii manažéra informačného oddelenia určuje smerovanie a politiku oddelenia, obhajuje jeho záujmy u top manažérov, získava a rozdeľuje financie na projekty, ktoré sú v kompetenciách informačného oddelenia. Rozhoduje o otázkach implementácie nových technológií a postupov.

b. Vedenie tímu

Informačný manažér deleguje právomoci na svojich podriadených alebo členov tímu, ak ide o manažéra projektu. Pomáha, radí, usmerňuje, používa konštruktívnu kritiku.

c. Techniky merania efektivity systému

Využívanie metód hodnotenia efektívnosti systému (ľudský systém, informačný systém, organizačný systém) z hľadiska finančnej efektivity so zohľadnením kvalitatívnych ukazovateľov. Meranie kvality poskytovaných služieb a produktov. Meranie kvality a spoľahlivosti softvéru a aplikácií.

d. Formálna prezentácia

Manažér informačného oddelenia vie prezentovať svoje pracovisko vo vnútri firmy (porady vedenia), ale i mimo firmu (rokovanie so zákazníkmi a pod.).

e. Technické písanie

Vie tvoriť odborné texty i s pomocou výpočtovej techniky. Formálna úprava a správna štylizácia sú v práci informačného manažéra samozrejmosťou.

C. Schopnosti

a. Chápať princípy akými sa riadi biznis

Schopnosť chápať princípy, akými sa riadi biznis, umožňuje informačnému profesionálovi zosúladiť svoje povinnosti s požiadavkami top manažmentu. Zároveň dokáže efektívne komunikovať rečou obchodníkov, čím si získava ich priazeň a ľahšie presadzuje záujmy svojho oddelenia.

b. Analyzovať investície

Schopnosť analyzovať investície umožňuje informačnému profesionálovi prinášať zisk pre svoje oddelenie. Vďaka tomu dokáže argumentovať, prečo sa nedosahujú požadované výsledky alebo vyzdvihnúť užitočnosť oddelenia v prípade vysokých ziskov.

c. Schopnosť brať na seba riziko

Je to schopnosť, ktorá nesmie chýbať azda žiadnemu manažérovi. Oblasť biznisu sa nezaobíde bez podstúpenia riskantných situácií.

5. Oblasť IT

Poznanie informačných a komunikačných technológií je základnou podmienkou práce informačného profesionála. Informačný profesionál musí poznať počítačovú terminológiu, musí sa neustále vzdelávať a sledovať trendy v tejto rýchlo sa meniacej sfére. Oblasť informačných a komunikačných technológií zároveň znamená aplikáciu týchto nových technológií do všetkých ostatných oblastí. Z tohto vyplýva povinnosť informačného profesionála prispôbovať výber IKT účelu jeho využitia v organizácii.

A. Vedomosti

a. Matematika

Základy z matematickej teórie, ktoré poskytujú informačným profesionálom vedomosti o princípoch práce výpočtovej techniky a základných matematických a štatistických metódach. Odborná terminológia z tejto oblasti je nevyhnutná na spoluprácu s technicky vzdelanými kolegami v pracovnom tíme.

b. Architektúra počítačov

Základné vedomosti o hardware, software a informačných technológiách. Princípy ich fungovania, výstavba, riešenie vzniknutých problémov.

c. Informačné systémy a informačné technológie

Základy teórie systémov, výstavby automatizovaných informačných systémov, delenie informačných systémov. Aplikácia informačných technológií a nástrojov do praxe.

B. Zručnosti

a. Zručnosť v práci s počítačom a IKT

Pokročilá zručnosť v práci s počítačom (osobný počítač, laptop, palmtop a pod.), ovládanie práce s IKT, ktoré sa v podniku nachádzajú.

b. Dizajn aplikácií a databáz

Konceptuálny návrh dizajnu a funkčnosti aplikácií a databáz. Návrh a dizajn konviviálneho používateľského rozhrania. Zručnosť v práci s vybranými aktuálnymi vývojovými programami.

c. Grafika

Zručnosť v práci s vybranými aktuálnymi grafickými vektorovými a bitmapovými programami. Návrh a úprava obrázkov, fotografií, grafov, multimédií, prípadne 3D grafika a pod. Kreatívne spracovanie návrhov.

d. Programovanie pre www

Zručnosť v programovaní pre www. Zručnosť v návrhu a vypracovaní prezentačnej vrstvy. Návrh riešenia aplikačnej vrstvy.

C. Schopnosti

a. Riešenie technických problémov

Schopnosť riešiť vzniknuté technické problémy buď vlastným zásahom, využitím služieb IT oddelenia alebo vzdialenej podpory.

6. Oblasť špeciálnych vedomostí

Tu zaradujem vedomosti z odboru, v ktorom pôsobí firma. Patria tu vedomosti o činnosti firmy, jej poslaní, organizačnej štruktúre, smerovaní, dlhodobej stratégii, politike, organizačnej kultúre a pod. Takisto aj technickejšie vedomosti, napríklad o konkrétnych technológiách, softvéri a aplikáciách, ktoré firmy využíva. Zvláštnosť tohto druhu vedomostí spočíva v tom, že sa ich informačný profesionál učí až v konkrétnej firme. Vedomosti z odboru, v ktorom pôsobí firma (napríklad drevárstvo) sa môže naučiť i v škole – voliteľné predmety. Mnohé z nich si však musí doplniť samoštúdiom či absolvovaním firemných školení. Predchádzajúce všeobecné a pokročilé vedomosti mu však poskytnú pevnú základňu, vďaka ktorej sa rýchlejšie a efektívnejšie naučí pracovať s novými vecami.

4.2 Vlastnosti

Osobnosť informačného profesionála by mala vyhovovať vzťahu: informačný profesionál – tím – používateľ. Ešte nedávno stačila počítačovo zdatným profesionálom vlastnosť efektívne riešiť problémy. Dnes sa už vyžaduje také pracovné prostredie, ktoré pomôže IT profesionálom a tímom identifikovať ich osobné preferencie a štýly. Vlastnosti človeka sú veľmi osobnou záležitosťou. Na ich formovanie vplyva viacero faktorov, napríklad dedičnosť, výchova, prostredie atď.

Bolo by na škodu veci povedať presne, aký typ osobnosti sa najlepšie hodí na informačných profesionálov. Takmer každý typ osobnosti môže byť pre prácu informačného profesionála prínosom. Dôležité je odhaliť, akým typom je človek, pomôcť mu ďalej sa rozvíjať a prispôbiť jeho prácu, prípadne jeho vedenie, osobnostnému profilu.

Viacerí autori v oblasti IT, napríklad Wiengerg, DeMarco a Lister, Humpry, a Yourdon (Tucker, 2004) poukazujú na dôležitosť psychologickéj charakteristiky osobnosti človeka. Výsledky môžu prispieť k rozvoju individua, ale i celého tímu. Často využívaným nástrojom pri identifikácii typu osobnosti je *Myers-Briggs type indicator* (MBTI) založený na osobnostných typoch podľa Carla Junga. MBTI meria preferencie človeka v štyroch dimenziách, každý so svojím náprotivkom:

1. dimenzia - smerovanie

I - Introverted (introvert) / E - Extraverted (extrovert)

2. dimenzia - vnímanie (percieving)

N - iNtuitive (intuitívne) / S - Sensing (zmyslové)

3. dimenzia - rozhodovanie (judging)

T - Thinking (logika) / F - Feeling (emócie)

4. dimenzia - plánovanie

P - Percieving (vnímavý) / J - Judging (rozhodujúci sa)

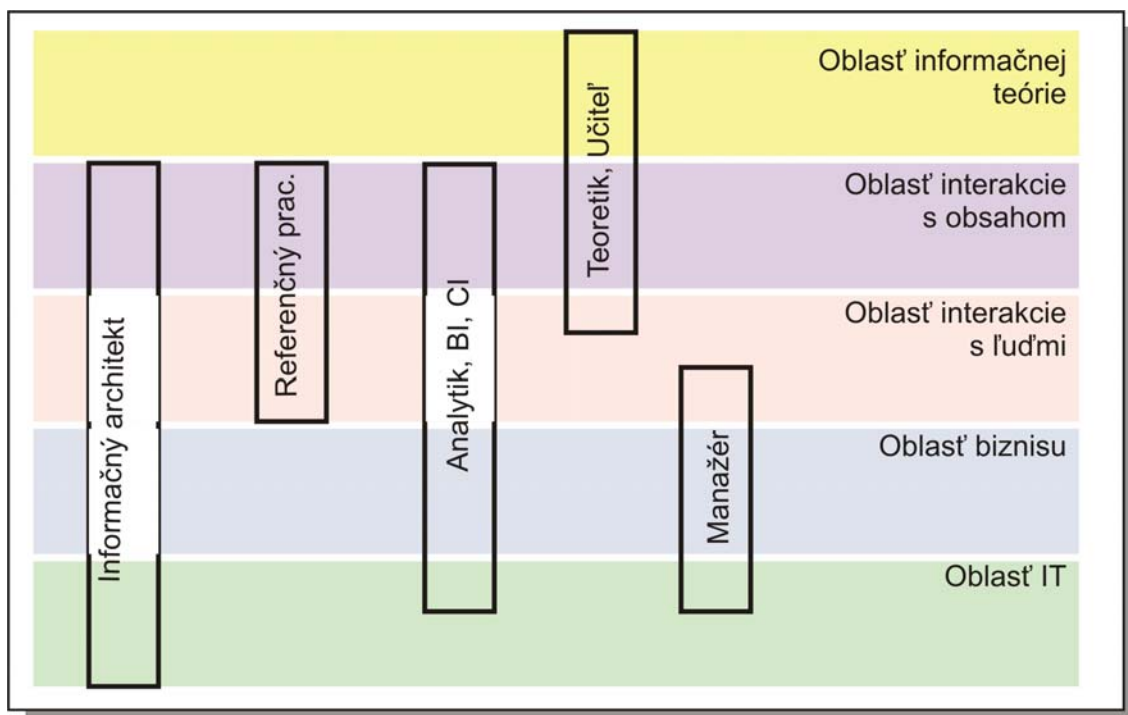
Podľa teórie typov osobnosti sa každý človek prikláňa na jednu stranu týchto štyroch dimenzií (Tucker, 2004). Výskum urobený na vzorke 600 IT profesionálov v 77 rozličných IT tímoch ukázal nasledujúce charakteristiky týchto pracovníkov: **Logický typ** : až 77% IT profesionálov preferuje robenie rozhodnutí na základe prechádzajúceho zváženia situácie. Uprednostňuje riešenie typu: najprv problém, potom ľudia. Len 23% robí rozhodnutia na

základe intuície a vnútorných pocitov. **Logický introvert:** podľa výskumu 41% IT profesionálov patrí do tejto skupiny, ktorá uprednostňuje samotú pri práci, menej im vyhovuje tímová práca alebo úzka spolupráca. **Zmyslové rozhodovanie:** Ukázalo sa, že 48% IT profesionálov sa rozhoduje na základe zmyslového vnímania a len 27% uprednostňuje intuitívne vnímanie (Tucker, 2004). Podľa citovaného výskumu sa dá trochu nadnesene konštatovať, že IT profesionáli sú introverti, ktorí si dokonale premyslia každé rozhodnutie. Moja predstava o informačnom profesionálovi sa od výsledkov uvedených výskumov podstatne líši. V tejto odlišnosti zároveň vidím rozdiel medzi IT profesionálom, ktorý by mal byť silne technicky orientovaný, čo sa môže odrážať i v jeho osobnosti, a informačným profesionálom, ktorý je viac zameraný na používateľa a obsah, z čoho vyplývajú i iné osobnostné charakteristiky. Podľa toho by sme u informačného profesionála uprednostnili temperament typu intuitívny a emocionálny aspoň čo sa týka vzťahu k používateľom. Treba však poznamenať, že ak máme na mysli napríklad subprofesiou informačný architekt, môžeme u neho predpokladať inú charakteristiku.

4.3 Subprofesie informačného profesionála vo vzťahu k profesiogramu

Považujem za potrebné objasniť vzťah informačných subprofesií k navrhovanému profesiogramu. To, že je profesiogram komplexný, znamená, že nie je možné postihnúť špecifické potreby jednotlivých subprofesií a zahrnúť ich do profesiogramu. Na ukážku toho, aký je vzťah subprofesií k vedomostným oblastiam, som vypracovala nasledujúci obrázok 4. Rovnobežné farebné pásy predstavujú jednotlivé oblasti, z ktorých by mal mať informačný profesionál vedomosti, zručnosti a schopnosti. Subprofesie, ktoré delím na: informačného manažéra, učiteľa, analytika, referenčného pracovníka a informačného architekta, potom každá svojou mierou prenikajú do týchto oblastí poznania. Z obrázku teda napríklad pre subprofesiou informačného architekta vyplýva, že by mal mať hlboké vedomosti z oblasti IT a interakcie s obsahom. Biele miesta, ktoré vznikli v oblastiach biznisu a interakcie s ľuďmi, naznačujú menšiu potrebu dôkladného poznania týchto oblastí.

Obrázok 4 Subprofesie vo vzťahu k profesiogramu



5 Záver

Profesiogram informačného pracovníka, ktorý som navrhla, je komplexným profesiogramom, z čoho vyplýva, že jeho využitie je skutočne rôznorodé. Môže slúžiť napríklad na stanovenie nárokov uchádzačov o zamestnanie, ich zaradenie do konkrétnej funkcie a ich platové či iné ohodnotenie. Profesiogram môže ďalej stanovovať povinnosti pracovníka voči organizácii, identifikovanie nesprávnych pracovných postupov, vymedzenia právomocí. Ďalšie významné uplatnenie vidím v možnostiach rozširovania vzdelávania podľa nárokov uvedených v profesiograme. V tomto smere môže byť dokonca vodidlom na prehodnotenie študijného programu alebo vypracovanie nového študijného programu pre vzdelávanie informačných pracovníkov. Vo firme môže poslúžiť na prípravu školiacich programov, vypracovanie osobných plánov rozvoja pracovníka alebo zlepšenie poradenskej činnosti. Môže slúžiť i záujemcom o profesiu informačného profesionála, aby si tak mohli porovnať svoje vedomosti, schopnosti, zručnosti a vlastnosti s kompetenciami „vzorového“ informačného profesionála.

Spoločenský význam vypracovania profesiogramu spočíva v tom, že profesionalizuje informačnú prácu, poskytuje možnosti pre jej propagáciu a široké spoločenské i odborné uznanie.

Tento príspevok vznikol na základe diplomovej práce *Profesiogram profesionálneho informačného pracovníka* (Compelová, 2007), ktorej školiteľom bola PhDr. Anna Čabrunová.

Zoznam použitej literatúry

ABELS, E. 2003. *Competencies for Information Professionals of the 21. Century* [online] [S.l.] : Special Libraries Association, 2003 [cit. 2005-01-06]. Dostupné na internete:<http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf>.

AL GORE. 1994. *Remarks Prepared for Delivery* [online] [S.l.] : International Telecommunications Union, 1994 [cit. 2007-02-22]. Dostupné na internete:<<http://www.goelzer.net/telecom/al-gore.html>>.

CILIP. 2004. *Ethical Principles and Code of Professional Practice for Library and Information Professionals* [online]. United Kingdom : CILIP - Chartered Institute of Library and Information Professionals, 2004 [cit. 01.06.2005]. Dostupné na internete:<<http://www.cilip.org.uk/professionalguidance/ethics/?cssversion=printable>>.

COMPELOVÁ, Anežka. Profesiogram profesionálneho informačného pracovníka [diplomová práca]. Univerzita Komenského v Bratislave. Filozofická fakulta; Katedra knižničnej a informačnej vedy. Školiteľ PhDr. Anna Čabrunová. Bratislava : FiFUK, 2007. 120s.

HORNBY, Susan – ANDRETTA, Susie. 2001. The Janus- face of information professionals. In *Educaion for Information* [online]. ISSN 01678329. vol. 19, no. 1, 2001, p. 35-45(11) [cit. 2005-12-04]. Dostupné na internete:<<http://www.ingentaconnect.com/content/ios/efi>>.

RAISKUP, Ján. CH. 1985. *Práca a duševné zdravie*. Bratislava : Ústav zdrav. výchovy, 1985. 30 s.

SCIP. 2000. *Job Descriptions : Manager, Competitive Intelligence* [online]. Virginia (USA) : SCIP, 2000 [cit. 2007-01-06]. Dostupné na internete: <www.scip.org/jobs/descriptions.asp>.

TUCKER, Allan B. 2004. *Computer Science Handbook*. Chapman-Hall : CRC, 2004. 1200 s. ISBN 1-58488-360-X.

WIEGEROVÁ, A. 2000. *Zdravotná výchova a podpora zdravia v .kolskej sústave Slovenska : doktorská dizertácia*. .koliteľ ..vec. Bratislava : Katedra pedagogiky Filozofickej fakulty UK. 173 s. + 7 príloh.