
La formación en gestión de los profesionales de las unidades de información

La Facultad de Biblioteconomía
y Documentación de la Universidad
de Barcelona

CARINA REY MARTÍN

Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona

Introducción

Los profesionales que serán responsables de las unidades de información deben instruirse en unos conocimientos básicos centrados principalmente en el análisis, representación y organización del conocimiento, y en otros menos tradicionales, más cercanos a las técnicas vinculadas al mundo de la gestión empresarial. Esta nueva formación se ve favorecida por diversos motivos, pero entre ellos destacan, sin duda, los importantes cambios que en los últimos años han experimentado las unidades de información para adecuarse a las necesidades y demandas de la sociedad en su conjunto. Todo ello ha propiciado la conveniencia de ciertos cambios en los currículas o la inclusión en la formación de los profesionales de la información de otras técnicas o disciplinas, como las tecnologías o la gestión o “management”, además de otras técnicas que les permitan afrontar con solidez los retos que el mundo de la información plantea.

Esta nueva situación obliga a los profesionales a adoptar un nuevo papel: ser unos profesionales con un conjunto de actitudes que impliquen una mayor orientación a los resultados, a la gestión y a los usuarios. Esto precisa una formación académica que aporte los principios básicos de las distintas técnicas de gestión y que les permitan adaptar sus funciones a las expectativas de la sociedad, actuar como gestores eficaces con capacidades que posibiliten obtener unos resultados más satisfactorios.

La formación de los profesionales en Cataluña

Las posibilidades de formación de los profesionales de las unidades de información en Cataluña ha cambiado notablemente en los últimos años. Este cambio se ha producido, tanto en lo que se refiere al número de centros académicos que ofrecen posibilidades

formativas, como a los ciclos que se pueden cursar¹. En el curso académico, 1999-2000, los centros que imparten el primer ciclo o diplomatura de Biblioteconomía corresponden a dos universidades públicas, la Universidad de Barcelona, en la Facultad de Biblioteconomía, y la Universidad de Vich². El segundo ciclo formativo, la licenciatura en Documentación, se imparte actualmente en tres universidades: la Universidad de Barcelona, en la misma Facultad de Biblioteconomía; en la Universidad Autónoma de Barcelona, en la Facultad de Ciencias de la Documentación³, y la Universidad Abierta de Cataluña⁴. Y a partir del próximo curso académico 2000-2001, la Universidad de Barcelona ofrecerá, por primera vez, el tercer ciclo, con un programa de doctorado titulado Documentos y sistemas documentales en el entorno digital⁵.

Si nos referimos a la Universidad de Barcelona la situación del centro en que se imparte la formación de los profesionales también ha variado. Desde 1997 la Escuela Universitaria de Jordi Rubió y Balaguer de Biblioteconomía y Documentación⁶, hasta entonces adscrita a la Universidad, se constituye como Facultad de Biblioteconomía y Documentación⁷, con las nuevas posibilidades formativas que esta situación proporciona.

Los contenidos de gestión

En la formación de los profesionales de biblioteconomía y documentación los contenidos de gestión se han considerado siempre necesarios⁸, aunque esta necesidad se ha reflejado en los sucesivos currículas de formas muy distintas⁹ considerándose primeramente como asignatura de optativa, posteriormente como asignatura obligatoria de seis créditos como en la actualidad.

¹ M.E.FUENTES; M.A.JIMÉNEZ; A.GONZALEZ. *Breu història y estat actual de la documentació a Catalunya* en M.E.FUENTES (dir) Anuari de Biblioteconomia, Documentació e Informació. BIBLIODOC 1999. Barcelona: Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Cataluña, 1999. p. 215-232.

² Se puede consultar más información en <http://www.uvic.es/fchtd>

³ Para ampliar <http://www.blues.uab.es/fac.com>

⁴ Ha diferencia de las otras dos universidades la licenciatura de Documentación de la Universidad Abierta de Cataluña esta ofrece la formación a distancia, por vía telemática. Se puede ampliar información en <http://www.uoc.es/extern/ct/web.d/festudis.htm>

⁵ Consultable a <http://www.ub.es/udbd>

⁶ La actual Facultad de Biblioteconomía es heredera de la Escuela Superior de Bibliotecarias creada en 1915 por la Mancomunidad de Cataluña dirigida y tutelada por Eugenio d'Ors, en su creación se siguieron las tendencias más innovadoras de Europa y Estados Unidos. Desde 1982 hasta 1997 compartieron su titularidad la Diputación de Barcelona y la Universidad de Barcelona, y en 1997 pasa a ser un centro más de la Universidad de Barcelona, y se inscribe en la División de Ciencias de la Educación, en el departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación (MIDE).

⁷ Por el decreto 226/1999 de 27 de julio de 1999 se transforma la Escuela Universitaria en Facultad. D.O.G.C. 9 de agosto de 1999 nº 2948.

⁸ "Considerem que la Gestió de sistemes i unitats d'informació hauria de ser una de les matèries fonamentals del nou pla d'estudis. Com va argumentar Paul Wasserman a les discussions mantingudes al Colloqui de Londres, 1987 (citado por M.TEES, 1989, *Management...*, p.122), "la gestió és important fins per als que no gestionaran mai, per tal com, donat que passem les nostres vides en organitzacions complexes, necessitem entendre com funcionem" L.I.BAGUNYA; M.BALDRICH. *Ponencia sobre la biblioteconomia en el futur pla d'estudis* en Segundo Seminario Internacional de Docencia Bibliotecaria. Barcelona: Diputació de Barcelona, 1993. p. 229.

⁹ Tal como nos describe A. MASSÍSIMO. *La enseñanza de la gestión en la Escuela de Barcelona: una aproximación armonizada (1990-1995)* en Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Sistemas de Información: Balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro. Cáceres: Universidad de Extremadura; ABADMEX, 1996. p. 325-334.

A continuación, expondremos qué asignaturas incluyen contenidos propios de gestión¹⁰, management o de la administración, tanto en la diplomatura como en la licenciatura. Recogemos en esta descripción tanto las asignaturas troncales, como las obligatorias y las optativas. De cada una de ellas incluimos los objetivos y los contenidos, que en algunos casos hemos reducido a los enunciados. Toda esta información se toma de los programas publicados en la Guía del estudiante y de la web del centro.

En la diplomatura¹¹ en Biblioteconomía y documentación

Los contenidos propios de la materia de gestión se recogen únicamente en una asignatura obligatoria de 6 créditos, tercer curso, primer semestre, denominada Recursos y servicios en unidades de información. Los objetivos¹² determinados son los siguientes:

- Conocer de manera armonizada los principios básicos de la gestión de las unidades de información
- Conocer la problemática y la terminología de la gestión de las unidades de información
- Proporcionar las técnicas adecuadas para organizar prioridades, administrar recursos, diseñar procedimientos y evaluar rendimientos, para obtener el máximo de eficiencia de los servicios o centros de información.
- Facilitar la adquisición de la capacidad metodológica necesaria para resolver problemas y para tomar decisiones en el ámbito de las unidades de información.
- Dar instrumentos para optimizar los servicios y los recursos.

Y los contenidos se estructuran en cinco puntos¹³:

1. Gestión básica de unidades de información: Planificación. Conceptos básicos: análisis del entorno, misión, visión, metas y objetivos. Gestión de recursos y servicios. Gestión de la calidad: concepto y métodos. Gestión de la calidad Total (TQM). Presupuestos: partes, tipos y control del presupuesto.
2. Estudios de usuarios. Tipología y metodología. Aplicaciones para la gestión de los recursos y servicios.
3. Formación de usuarios. Análisis de las necesidades. Metodología de la formación.
4. Evaluación. Evaluación de los recursos: objetivos y metodología. Evaluación de servicios: objetivos y metodología.
5. Marketing. Definición y objetivos. El Plan de Marketing. El Marketing-mix.

¹⁰ No entramos en la discusión de cuál es la denominación más adecuada que resuelve de forma muy acertada A.R. PACIOS LOZANO *La administración de las unidades de información: una aproximación a su concepto y evolución* Documentación de las Ciencias de la Información, 1997, 20, p. 225-248. únicamente adoptamos la denominación más tradicional en nuestro entorno.

¹¹ Resolución de 19 de julio de 1999, por la que se hace público el Plan de estudios de la Diplomatura publicado en el B.O.E. de 24 de agosto 1999, nº 202.

¹² Creemos que los objetivos nos dan una información muy válida acerca de la asignatura y por ello los incluimos.

¹³ Los epígrafes se han traducido a la lengua castellana para evitar posibles confusiones.

Este programa se podría considerar como heredero del anterior programa que con la denominación de Gestión de unidades de información se impartió hasta el curso anterior (1998-1999) y que estaba elaborado a partir de la propuesta de la Sección de Educación de la IFLA. En esa propuesta, tal como nos relataba A. Massísimo¹⁴, se estructuraban los contenidos en ocho módulos que incluían todos aquellos precisos para el management o administración de las unidades de información, siguiendo tal vez los modelos de algunas Escuelas de negocios, pero recogía todas las técnicas o destrezas necesarias para la actividad profesional pero tal vez demasiado excesivo para adaptarse a los créditos asignados. En cuanto a los contenidos, creemos que se han reducido, tal vez excesivamente, y se han alejado de la filosofía inicial de presentar todos aquellos que pueden ser precisos para la actividad cotidiana de los profesionales aunque si se mantienen aquellos que se han considerado más precisos, relevantes o más actuales.

Debemos recordar que se trata de una formación para diplomados que, por la implantación del segundo ciclo, la licenciatura de Documentación pierde el carácter finalista que tenía en un principio y que podía mediatizar los contenidos que se incluían.

Con los cinco apartados que se incluyen, se pretende ofrecer a los alumnos únicamente aquellos aspectos considerados básicos para la gestión de las unidades de información y que deberán aplicar en su actividad profesional, sin olvidar que por tratarse de la formación de diplomados, estos no tendrán, habitualmente, funciones directivas reservadas a los licenciados. Se han eliminado contenidos que se han desplazado hacia la formación de los licenciados por considerarse más propios de la función directiva antes mencionada. Creemos que esta reducción podría, a priori, permitir una mayor profundidad pero la práctica del curso anterior nos ha demostrado que únicamente se pueden presentar todos los contenidos, sin entrar en demasiado detalle, que se facilita con una extensa bibliografía complementaria que permita al alumno ampliar y profundizar en determinados aspectos.

Únicamente se presenta la posibilidad de ampliar dos de los contenidos del programa anterior, los estudios y la formación de usuarios por medio de la asignatura Estudios y formación de usuarios, asignatura optativa de 4,5 créditos, que tiene los objetivos:

- Conocer y aplicar los métodos de los estudios de usuarios
- Determinar la tipología de usuarios en función de sus necesidades informativas
- Aplicar estrategias de formación a los diversos tipos de usuarios
- Establecer programaciones y diseñar acciones concretas de formación de usuarios
- Elaborar materiales para la formación de usuarios.

Los contenidos se estructuran en el siguiente programa:

1. Los estudios de usuarios
2. La tipología de usuarios de los diferentes centros de información

¹⁴ El desarrollo detallado del proceso de elaboración de este programa se encuentra en A. MASSISIMO. . *La enseñanza de la gestión en la Escuela de Barcelona: una aproximación armonizada (1990-1995)* Op. Cit.

3. Planificación de la formación
4. Acciones de formación para la formación de usuarios

En la licenciatura de Documentación

El segundo ciclo de la formación de los profesionales, es decir la licenciatura de Documentación, se inició en la Universidad de Barcelona en el curso 1998-99, con un objetivo principal: formar profesionales que puedan ejercer en el ámbito de la información y la documentación con un función eminentemente directiva, a diferencia de los diplomados formados hasta la fecha, y con dos características nuevas y muy importantes, que estos tengan: un alto nivel de especialización y una gran capacidad de adaptación a los cambios. La primera de las características, la especialización, determinó que -para la formación de estos profesionales- se definirían cuatro perfiles que se corresponden a cuatro ámbitos de especialización que determinarían la inclusión de ciertos contenidos en el plan de estudios¹⁵. Los perfiles son los siguientes¹⁶:

- Especialista en gestión, organización y planificación de sistemas de información
- Especialista en tecnologías de la información
- Documentalista especializado
- Especialista en información y documentación en las organizaciones.

Primeramente analizaremos los contenidos que corresponden a asignaturas troncales y obligatorios que se corresponden al área de la gestión y posteriormente los contenidos de carácter optativo.

Se consideran propiamente de gestión los contenidos que se distribuyen en tres asignaturas, distribuidas en un mismo curso por lo que los contenidos pueden adquirirse de

Asignaturas obligatorias¹⁷

• **Administración de unidades de información**

Se trata de una asignatura troncal (primer curso, segundo semestre) con seis créditos cuatro teóricos y dos prácticos.

Se establecen los objetivos siguientes:

- Conocer los métodos y las técnicas de gestión de los recursos económicos
- Conocer los métodos y las técnicas de gestión de los recursos humanos
- Conocer los métodos y las técnicas de la gestión de los edificios y los equipamientos

¹⁵ *Guía del estudiante y programas de las asignaturas*. Curso 1999-2000. Barcelona: Escuela Universitaria de Biblioteconomía, 1999. p. 53.

¹⁶ La existencia de estos perfiles únicamente determina la elección de las asignaturas optativas, pero no influye en aquellos contenidos troncales y obligatorios.

¹⁷ Todas las asignaturas son de seis créditos, o sea de 60 horas, que se corresponden a cuatro créditos teóricos y dos créditos prácticos.

Los contenidos¹⁸ se estructuran en cuatro bloques. Corresponden a un primer bloque de introducción y en los tres siguientes los tipos de recursos que se consideran deben administrar los profesionales. Son los siguientes:

1. Introducción: gestión de los recursos. Los recursos más comunes en las unidades de información.
2. Gestión de recursos económicos.
3. Gestión de recursos humanos. Los recursos humanos en las organizaciones
4. Gestión de edificios y los equipamientos.

• ***Planificación y evaluación de sistemas de información y documentación***

Asignatura troncal de seis créditos (primer curso, primer semestre)

Cuyos objetivos son los siguientes:

- Conocer y aplicar los procesos de planificación en unidades de información
- Aprender los métodos de evaluación de los servicios
- Conocer los métodos y las técnicas del marketing
- Conocer los métodos y las técnicas de la gestión de la calidad
- Conocer los métodos y las técnicas de los estudios de usuarios.

Con los siguientes contenidos:

1. Introducción.
2. La gestión del cambio
3. Planificación
4. Evaluación de servicios
5. La gestión de la calidad
6. Los estudios de usuarios
7. El marketing

Esta asignatura se centra en aquellas técnicas o funciones básicas de la gestión.

• ***Teorías y sistemas de la organización***

Asignatura troncal de seis créditos (primer curso, primer semestre)

Con los siguientes objetivos:

- Entender una organización, conocer las diferentes partes de la misma e identificar correctamente los problemas que surgen para presentar soluciones oportunas

¹⁸ No desarrollamos en su totalidad los contenidos sino que tan sólo incluimos el epígrafe general para conocer la totalidad se puede consultar <http://www.ub.es/biblio>

- Adquirir conocimientos básicos de la organización y su gestión o administración, tanto a nivel de costos, como de estructuras organizativas, de inversiones y de la toma de decisiones
- Conocer los circuitos de información dentro de las organizaciones

Los contenidos son los siguientes:

1. Introducción
2. Administración
3. Análisis económica de la organización
4. La estructura orgánica de la organización
5. La comunicación y los circuitos en la organización
6. Las inversiones dentro de una organización
7. Las decisiones a la organización

• ***Gestión de recursos informativos***

Asignatura obligatoria de 6 créditos (segundo curso, primer semestre)

Los contenidos:

- Conocer los principios de la gestión documental referentes a la gestión de los fondos documentales generados por las organizaciones
- Conocer los modelos de gestión de la información y de los documentos
- Conocer la incidencia de la legislación sobre la información y la documentación
- Adquirir los criterios para establecer políticas concretas de evaluación y selección documental
- Conocer los documentos que generan o adquieren las organizaciones

Los contenidos:

1. Conceptos introductorios
2. Políticas de gestión de los recursos de la información
3. Tratamiento de los documentos en las organizaciones

Observamos que algunos aspectos se repiten o se presentan de forma similar; así los contenidos relativos a la gestión económica se contemplan en dos asignaturas, aunque con dos perspectivas: una más general, desde la visión de cualquier organización en la asignatura Teorías y sistemas de la organización y otra más concreta y más centrada en las unidades de información que se presenta en la asignatura de Administración de unidades de información.

Contenidos propios de gestión incluidos o considerados como parte de otras asignaturas

• *Troncales y obligatorias*

Dentro de la asignatura denominada Recursos y servicios de referencia especializados (asignatura de 6 créditos obligatorios, primer curso, primer semestre) se incluye un apartado denominado “Planificación, organización y gestión de los servicios de referencia” en el que se particulariza en dos de las funciones básicas: la planificación y la organización y una tercera en el que se denomina como gestión en lugar de administración. También se incluyen dos apartados relativos a otras dos técnicas de la administración, ya contempladas en otras asignaturas: el marketing y la evaluación, particularizándose todo ello en el servicio de referencia de las unidades de información.

• *Asignaturas optativas*

Marketing y calidad (asignatura optativa de seis créditos, segundo curso, segundo semestre) con tres objetivos muy sencillos y concretos: dominar las técnicas del marketing, aplicar las diversas técnicas y profundizar en el conocimiento de la calidad como filosofía de gestión.

Los contenidos se estructuran en ocho bloques, divididos equitativamente entre los dos contenidos incluidos.

1. El marketing de servicios
2. El proceso del marketing
3. Las estrategias del marketing
4. El plan de marketing
5. Diferentes enfoques en el marketing
6. La calidad en los servicios
7. La gestión de la calidad total
8. La normativa de la calidad

También podríamos incluir como contenidos de gestión parte de algunos de los contenidos de la asignatura Organización y evaluación de procesos técnicos, asignatura optativa de 6 créditos, segundo curso, primer semestre. En esta misma se particulariza en aspectos concretos de la gestión de los procesos técnicos de las diversas unidades de información, como por ejemplo, los métodos para la evaluación de los servicios técnicos o la evaluación de los proveedores o de la contratación externa de servicios.

También en la asignatura Sistemas de gestión de la documentación administrativa, asignatura de 6 créditos optativos, segundo curso, primer semestre, se incluye un apartado dedicado a la planificación y explotación estratégica de los sistemas de gestión de la documentación administrativa (SGDA), en el cual se desarrollan las políticas de gestión que se siguen en estos sistemas de gestión así como la evaluación de las actuaciones para la gestión de la documentación administrativa.

Reflexión final

Los contenidos propios de la gestión tienen una presencia desigual en los dos ciclos formativos, con una menor presencia en la diplomatura en donde los contenidos de gestión ocupan únicamente seis créditos de un total de 180 créditos (un 3,3 % del total), a los cuales podemos añadir los 4,5 de la asignatura de Estudios y formación de usuarios; ambas suponen un escaso 5,8 %. Consideramos que la presencia de los contenidos de gestión es muy poca, pues debemos recordar que los profesionales en su práctica diaria y cotidiana pueden precisar conocimientos de gestión de recursos humanos, de equipamientos para evaluar o para planificar determinadas actividades. Esta necesidad tampoco queda reflejada en los planes de estudios pues no existe ninguna asignatura troncal, que se debe programar con carácter obligatorio en todo en el Estado aunque con la diplomatura de Biblioteconomía y Documentación se pretende “formar un primer nivel de profesionales capacitados para ocupar puestos de trabajo -tanto técnicos como de gestión- para los que no se requiera título de licenciado”¹⁹, es decir tendrán responsabilidades de gestión pero con una formación leve con los riesgos y las consecuencias que ello implica.

Mientras en la licenciatura, que consta de un total de 120 créditos, los contenidos de gestión suponen 30 créditos que corresponden a un 25 % del total. Se encuentran repartidos en 18 créditos troncales, 6 obligatorios y 6 optativos. A diferencia de la diplomatura los contenidos propios de gestión se consideran adecuados y se ven reforzados con la troncalidad del Plan de estudios aunque, si se desea ofrecer un perfil que responda al especialista en gestión, organización y planificación de sistemas de información, se debería profundizar, a través de los contenidos optativos, en otras técnicas o aspectos que potencien su aplicación relacionados como las técnicas de control o las técnicas de atención al usuario, por comentar algunos.

Se debería fomentar una mayor presencia de todos aquellos aspectos de gestión en ambos ciclos formativos como señala M. Kinnell;

“Librarians at junior and middle management levels are having to deal with increasingly complex situations. Quality management, business, re-engineering and marketing are becoming significant further down the organization, as empowerment, devolution and delegation take hold. “Delaying” and “downsizing” have had their impact on the increased involvement of new professionals. Library managers at all levels therefore need a wide range of skills. In particular, they have to be critical in assessing the relevance and value of modern management techniques to meet the challenges facing them”²⁰.

La gestión debe considerarse como una de las materias fundamentales pues con ella se formarán profesionales que deben ser capaces de trabajar en equipo, que conozcan y comprendan las nuevas formas de organización y de gestión de cualquier organización, así como el manejo de sus mercados, en definitiva de sus usuarios. También a través de ésta se debe potenciar una mejor comprensión de los fenómenos de cambio, e incluso de

¹⁹ C. ESPELT; A. PONS. *La formación de los profesionales de la Documentación: evolución y perspectivas de futuro* Jornadas Españolas de Documentación Automatizada. Sistemas de Información: Balance de 12 años de jornadas y perspectivas de futuro. Cáceres: Universidad de

²⁰ M. KINNELL. *Management development for Information Professionals* The Future Information Professional. Proceedings from the Aslib conference, 28-29 may 1996. London: Aslib, 1996.

las tecnologías, o del análisis de estrategias. Con ello no queremos desplazar la presencia de otros conocimientos muy necesarios, únicamente queremos reclamar una mayor cuota para esta disciplina emergente en nuestro entorno.

No se pueden formar los profesionales que no respondan con eficacia a la sociedad y, si esta está cambiando rápidamente, también la formación de estos debe adaptarse con la mayor celeridad pues la universidad debe ser el punto de partida del cambio y desde ésta se deben propiciar nuevas actitudes y se deben potenciar aquellos conocimientos que la sociedad de la información demanda. Tal vez sería conveniente efectuar estudios sistemáticos de las demandas de la sociedad y de los entornos de trabajo para que la respuesta formativa sea eficaz.

Por último, la transformación de la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento se producirá también en las unidades de información, lo efectuarán todos los profesionales con un alto grado de formación y con un papel notable.

Bibliografía

MOORE, N. *The future demand for information professionals in Europe*. Education for Information, vol. 16, nº3, 1998, p. 191-208.

STUEART, R. D. *Preparing information professionals for the next century*. Education for Information, vol. 16, nº3, 1998, p. 243-252.