

Los departamentos de documentación e informática en la gran empresa: ¿estrecha colaboración o vaga tolerancia?

Yolanda GONZALO BALMISA

Bibliotecaria del Instituto de Relaciones Europeas-Latinoamericanas (IRELA)

AGRADECIMIENTOS

Quisiera, en primer lugar, agradecer la colaboración, y la paciencia, a todos aquellos profesionales que han prestado su valioso tiempo para la realización del presente estudio, arañando minutos, e incluso más, a las tareas cotidianas que en documentación todos sabemos que son muy variadas y complejas, y de este modo ofrecer como resultado unos cuestionarios meticulosamente pensados y contestados.

Por ello agradezco a Raquel Colomer, Responsable de la Biblioteca de ERITEL S.A., a Guillermo Dema, Responsable de Información y Documentación de la Casa de América, a María del Carmen Diez Hoyos, Directora de la Biblioteca Hispánica del Instituto de Cooperación Iberoamericana., a Adelaida Román Román, del Centro de Información y Documentación (CINDOC) del CSIC y a Javier Trujillo, Responsable de la Unidad de Análisis y Documentación de INDRA S.A., la ayuda, comprensión, interés y paciencia demostrados para que las páginas que a continuación nos siguen puedan divulgarse entre nosotros.

METODOLOGIA

Para establecer los parámetros que puedan verificar cual de la dos opciones es más acertada, si la estrecha colaboración profesional o la simple tolerancia en la convivencia laboral, se establecieron las siguientes premisas, que pasamos a detallar.

Partiendo de la primera cuestión, es decir, qué método debíamos seguir para demostrar el aserto inicial, necesitábamos de profesionales de la documentación susceptibles de podernos informar sobre su experiencia personal. La segunda cuestión planteada era qué tipo de profesionales se requerían: cualquier documentalista, independientemente de su especialidad, o más bien, documentalistas diestros en ciertas disciplinas que se adaptaban mejor a nuestro estudio. De este modo podríamos establecer baremos de entre los diferentes comportamientos.

Para ello se seleccionaron los especialistas dentro de dos grandes conjuntos de grandes empresas: uno representado por aquellas macro-empresas que dedican la casi totalidad de su actividad y gestión al campo de las tecnologías de sistemas, en las cuales el Departamento de Documentación y/o Biblioteca es más bien un centro de difusión de noticias, relacionadas con la propia actividad de la empresa; y en el otro gran grupo, grandes organismos dedicados a la investigación y gestión de proyectos culturales, para cuyo desarrollo es absolutamente necesario nutrirse de documentación de todo tipo (monografías, publicaciones periódicas, literatura gris, conferencias, materiales especiales, etc.), para lo cual es imprescindible una buena gestión automatizada del Departamento de Documentación y/o Biblioteca.

Como puede observarse el motivo de dicha elección responde a preguntas bien claras:

¿Qué ocurre con el profesional de la documentación que ejerce su labor dentro de la empresa dedicada a la informática y a las nuevas tecnologías de la informática?; ¿se siente quizás más respaldado por estar rodeado de compañeros en su gran mayoría técnicos, ingenieros de informática, telecomunicaciones o físicos?.

Y en las antípodas, ¿se encuentra acaso el profesional de la documentación que dedica su *savoir faire* ante empresas culturales que básicamente funcionan gracias a la documentación gestionada, *solo ante el peligro*, teniendo que compartir con otros Departamentos (Personal, Contabilidad, Administración, etc.), quizá considerados más prioritarios que le Departamento de Documentación?.

Se eligieron como representantes del primer grupo de empresas a ERI-TEL, S.A., y a INDRA Sistemas S.A., ambas empresas con más del 50% de su capital de carácter público.

En el segundo grupo se contactó con los Responsables de los Centros de Documentación de la Casa de América, consorcio de carácter también público, con la Biblioteca Hispánica del Instituto de Cooperación Iberoamericana, dependiente del Ministerio de Asuntos Exteriores; con el Centro de Información y Documentación-CINDOC, del Centro Superior de Investigaciones Científicas-CSIC, que es al mismo tiempo un ente que fusiona la documentación científica con las nuevas tecnologías informáticas.

Podría objetarse que es escaso el número de representantes encuestados, pero se hace necesario tener en cuenta que la dimensión del presente estudio es tan solo de muestreo, eso sí, significativamente seleccionado. Bien es verdad que dicho estudio puede muy bien servir como semilla de proyecto de investigación en toda regla, con un número amplio de instituciones públicas, privadas, etc., estableciendo criterios más específicos de estudio.

En tercer lugar, qué instrumento de investigación debería acoplarse mejor para obtener resultados óptimos y fehacientes. Para tal propósito, elegimos el cuestionario como método de conocimiento directo de la situación real entre la dualidad establecida entre informática y documentación. Dicho cuestionario se estructuró según las siguientes preguntas :

1. *En qué medida el Departamento de Informática (DI) colabora con el Departamento de Documentación /o Biblioteca (DD/B)? ¿Quién determina las necesidades informáticas, tanto de equipos informáticos como de programas y aplicaciones, el DI o el DD/B?*
2. *Se realizan cursos de formación impartidos por el personal informático?*
3. *Es el DI de la empresa el encargado de realizar las aplicaciones documentales, tipo llave en mano?*
4. *Podríamos calificar el diálogo entre ambos departamentos como de «buena comunicación»?*
5. *Se adaptan realmente los programas «ad hoc» a las necesidades del DD/B?*
6. *Existe algún profesional que combine formación informática y documental?*
7. *El nivel de respuesta por parte del personal informático ante los posibles problemas que se derivan de las tareas cotidianas, ¿puede considerarse óptimo? ¿Podría mejorarse?*
8. *Dentro de el personal informático, ¿existe algún profesional que se considere como destinado exclusivamente al mantenimiento del DD/B?*
9. *En el caso que las aplicaciones sean paquetes documentales comprados al efecto, ¿está el personal informático familiarizado con dichos programas?*
10. *El propio personal informático puede considerarse usuario del D/B?*

ENCUESTAS

La primera encuesta se entregó a *Raquel Colomer, Responsable de la Biblioteca de ERITEL, S.A.*

Sus respuestas fueron las que a continuación se detallan :

1. *Las necesidades las determina el presupuesto de informática, del que se depende.*
2. *Sí; de tratamiento de textos, Word Perfect, etc.*
3. *No; las aplicaciones son externas; ellos contribuyen a las bases de datos no documentales.*
4. *No demasiado.*
5. *Sí; pero siempre se podrían hacer mejoras.*
6. *No.*
7. *Sí, pero desde luego podría mejorarse.*
8. *No.*
9. *No.*
10. *Todo el personal de la empresa es informático, luego ellos son los usuarios; pero más bien a nivel ejecutivo.*

La segunda entrega de cuestionario se transmitió a *Javier Trujillo, Responsable de la Unidad de Análisis y Documentación de INDRA, S.A.*, quien muy amablemente no solo no se ciñó al espacio para contestar sino que hasta diseñó diagramas, aportando una gran información.

Sus respuestas son las siguientes: (transcripción literal)

1. *Colabora poco, sólo como soporte técnico en caso de que surja algún problema de configuración, etc. que yo no pueda resolver (la verdad, pocos). Todas las necesidades hard/soft las determina el CENDOC, aunque las inversiones importantes en hardware las supervisa el Depto. de Informática.*
2. *No. Creo que en ERITEL hay algunos (para los de allí).*
3. *No, el CENDOC.*
4. *Más bien de «poca comunicación», pero no es mala.*
5. *Nunca, pero se aproximan. Normalmente, unas cosas sobran y otras faltan. (Nota : ¿Qué son programas «ad hoc»? ¿soft empaquetado comercial?).*
6. *Sí, yo.*
7. *Podría mejorarse. Suelen responder, pero muy tarde (probablemente son pocos y muy ocupados).*
8. *No, en absoluto.*
9. *No mucho (más bien muy poco).*
10. *No, nunca.*

La tercera entrega, y la más innovadora, fue la que contestó *Guillermo Dema, Responsable de Información y Documentación de la Casa de América*, que transcribo a continuación.

«Para contestarte a tu cuestionario, creo que no es necesario que me ciña a las diferentes cuestiones que planteas, ya que nuestro caso es ciertamente atípico al estar unidos el departamento informático en el pro-

pio CIDCA. Dentro del departamento tengo una persona de formación informática y con cierta práctica documental. En mi calidad de responsable del Area cuento con formación no solo documental—prioritaria— sino con formación informática. Ello nos permite una coordinación práctica y una acomodación de las necesidades documentales con las informáticas y viceversa».

La cuarta encuesta se remitió a *Adelaida Román Román, Vicedirectora del Centro de Información y Documentación (CINDOC)*, instituto dependiente del *Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)*. Sus respuestas fueron las que a continuación se relatan :

1. *En total medida. Las necesidades las determina el CINDOC.*
2. *Sí.*
3. *Solo en la medida necesaria aportan soluciones a los problemas planteados.*
4. *Sí.*
5. *Sí, pero hay que tener cuidado. Para las BD y los APAC's es preferible buscar programas standard, aunque se puede hacer presión desde los grupos de usuarios para mejorarlos en las actualizaciones periódicas, favorecer la normalización, posibilitar mejor el intercambio (de ficheros), etc.*
6. *Sí.*
7. *Sí, podría mejorarse si dispusieran de más tiempo o de más personal.*
8. *Sí.*
9. *Se los estudian lo necesario, hacen cursos, etc.*
10. *Normalmente no, pero es accidental si le interesan los fondos.*

El quinto, y último cuestionario se entregó a *María del Carmen Díez Hoyos, Directora de la Biblioteca Hispánica, de la Agencia Española de Cooperación Internacional*, organismo dependiente del Ministerio de Asuntos Exteriores.

Ella respondió como sigue:

1. *Conjuntamente.*
2. *Sí; Word Perfect, Contabilidad, etc.*
3. *No.*
4. *Sí.*
5. *Sí.*
6. *Sí, pero personal de la biblioteca.*
7. *Sí. También.*
8. *Sí. Actualmente, dos personas.*
9. *Tienen que aprenderlo.*
10. *Muy marginalmente; se ha suscrito «PC World», precisamente para el personal informático.*

CONCLUSIONES

Como primera impresión pueden verificarse las siguientes pautas, que más bien pudiéranse calificar como sospechas, en lo que se refiere al escaso alcance que dentro de una empresa, institución u organismo dado, cual quiera que sea su actividad, tiene el Departamento de Documentación y/o Biblioteca, y con él la prestancia por parte del Departamento de Informática, más ocupado con otros departamentos como Administración, Gestión, etc. Ello ha llevado al profesional de la documentación a buscarse una formación, que por otra parte él mismo decide, para poder solventar problemas cotidianos, y no tan cotidianos.

La segunda es que cuando el Departamento de Documentación y/o Biblioteca se enmarcan dentro de instituciones, digamos sin ánimo de lucro, no ya empresas entendidas como tales, tienen, decimos, un cierto *status* de mayor importancia con respecto al lugar ocupado por el Departamento de Documentación y/o Biblioteca de empresas que generan beneficios. En aquéllas se depende, en líneas generales, directamente de la Presidencia; en éstas de Direcciones intermedias.

En aquéllas, existe mayor nivel de utilización (y por tanto de beneficios de uso) por parte del personal de la propia empresa; en éstas el nivel de usuarios es solo para los niveles ejecutivos.

Se pueden vislumbrar varios *tempos* en la evolución de la interconexión Departamento de Documentación y/o Biblioteca-Departamento de Informática, que han quedado muy bien representados por todos y cada uno de las instituciones, o empresas, elegidas como muestreo y ejemplos, y eso teniendo en cuenta el escaso número de representantes encuestados.

Como podemos observar tanto en el cuestionario contestado por ERI-TEL, S.A. como por INDRA, S.A. las relaciones con los informáticos son tan solo de tolerancia. Son los propios profesionales de la documentación los que solucionan los problemas o necesidades que puedan plantearse. Y como ellos mismos confesaron, han decidido formarse en el campo de la informática, centrándose no solo en cursos de formación sobre documentación automatizada, sino también con *Masters* de exclusiva gestión y teoría informática. Y ello teniendo en cuenta que todos sus compañeros, son como mínimo técnicos en micronformática, ingenieros, etc.

En lo que concierne a la Casa de América, que se erige como el baluarte del *tempo* más evolucionado, e innovador, quedando como representante de una modalidad de empresa en la que el Departamento de Documentación coordina al tiempo la responsabilidad y la gestión del Departamento de Informática, combinado a la perfección ambas tareas, entendiéndolas como complementarias, y lo que es más importante limando asperezas y neutralizando rivalidades, y por ahora, saliendo victoriosa del experimento.

Con respecto al CINDOC y a la Biblioteca Hispánica, podrían encuadrarse en un *tempo* de evolución intermedia, habiendo conseguido un ni-

vel óptimo de colaboración, aún más en el caso del CINDOC, si bien en ambas, todavía mejorable. Es de resaltar, una cierta autonomía y seguridad en las respuestas, reflejo de una situación ciertamente aventajada con respecto a otros colegas.

Muy reseñable es descubrir que tienen personal informático adscrito al Departamento de Documentación y/o Biblioteca, y ello desde luego es todo un logro ante la propia empresa, y sinónimo de cierta relevancia para los mandos gerenciales.

Recapitulemos. En la totalidad de los casos encuestados, coinciden en que el nivel de respuesta por parte del profesional de la informática, es notorio, podría mejorarse.

Para «concluir con éstas conclusiones», quisieramos aportar, en muy pocas palabras, la observación que genera la experiencia del día a día, tan importante como cien cuestionarios, y que quizá pudiera ser ilustrativa. Se ha podido observar, como decimos, que lo que no consiga el profesional de la documentación por su propio esfuerzo, no lo va a generar ningún otro profesional, informático o no. Ambas disciplinas ven el mundo de determinadas formas, unos mediante organigramas de flujo, otros mediante ISBD y formato MARC. Y dado que la montaña no va a Mahoma, Mahoma tendrá que aventurarse a la montaña.

Es necesario perder el miedo a la máquina, ese intérprete cotidiano, y es también necesario entender su idioma y los conjuros de sus sacerdotes, los profesionales de la informática. Solo tenemos que observar la diferencia tan grande entre aplicaciones documentales, creadas por informáticos puros y las aplicaciones creadas por profesionales de la documentación científica. Hay que atreverse a reconocer, que se están enjuiciando disciplinas complementarias, pero no biunívocas. El profesional de la documentación necesita de la técnica y la tecnología informática para desempeñar *aquel savoir faire del que comenzabamos hablando*; el profesional de la informática y las nuevas tecnologías no necesita, *strictu sensu*, del conocimiento documental.

Y es por ello, precisamente, que el profesional de la documentación debe empezar a estar versado en el idioma de la máquina, con sus tecnicismos y sus secretos, para que dejen de ser, es claro, secretos.

Ha faltado, para ser equitativos, preguntar a los representantes del ámbito informático, qué opinan sobre la gestión de bibliotecas y sus necesidades tecnológicas, sobre el personal de la documentación, sus reglas y normalizaciones, etc. Pero creemos, que de todas formas no era absolutamente necesaria su respectiva visión, aunque sí hubiera resultado más democrático nuestro planteamiento. Como decíamos, debiéramos desarrollarlo en una investigación más amplia y categórica.

Sin embargo, también, nos atrevemos a sugerir que la conjunción de ambas categorías profesionales, bien en un solo profesional, bien en un equipo complementario, sin temor a las etiquetas ni a los estereotipos, de-

berían trabajar por y para el único fin que les uniría: la optimización de la calidad de la información.

BIBLIOGRAFIA

No hemos encontrado referencia alguna sobre interconexión de ambos departamentos, pero sí existe una gran producción sobre informatización de bibliotecas y centros de documentación. Hemos seleccionado los siguientes, tan solo por haber sido utilizadas :

I CONFERENCIA DE BIBLIOTECARIOS Y DOCUMENTALISTAS ESPAÑOLES. Madrid : Ministerio de Cultura, Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1993.

I JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACION AUTOMATIZADA. Madrid : ICYT, 1984.

CARBALLO, Carlos Manuel da Costa. Fundamentos de Tecnología Documental. Madrid : Editorial Complutense, 1992.

GARCIA GUTIERREZ, Antonio y LUCAS FERNANDEZ, Ricardo. Documentación automatizada en los medios informativos. Madrid: Paraninfo, 1987.