

EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN COMO DINAMIZADOR DE LA EMPRESA

JUAN ROS GARCÍA
Universidad de Murcia

Para los profesionales de la información (ustedes y nosotros) es bien sabido que los Centros de Documentación son la base fundamental sobre la que bascula la responsabilidad de recoger, almacenar, procesar y difundir la información documental.

Bajo este epígrafe, pues, se contiene este tipo especial de unidad de información, diferente de las Bibliotecas, cuyas características propias vamos intentando perfilar, siendo conscientes de que su nacimiento y su forma de regulación no ha surgido por la aplicación de una determinada teoría, sino más bien, por la constatación de lo que iba ocurriendo en el mundo de la empresa. Es decir: ¿Qué empresas tienen un centro de Documentación? ¿Qué hacen? ¿Cómo lo estructuran? De la observación y contraste de sus resultados van surgiendo directrices para la implantación de nuevos Centros de Documentación.

Dicho de otra manera, la práctica antecede a la teoría. Aprendemos de lo que hacen las organizaciones, pioneras en este y en tantos otros campos, y después, sólo después, surgen nuestros escritos teóricos, intentando sistematizar los aciertos y evitar los errores.

La Bibliografía también es escasa: apenas unos pocos trabajos firmados por Roger Rivière, López Yepes y (bajo la tutela de este último) Fernando Martín, y algún intento mío en el libro *Documentación General* (Ros, 1994), y algunas publicaciones de la *Revista General de Información*.

Todos los autores han hablado del proceso documental que se lleva a cabo en un Centro de Documentación y han repetido hasta la saciedad el esquema entrada-tratamiento-salida, con las variaciones propias de cada profesor y un mayor énfasis en la tendencia documental en que se adscribiese cada uno de ellos. Y según este esquema, un Centro de Documentación cifraba su cometido en recoger, procesar y difundir información.

Parece evidente que fue el mundo de la empresa el primero interesado en crear Centros de Documentación. Así surgen los Centros de Documentación de las Cajas de Ahorro, con una finalidad múltiple: no sólo procesan información económica, como podría suponerse a primera vista (esto a veces queda destinado a los profesionales del mundo de la economía), sino que conciben la información, de todo tipo, como un elemento fundamental que siempre han de tener preparado para ofrecerlo a la dirección y a los componentes de la propia organización. Surgen así las revistas de prensa, local y nacional, las revistas de legislación, local, autonómica y nacional, los resúmenes, informes, etc.

En las empresas dedicadas al mundo de la información, prensa, radio y televisión, principalmente, la afluencia de información hace necesario e imprescindible el nacimiento de los Centros de Documentación: Hay que recoger la ingente cantidad de información del mundo en que nos movemos, dentro de cada medio, hay que procesarla, ordenarla, indizarla, y tenerla preparada para ofrecerla a quien creemos que la necesita (oferta) o entregarla a quien nos la solicita (demanda). De esta información cosificada, es decir, fijada en un soporte, surge la información documental

Esta labor, llamada durante mucho tiempo elaboración de recortes de prensa (se recortaba una noticia y se introducía en un sobre, en el cual se colocaba un descriptor), obligaba a que una misma noticia se guardase en tres sobres distintos: temático, onomástico, y topográfico. Lógicamente el desarrollo de las tecnologías hace que este método quede transformado en la función de escanear una noticia y almacenarla con varios descriptors, para su posterior recuperación. A una llamada por cualquiera de los descriptors la noticia nos aparecerá en todo su esplendor.

En este sentido es admirable la labor observada en el centro de Documentación de Antena 3. Las noticias de AGENCIA, DE TELETIPOS, DE FAX, DE REDES SE ENTREMEZCLAN CON LAS PROPIAS NOTICIAS, constituyendo un enorme fondo documental que hay que ir procesando, indizando, almacenando y poniéndolo a disposición de los profesionales de la información, de los productores de programas, etc. Lo mismo hemos visto en el Centro de Documentación de ABC, cuyo fondo fotográfico está constituido por más de un millón de fotos, de todos los tiempos, clases sociales, temas, profesiones, etc. Almacenadas en sobres temático-cronológicos van pasando lenta y ordenadamente por los scanner, hasta irse depositando en los discos ópticos, esperando un descriptor que los levante del mundo del ensueño y los devuelva al mundo de la realidad a requerimiento de cualquier noticia o tema de actualidad.

Y vemos cómo en los resúmenes de prensa, en los informes de radio, en los reportajes de Televisión, aparece una palabra, DOCUMENTACIÓN,

SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN. Quiere esto decir que los periodistas o profesionales de los medios de información recurren al centro de Documentación en solicitud de información documentada. Es decir demandan todo lo que hay, y las posibles conexiones temáticas, entre un tema de actualidad y el entorno en el que ha ocurrido, entre un personaje y sus vecinos, etc. Así se constituye el soporte de la noticia, de la crónica, del comentario, sobre el cual el profesional de la información recrea su mirada, expone su conocimiento, agudiza su crítica, o proyecta su fantasía para intentar deleitar al oyente, al lector, al telespectador, para intentar seducirle a su opinión, para intentar convencerle y llevarle a sus creencias.

Otra faceta que hemos destacado siempre en los Centros de Documentación es la presencia especializada de estos organismos para satisfacer necesidades de información propias de profesionales específicos: Centros de Documentación de la Comunidad Económica Europea, Centros de Documentación Médica, que ya no se limitan a información médica, en general, sino que se superespecializan y proporcionan información médica sobre oncología, ginecología, trasplantes, vacunas, epidemias, etc. llegando casi a una atomización.

Parte de nuestra actividad investigadora y directora de trabajos de investigación Fin de Diplomatura ha ido encaminada a la puesta en marcha de diferentes tipos de Centros de Documentación, bien económicos —Jumilla, Cehegín—, bien en aspectos parcialmente económicos —Centro de Documentación turístico y agrícola en Mazarrón— o en aspectos parciales: Centro de Documentación de actividades de tiempo libre, de reciclaje de materias primas, de cítricos en la Región de Murcia, de Documentación musical, cinematográfica, de empresas particulares (consignatario de buques), sobre la Confederación Hidrográfica del Segura, sobre el agua, sobre prevención de drogodependencias, etc., y uno completado por cuatro alumnos sobre un Centro de Documentación Turística en Alicante.

La metodología seguida ha sido siempre, más o menos, la misma seguida y diseñada por mí (Ros, 1997). No obstante, cada vez más, hemos insistido en el estudio previo de usuarios, en el estudio del entorno, en la retroactividad de la función documental y en la adaptación al medio. El hecho de que muchos trabajos de los realizados hayan proporcionado a algunos alumnos las posibilidades de empleo, o bien que hayan decidido montar un Centro de Documentación privado, con gran aceptación, o que diversos organismos oficiales se hayan interesado por ellos, nos lleva a reflexionar sobre el papel que un Centro de Documentación debe desempeñar en la empresa, en la organización.

En este sentido concebimos la empresa en el más puro sentido empresarial y económico. Pensamos en la empresa privada, de cualquier tipo, aunque

no descartamos las empresas públicas, las Instituciones. Ojalá prendiese también en éstas el sentido de la rentabilidad empresarial y de la eficiencia.

Hasta ahora sabíamos que una organización funcionaba bien, o muy bien, si disponía de un Centro de Documentación, que le ahorrara costos en la información, que le proporcionara la información precisa, y sólo la precisa, y lo hiciera en el momento oportuno.

Hoy nos gustaría avanzar algo más. Nos gustaría hablar del Centro de Documentación como dinamizador de la Organización. Nos gustaría hablar de gestión de la información, y del gestor de la información.

Hace tiempo decíamos que nos preocupaban cosas como qué era el gestor, dónde se forma, etc. (Ros, 1993).

A pesar de la importancia que creemos tenía este aspecto formacional del gestor de información, poco es lo que se ha trabajado sobre el tema.

Se atribuyen al gestor de información las cuatro "competencias núcleo": la organización y la gestión del conocimiento; el manejo de las tecnologías informativas de todo tipo; habilidad económica y analítica; y habilidad en las relaciones humanas (Horton, 1990). En unas Jornadas en esta Universidad Complutense, en una Mesa redonda acerca del gestor de información (se manejaron los conceptos gestor de información /documentalista) en los organismos oficiales de las Comunidades europeas, se llegó a decir que para ser gestor de información en las Comunidades Europeas no era necesario ser Diplomado, ni Licenciado en Documentación, ni saber dos o tres idiomas, ni ser experto a nivel de usuario y semiprofesional en informática, ni tener buena presencia, ni tener don de gentes, ni ser experto en relaciones sociales... Todo esto no era necesario, se suponía: era esto y algo más. ¿Qué era ese algo más? No se dijo.

El gestor de información tiene unas diferencias importantes versus el bibliotecario. Los bibliotecarios (Horton 1988) adquieren, preservan, catalogan y circulan materiales "duros", aunque esto está cambiando debido al uso de las bases de datos en línea; la Gestión de información se ocupa de los resultados finales, no sólo de citas y localizaciones; los gerentes de información tienen que llevar la contabilidad de los resultados positivos o no, que brinda la información suministrada por ellos.

Hemos dicho que el gestor de información ha de ser concebido como el alma dinamizadora de la organización, de cualquier organización. En este sentido el gestor de información biotecnológica (Sotolongo, 1993) se mueve por lo menos en un espacio de cinco dimensiones informativas que son: 1. La científica; 2. La de producción; 3. La del control de calidad; 4. La de la economía y las finanzas; y 5. La de los negocios.

Para ello este gerente de información debe poseer el enfoque multidisciplinario con habilidades tales como: Trabajar bien con los ejecutivos, co-

nocimiento del negocio, buena comunicación interpersonal, habilidades técnicas, capacidad de organizar los datos.

Todo esto le permitirá contribuir al planteamiento financiero, a partir de la información económica; el marketing a partir de información sobre productos, clientes y competencia; la dirección de las operaciones a partir de la información sobre productos y control de la calidad; la dirección de los recursos humanos, a partir de la información sobre el personal; y la dirección de factores externos, a partir de la información sobre regulaciones, economía general, tendencias de la industria, etc.

Meltzer (Cronin, 1985) llama a la gestión de la información una de las funciones directivas de alto nivel de la empresa, función que consiste en desarrollar procedimientos, políticas y programas para manejar y controlar las exigencias y los recursos informativos. El rol del gestor de información consiste en identificar, reunir y coordinar información a la largo y ancho de la entidad, de la organización, administrándola como un recurso. Matthews menciona las metodologías que entran en juego a la hora de referirse al perfil de la persona que ha de desempeñar las tareas de gestión de la información: Además de marketing, contabilidad, control de operaciones, etc, destaca Informática y Tecnología de la Información, Ciencias de la Gestión y Análisis de Sistemas.

La figura del Information Manager puede coincidir con la del CIO (Chief Information Officer) (Cornella, 1994), un alto ejecutivo cuya responsabilidad principal era la "gestión de la información (information management). Se trata de un personaje cuyas atribuciones iban más allá de las que hasta entonces había tenido el Jefe de Informática.

El documentalista ha de dejar paso al gestor de información, que se ha de convertir en el alma de la organización. Ya no basta con ser útil y proporcionar información a los directivos de la empresa. El gestor de información ha de ser concebido como la persona adecuada para realizar las innovaciones que las empresas tienen necesidad de introducir para sobrevivir... El information manager es el factor del cambio, el que impulsa el cambio y hasta podemos decir que es el cambio mismo.

El gestor de información ha de llevar a cabo la realidad diaria de que la información conlleva innovación, es estar en un estado continuo de innovación. En una empresa, por ejemplo, en una organización dedicada a cualquier tipo de actividad informativa, económica, social o institucional, el Information manager tiene que asumir tareas que irán desde una puesta al día continua en las tecnologías informativas (piénsese en nuestros días, en la aplicación y utilización de internet, de la inmensa cantidad de información a través de bases de datos que de una manera fluida y continua nos llevan al mundo del avance, del progreso en ciencia, en tecnología, etc.). Es él el

que debe planificar la política de gestión y transformación de la tecnología informática, planificar las bases de datos, el software y las innovaciones técnicas, para que la organización esté en un lugar de privilegio.

A él igualmente le está encomendado la política de recursos humanos. El deberá elegir y seleccionar el personal más cualificado humana y técnicamente.

No decimos que el Information manager ha de ser un experto informático, capaz de crear los programas necesarios, ni de montarlos, ni siquiera decimos que debe conocer cuáles son las bases de datos internacionales y nacionales. Sí decimos que ha de ser un especialista en información, que ha de saber dónde está la información, para qué sirve y cómo se maneja. Ha de ser un experto en planificar, coordinar y controlar recursos.

Debe operar en las áreas de recursos informáticos, sabiendo valorar los medios e incluso usarlos. Ha de saber operar con la tecnología precisa para recoger, almacenar, recuperar y distribuir información.

En el campo de la gestión ha de ser experto en planificación general, ha de saber manejar los recursos humanos, favoreciendo el contacto interpersonal. Ha de saber valorar el papel económico, tanto de las inversiones como del mantenimiento, y del ahorro institucional que a la organización aporta la información.

Finalmente, ha de ser experto, al menos en la práctica, del marketing.

¿Cómo se consigue esto en la práctica? Yo quisiera que mi humilde aportación fuera una crítica hacia nosotros mismos, a nuestros planes de estudios, a nuestra rutina en la planificación y desarrollo de nuestras clases, a nuestra incapacidad de transmitir a Uds., los alumnos que han de ocupar un importante papel en las organizaciones.

Creo que nuestros planes de estudios deben adaptarse a las exigencias que la sociedad demanda de nosotros. Que ninguno de Uds., ante la oferta de empleo de cualquier medio de comunicación no se quede extático y pensativo, perplejo y atemorizado diciendo "de eso tampoco sé".

Creo que los profesores debemos interrelacionar nuestros conocimientos, en las asignaturas interdisciplinares, y que marketing, teoría de la empresa, tecnología de la Información, Sistemas de Información, Gestión de Información o Bases de Datos, no sean compartimentos estanco, sin sentido de relación con lo importante: la preparación de gestores de información para un mundo que los demanda.

Uds., los alumnos, conscientes de lo que se juegan ya no deben admitir que una asignatura sea una repetición de materias que no les interesan; han de desaparecer las "marías", si las hay, que no sirven para nada. No basta con que las aprueben, para olvidarse de ellas. Nada de lo que, en principio, se programa para la formación de un gestor de la información, es in-

necesario o superfluo. Si lo es, se suprime. Si se mantiene, se llena de contenido.

Si es cierto que la verdad nos hace libres, también es cierto que la información nos hace poderosos.

BIBLIOGRAFÍA

- CORNELLÁ, Alfons: *Los recursos de información. Ventaja competitiva de las empresas*. Barcelona, ESADE, 1994.
- CRONIN, Blaise: "Information Management". *S. Africa Journal of Library and Information Science*, 1985, 53 (3): 105-109.
- HORTON, Forrest Woody, Jr.: "The Information Management Communities on Five Continents". *Information Mgmt.Review*, v. 5. n. 4, Spring 1990, pp. 59-64.
- "Librarianship and Information Management". *Inf. Ment. Rev.*, v. 4, Summer 1988, pp.59-64.
- ROS GARCÍA, Juan: *Documentación General (Sistemas, Redes, Centros) Guía del alumno*. Madrid, Síntesis, 1994.
- "Metodología para la puesta en marcha de un Centro de Documentación". *Revista del Instituto Marqués de Los Vélez*, Murcia, 1997.