



Dossier

Models de servei

La biblioteca especialitzada en el model de Sistema Integrat de Gestió de la Informació Documental a les Organitzacions

La biblioteca especialitzada en el model de Sistema Integrat de Gestió de la Informació Documental a les Organitzacions

Miguel Ángel del PRADO MARTÍNEZ

Consultor i tècnic en gestió documental independent
mpradomartinez@gmail.com

Article rebut el març de 2016; revisat el juny de 2016.

Resum:

Després de definir i exposar les característiques més rellevants que la literatura científica li reconeix a les biblioteques especialitzades, es presenten els models consolidats i actualment vigents d'aquesta tipologia bibliotecària, comprovant com, amb caràcter general, presenten un alt grau d'autonomia i independència, mantenint escasses o nul·les relacions amb la resta de serveis d'informació existents a les organitzacions. Aquesta realitat té efectes negatius, com la duplicació d'esforços, el desaprofitament dels recursos o la dificultat per utilitzar de manera conjunta la informació procedent de les diverses tipologies documentals. Per intentar superar aquesta situació, es proposa un model de Sistema Integrat de Gestió de la Informació Documental per a les organitzacions, en què la biblioteca especialitzada ocuparà una posició nuclear.

Paraules clau:

biblioteques especialitzades, sistemes d'informació documental, sistemes d'informació integrat, gestió d'informació en les organitzacions, models

La biblioteca especializada en el modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental en las Organizaciones

Resumen:

Tras definir y exponer las características más relevantes que la literatura científica reconoce a las bibliotecas especializadas, se presentan los modelos consolidados y actualmente vigentes de esta tipología bibliotecaria, comprobando cómo, con carácter general, presentan un alto grado de autonomía e independencia, manteniendo escasas o nulas relaciones con el resto de servicios de información existentes en las organizaciones. Esta realidad tiene efectos negativos, como la duplicación de esfuerzos, el desaprovechamiento de los recursos o la dificultad para usar de modo conjunto la información procedente de las diversas tipologías documentales. Para intentar superar esta situación se propone un modelo de Sistema Integrado de Gestión de la Información Documental para las organizaciones, en el que la biblioteca especializada ocupará una posición nuclear.

Palabras clave:

bibliotecas especializadas, sistemas de información documental, sistemas de información integrada, gestión de la información en las organizaciones, modelos

The model of Integrated Management System of Documental Information applied to specialized libraries in organizations

Abstract:

After defining and explaining the most relevant characteristics of specialized libraries recognised by scientific literature, this article presents consolidated models of this type of library currently in use, confirming that in general they retain a high level of autonomy and independence, and relate little or not at all to the rest of the organizations' information services. This fact entails certain negative effects such as the duplication of effort, the wasting of resources or making it difficult to jointly use information derived from diverse documentary types. In order to overcome these obstacles, a model of an Integrated Management System of Documental Information for organizations is proposed in which the specialised library occupies a central position. Finally, a practical case is presented where this model is applied to three Aragonese business organizations.

Key words:

specialised libraries, documentation and information systems, integrated information systems, information management in organizations, models

Introducció

L'objectiu general d'aquest article és proposar i justificar la necessitat d'incloure les biblioteques especialitzades dins de sistemes integrats de gestió de la informació documental per a les organitzacions (SIGID) com a responsables de la gestió de la documentació informativa de les corporacions en què es troben enclavades.

Aquest objectiu general s'intenta aconseguir mitjançant la consecució de quatre objectius específics. Primer, definir i exposar la naturalesa i les característiques més rellevants de les biblioteques especialitzades. Segon, presentar els principals models consolidats i actualment vigents d'aquesta tipologia bibliotecària. Tercer, explicar les funcions i activitats que assumiran les biblioteques especialitzades dins d'un SIGID, així com les relacions que establiran amb els altres components del sistema. I quart, presentar un exemple reeixit d'integració de la biblioteca especialitzada amb l'arxiu, dins d'un sistema d'informació documental corporatiu únic.

La metodologia utilitzada per assolir aquests objectius ha consistit en l'anàlisi de la literatura científica i en un estudi de cas.

El contingut d'aquest article forma part de la tesi doctoral realitzada sota la direcció del doctor Miguel Ángel Esteban Navarro¹, en la qual es desenvolupa una proposta metodològica per afrontar el disseny, planificació i ava-

luació de sistemes d'informació documental des d'una perspectiva organitzacional que superi l'àmbit específic de les clàssiques unitats d'informació, per posar el centre d'atenció en les organitzacions i les seves necessitats, usos i consums d'informació.

1. Les biblioteques especialitzades: definició i característiques

Les biblioteques especialitzades són aquelles que es concentren en una disciplina o grup de disciplines particulars o que ofereixen serveis a usuaris interessats en una determinada professió, activitat o projecte; per tant, ofereixen serveis d'informació especialitzada a usuaris especialitzats. La Comissió Tècnica de Cooperació de Biblioteques Especialitzades (CTCBE)² les va definir com a biblioteques dependents d'una institució, pública o privada, amb fons que tracten d'un tema específic, o grup de temes afins, i que tenen com a objectiu donar suport a la presa de decisions del personal de la seva institució, facilitar informació concreta sobre una matèria, o donar serveis tècnics per al desenvolupament de les investigacions del personal de la pròpia institució o d'usuaris externs.

La literatura científica té perfectament caracteritzada aquesta tipologia bibliotecària.³ Així, pel que fa als seus fons documentals són biblioteques híbrides a causa de

1. Miguel Ángel del PRADO MARTÍNEZ, *Planificación, diseño y evaluación de sistemas de información documental en las organizaciones empresariales*. Tesi doctoral inédita. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2015.
2. COMISIÓN TÉCNICA DE COOPERACIÓN DE BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS, *Situación de las bibliotecas especializadas en España*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2010.
3. Vegeu Inmaculada VELLOSILO, «Las bibliotecas especializadas». En: *Manual de Biblioteconomía*. (Madrid: Síntesis, 1996, p. 379-385); José. A. GÓMEZ HERNÁNDEZ, «Bibliotecas especializadas y científicas». En: *Gestión de bibliotecas*, (Murcia: Universidad de Murcia, 2002, p. 333-342); Maite CUENDE, «Les biblioteques especialitzades i els centres de documentació: situació en el sistema bibliotecari català i línies de futur», *Item: revista de Biblioteconomia i Documentació*, núm. 48 (2008), p. 73-87; Sigrid KELSEY; Marjorie J. PORTER (ed.), *Best Practices for Corporate Libraries*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2011); Eva SEMERTZAKI, *Why special libraries are the right places to host a Knowledge Management Center* [en línia]. IFLA Knowledge Management Section Satellite Pre-conference, Helsinki, Finland, 10 August 2012. <http://www.arpalazio.net/ifla2012/html/abstracts_and_full_papers.pdf/Semertzaki.pdf> [Consulta: 7/6/2016]; James M. MATARAZZO; Toby PEARLSTEIN; Sylvia R M JAMES, *Special Libraries: A Survival Guide* (Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, an imprint of ABC-CLIO, LLC, 2013); Samuel CASTRO PONCE, *Bibliotecas especializadas, desarrollo económico y ventaja competitiva* [en línia], Infotecarios, 2014. <<http://www.infotecarios.com/las-bibliotecas-especializadas>> [Consulta: 7/6/2016].

la diversitat dels materials i formats que posseeixen i en les quals tenen cabuda tant la informació publicada (publicacions en sèrie, monografies, normes, patents, obres de referència, etc.) com la informació generada internament per l'organització a la qual serveixen (informes, estudis, projectes, etc.), com la informació obtinguda a través de fonts externes i especialment a través d'Internet, amb una especial atenció a la documentació de difusió restringida,, és a dir, als documents especialitzats no comercialitzats i d'escassa difusió però de gran valor informatiu, com les actes de conferències i congressos, informes tècnics... Atès el seu caràcter de especialitzades, la temàtica de les seves col·leccions es concentra en unes matèries molt concretes que seran les específiques d'interès per a l'organització matriu; d'altra banda, per garantir tant la rellevància com l'actualitat dels seus fons, aquests estan sotmesos a constant renovació, eliminant tots aquells documents que queden desfasats, la qual cosa dóna com a resultat col·leccions petites però pertinents i precises.

Quant als seus usuaris, solen ser experts qualificats, sovint professionals pertanyents a la pròpia institució on se situa la biblioteca. Aquesta pot constituir per a ells una valuosa eina de treball per a l'exercici de les seves funcions i l'assoliment dels seus fins.⁴ Les seves demandes informatives, a més de especialitzades i complexes, acostumen a necessitar respostes ràpides i concises, que en molts casos no es resolen només amb documents; així mateix, pot obligar a fer ús de fonts d'informació externes a la pròpia biblioteca. Al marge d'aquests trets generals comuns, és difícil parlar d'un usuari únic dins de les biblioteques especialitzades, per la qual cosa resulta vital que es realitzin estudis d'usuaris per poder establir serveis d'acord a les seves veritables necessitats.

Pel que fa al personal que les atén, un dels seus trets característics és el seu alt grau de qualificació i especialit-

zació, i pot ser un professional de la informació o un professional d'una àrea afí a la temàtica de les col·leccions. Pel que fa a les seves competències, la Special Libraries Association manté actualitzat l'informe *Competències for information professionals of the 21st century*⁵, en el qual especifica les competències tant professionals com personals exigibles als bibliotecaris especialitzats. Les professionals estan relacionades amb el coneixement de les àrees de recursos per a la informació, accés a la informació, la tecnologia, l'ús i la investigació, i l'habilitat en utilitzar aquestes àrees de coneixement com a base per proporcionar els serveis bibliotecaris i informàtics. Les competències personals representen un conjunt d'habilitats, actituds i valors que permeten als bibliotecaris treballar de manera eficient, ser bons comunicadors, en-focar-se en l'aprenentatge continu durant tota la seva carrera, demostrar el valor afegit de les seves contribucions i sobreviure en el nou entorn laboral.

Pel que fa al tractament donat a la col·lecció, la profunditat en el procés tècnic és un requisit per aconseguir una recuperació d'informació precisa i pertinent per als usuaris que la demanden. Per tant, el resum i la indexació dels continguts són els processos bàsics en l'anàlisi documental realitzada i és freqüent la substitució de les classificacions generals per l'ús de tesauros, tant si ja estan creats com si són adaptacions pròpies d'altres existents.

La finalitat de les biblioteques especialitzades és servir de suport a les organitzacions i els seus membres, oferint-los informació precisa i útil que els ajudi a la presa de decisions i a la realització dels seus treballs, de manera fàcil, eficaç i amb menor cost possible. Per aconseguir aquests objectius presten una sèrie de serveis dissenyats a la mida dels seus usuaris. La formació d'una col·lecció de recursos d'informació precisa, pertinent i ajustada a les necessitats organitzatives i dels seus membres serà el seu servei central. Al costat dels serveis bàsics esta-

4. No obstant, i tal com assenyalava Maite Cuende (*op. cit.*), «Si no es coneix per què serveix la biblioteca especialitzada, la institució a la qual dóna servei no la pot considerar una peça clau per assolir els seus objectius i no la valorarà com a imprescindible per aconseguir l'excel·lència».

5. Disponible a: <<http://www.infonista.com/wp-content/uploads/2014/05/Core-Competencies-Revisions-4-30-14-draft.pdf>> [Consulta: 7/6/2016].

blerts en qualsevol altra biblioteca, com l'accés, consulta i préstec de documents, atorguen una especial atenció al servei d'informació i referència, i en aquest sentit les biblioteques especialitzades no es limiten a prestar serveis a petició dels usuaris, realitzant una difusió passiva de la informació de la qual disposen, sinó que el seu tret diferencial són els serveis prestats a iniciativa de la mateixa biblioteca, avançant-se així a les possibles demandes (difusió activa). Entre aquests últims, cal destacar els serveis d'alerta prèvia subscripció; la difusió selectiva de la informació fent arribar als usuaris informació periòdica sobre un o diversos temes del seu interès; la distribució de productes documentals d'elaboració pròpia com butlletins d'adquisicions, de sumaris, de novetats, circulars, etc.; formalització d'acords per realitzar préstecs interbibliotecaris a fi de cobrir per endavant els possibles dèficits documentals que la biblioteca pugui observar; la formació d'usuaris perquè coneguin la col·lecció i els serveis que se li ofereixen així com perquè gaudeixin de més autonomia i efectivitat en les recerques a les bases de dades de la biblioteca.

2. Models de biblioteques especialitzades

Les biblioteques especialitzades, per la seva pròpia naturalesa, estan fetes a mida, amb unes estructures organitzatives acomodades a l'entitat a la qual serveixen. Cada biblioteca té els seus propis objectius, atén usuaris diferents i diferents són també els seus fons documentals, els treballs tècnics realitzats i els serveis prestats. És per això que resulta difícil establir normes que regulin com han de ser i com s'han de gestionar, així com és discutible la utilitat d'establir paràmetres i mesures d'obligat compliment.

Del que si es disposa és de pautes i directrius dirigides amb caràcter genèric a qualsevol tipus de biblioteca especialitzada, així com específiques per a algun tipus concret i que, per tant, reflectiran models consolidats. Entre les primeres estarien les pautes elaborades per l'Australian Library and Information Association (ALIA) o la definició de requisits establerts a Estat espanyol per la CTCBE. I entre les segones, les directrius elaborades per la Federació Internacional d'Associacions de Biblioteques (IFLA).

2.1. Model australià

L'ALIA va elaborar, l'any 1993, la *Guidelines for Australian Special libraries*, l'última modificació de la qual va ser realitzada l'any 2010.⁶ En elles se les defineix com les biblioteques que proporcionen serveis especialitzats, serveixen a una clientela determinada o tenen col·leccions especials. Es destaca que ofereixen serveis de valor afegit, com la construcció d'una col·lecció dinàmica de recursos d'informació basada en un profund coneixement de les necessitats d'informació dels clients, la capacitat i assistència als clients per accedir a la informació amb eficàcia i utilitzant la tecnologia pertinent, la recopilació de proves per donar suport a la presa de decisions, informació actualitzada de les tecnologies emergents i les millors pràctiques en gestió de la informació i el coneixement, intel·ligència competitiva i estudis de mercat per al desenvolupament empresarial.

Les pautes estableixen, en primer lloc, el marc general de la gestió d'aquesta tipologia de biblioteques com a unitats de gestió dins de les organitzacions, sota la direcció d'un bibliotecari qualificat responsable de la provisió de totes les funcions de gestió i dels professionals de la biblioteca. Establert aquest marc general, es passa a analitzar els diferents aspectes rellevants en la gestió bibliotecària, com són la planificació bibliotecària, la dotació

6. Disponible a: <<https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/Guidelines%20for%20Australian%20special%20libraries%202010.pdf>> [Consulta: 7/6/2016].

de personal, la gestió financera, la gestió dels recursos d'informació, o els serveis que ha de proporcionar.

2.2. Model de la Comisión Técnica de Cooperación de Bibliotecas Especializadas (CTCBE)

L'any 2011, la CTCBE, organisme estatal referent en la matèria, va definir els quatre requisits mínims perquè una unitat d'informació pugui ser considerada biblioteca especialitzada. 1) Reconeixement explícit com a unitat operativa o funcional per part de la institució de la qual depèn, el que suposa una dotació pressupostària que permeti el seu funcionament. 2) Una col·lecció de recursos culturals d'informació o coneixement identificada i organitzada. 3) Prestar serveis bibliogràfics, de documentació i informació a les institucions de què depenen i a altres usuaris externs a les seves organitzacions. 4) Personal qualificat dedicat a tasques tècniques i de prestació de servei pròpies d'una biblioteca especialitzada.

2.3. Models de l'IFLA per a les biblioteques especialitzades

Entre l'ampli conjunt de normes, principis, directrius i millors pràctiques elaborades per l'IFLA, en els últims quinze anys ha publicat directrius específiques per a tipus concrets de biblioteques especialitzades, com són les governamentals⁷, les parlamentàries⁸ i les que estan al servei de pacients d'hospitals⁹. Aquestes directrius es caracteritzen pel seu detall i profunditat, per la qual cosa poden considerar-se com a veritables manuals que poden guiar la gestió d'aquestes biblioteques.

La directrius per a biblioteques governamentals es presenten com a recomanacions, exemples, models de comportament, serveis i bones pràctiques a tenir en compte, però

remarcant que no hi ha una solució o un estil universal. Parteix de la definició de biblioteca governamental, de les seves funcions i de les tipologies que al seu torn s'engloben dins d'aquesta categoria. Després d'assenyalar els principis generals per a la gestió de les biblioteques governamentals, passa a detallar les tasques bàsiques de gestió des de la planificació fins a l'avaluació. La identificació dels usuaris i de les seves necessitats es presenta com una tasca prioritària, i ofereix pautes clares i concises per al seu estudi i les eines més útils per a dur-los a terme.

Especial atenció se li presta al desenvolupament i gestió de la col·lecció, remarcant els factors a tenir en compte en dissenyar la política de desenvolupament de la col·lecció (naturalesa de la comunitat d'usuaris, qualitat i rellevància del contingut, si prevaldrà l'accés o la propietat als recursos i la disponibilitat pressupostària) i oferint directrius tant per a la selecció com per a l'expurgació dels materials. Quant a la seva organització, es reconeix com un procés imprescindible per garantir una eficient recuperació dels continguts, s'indiquen les tasques a realitzar (identificació, indexació, catalogació i etiquetatge dels materials), les habilitats tècniques requerides i s'ofereixen directrius per possibilitar l'accés tant presencial com digital als documents, i s'inclou una sèrie de recomanacions per a la creació d'una intranet amb la qual compartir informació i recursos amb el personal intern de l'organització, així com per al disseny d'una pàgina web d'accés públic a Internet. Tampoc s'oblida de la necessitat de prendre mesures per garantir la preservació de la informació.

Fer un bon treball no és suficient si no es pot mostrar a qui pren les decisions el valor i la importància de la biblioteca, així com els beneficis dels seus serveis; per això, les tasques de màrqueting i relacions públiques seran fo-

7. *Directrices para bibliotecas gubernamentales*, The Hague, IFLA Headquarters, 2011.

8. *Directrices para bibliotecas parlamentarias*, The Hague, IFLA, 2009.

9. *Pautas para Bibliotecas al Servicio de Pacientes de hospital, Ancianos y Discapacitados en Centros de atención de larga duración*, The Hague, IFLA Headquarters, 2001

namentals. Partint d'aquesta premissa, s'assenyala com ha de ser la política i el pla de màrqueting i es detallen els mètodes i tècniques que es poden emprar.

Altres dels aspectes en què s'aprofundeix són tant la gestió pressupostària com la gestió del personal i s'assenyalen les categories professionals que hi pot haver, els mecanismes de selecció del personal a utilitzar i les condicions laborals i salarials que s'han de respectar.

Les directrius per a biblioteques parlamentàries tracten els diferents aspectes de la gestió bibliotecària en l'àmbit concret parlamentari, i s'ofereixen principis d'aplicació directa en biblioteques de diferents mides, recursos i etapa de desenvolupament. El grau d'especificitat dels destinataris d'aquestes directrius permet tenir-ne molt ben definides les característiques particulars, per la qual cosa supera l'enfocament generalista d'altres directrius descendint a les particularitats concretes.

En primer lloc, presenta la caracterització dels parlamentaris, els usuaris d'aquesta tipologia de biblioteques, així com de les seves necessitats d'informació. La gestió de la col·lecció és un altre aspecte considerat amb un alt grau de concreció, i es donen recomanacions precises sobre els tipus de materials que s'han d'adquirir, sobre com ha de ser el creixement de la col·lecció i la necessitat de mantenir un adequat equilibri entre el material imprès i el que està en línia, així com els principis sobre els quals es basarà la selecció del material.

Els serveis que prestarà una biblioteca parlamentària dependran de la grandària i activitat del parlament, de la seva organització i administració, així com dels recursos disponibles. A partir d'aquestes idees, s'examina la gamma de serveis que es poden arribar a desenvolupar. Entre ells, s'assenyala oferir una col·lecció de materials per a la referència o el préstec, així com de personal per interactuar amb els usuaris i proporcionar el document o

la informació que necessiten, proporcionar referències i informació oportuna i precisa que satisfaci les necessitats dels usuaris, i facilitar anàlisis especialitzats. També es detallen les diferents maneres de posar els serveis a disposició de l'usuari, considerant tant les respostes a les preguntes específiques dels usuaris com l'elaboració de materials accessibles a través d'intranets o a través d'altres vies telemàtiques. En aquest últim sentit, s'estudia el contingut que han d'oferir les intranets i llocs web parlamentaris, així com la contribució potencial de les biblioteques parlamentàries en la seva edició i en el subministrament de continguts.

El màrqueting bibliotecari es presenta com una estratègia que, imprescindiblement, cal realitzar, detallant tot un conjunt de tasques que ajudaran a entendre les necessitats dels usuaris, a assegurar que els productes i serveis disponibles satisfan aquestes necessitats i a assolir que els usuaris coneguin i accedeixin a aquests productes i serveis.

La gestió dels recursos humans és un altre aspecte exposat amb detall, examinant tant la tipologia de professionals necessaris com les habilitats i competències requerides. Així mateix, analitza com ha de ser la selecció, formació i desenvolupament professional del personal. També es tracta el finançament de les biblioteques parlamentàries i el procés de pressupost, despesa i auditoria. Una altra tipologia de biblioteques especialitzades que compta amb les seves pròpies directrius són les biblioteques assistencials i les sanitàries. Pel que fa a les primeres, es compta amb les pautes per a biblioteques al servei de pacients publicades per l'IFLA, en la qual es descriuen els nivells als quals haurien d'aspirar els serveis bibliotecaris per a pacients i se n'identifiquen les característiques essencials. Pel que fa a les biblioteques hospitalàries, Puyal¹⁰ ha identificat, analitzat i comparat les principals propostes d'estandardització en el camp de les biblioteques de Ciències de la Salut, i ha arribat a la

10. Cristina PUYAL, *et al.*, «Estándares para bibliotecas de ciencias de la salud y gestión de la calidad». En: *XIV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud*, Cádiz, 13-15 de abril de 2011.

A hores d'ara, manquen directrius o pautes normalitzades i consensuades que guiïn la gestió d'una biblioteca empresarial, entenent per tal la biblioteca privada que forma part integrant d'una empresa que l'estableix i manté, i que té com a objectiu l'explotació formal i sistemàtica de coneixement registrat per a l'obtenció de beneficis empresarials.

conclusió de la necessitat de consensuar directrius, normes i bones pràctiques que n'unifiquin i facilitin el desenvolupament homogeni i coherent.

A hores d'ara, manquen directrius o pautes normalitzades i consensuades que guiïn la gestió d'una biblioteca empresarial, entenent per tal la biblioteca privada que forma part integrant d'una empresa que l'estableix i manté, i que té com a objectiu l'explotació formal i sistemàtica de coneixement registrat per a l'obtenció de beneficis empresarials.¹¹ És en l'àmbit nord-americà¹² on hem trobat un recull de bones pràctiques relacionades amb diferents problemes a què s'enfronten les biblioteques corporatives, com els serveis i instal·lacions, la gestió, el màrqueting o la gestió del canvi.

Després d'aquesta anàlisi dels models consolidats, comprovem com en tots els casos ressenyats es proposa un model de biblioteca com una unitat de gestió dins de les organitzacions, que gaudeix de reconeixement explícit, amb direcció pròpia i que té assignat personal i recursos per assolir els seus objectius i prestar serveis. La

biblioteca, en aquests models, funciona amb un alt grau d'autonomia i independència, i manté escasses o nul·les relacions amb la resta de serveis d'informació existents a les organitzacions.

3. La biblioteca especialitzada integrada en el sistema d'informació documental corporativa

Tradicionalment, les organitzacions per al control i gestió dels seus documents i de la informació que alberguen s'han dotat d'una sèrie de serveis diferents en virtut de la naturalesa dels documents i de les activitats específiques que sobre ells es realitzen. Aquests serveis són biblioteques especialitzades o centres de documentació¹³ encarregats de gestionar la documentació informativa externa, arxius de diferent tipologia que assumeixen la responsabilitat de la gestió de la documentació produïda per les organitzacions en l'exercici de les seves funcions, sense oblidar els serveis administratius i tècnics encarregats de la creació i tramitació dels documents. De manera gairebé generalitzada, aquests serveis han coexistit en el si de les organitzacions de manera separada i independent gairebé sense relació entre ells, funcionant com a sistemes d'informació estancs i descoordinats.

Aquesta realitat ha tingut una sèrie d'efectes negatius, com la duplicació d'esforços, el desaprofitament dels recursos o la dificultat per utilitzar de manera conjunta la informació procedent de les diverses tipologies documen-

11. Alistair BLACK, «From reference desk to desk set: the history of the corporate Library in the United States and the UK before the adoption of the computer», *Best Practices for Corporate Libraries*, Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2011, p. 3-24.

12. Sigrid KELSEY, Marjorie J. PORTER (ed.). En: *Best Practices for Corporate Libraries*. (Santa Barbara, California: Libraries Unlimited, 2011). *Op. cit.*

13. Els trets diferenciadors que s'han volgut veure en els centres de documentació pel que fa a les biblioteques es refereixen als seus fons documentals, prioritzant sobretot els documents secundaris i la literatura grisa; al tractament aplicat als documents, posant al davant l'anàlisi documental de contingut per aconseguir una millor recuperació de la informació; i a la sortida de la informació. D'aquesta manera, els centres de documentació més que documents originals el que proporcionen és informació extreta dels documents. Autors com Cuende (*op. cit.*) remarquen la integració de la biblioteca especialitzada dins d'una organització com a tret diferencial. No obstant això, en la pràctica resulta molt difícil discernir aquestes diferències, amb la qual cosa sota diferents denominacions ens trobem unitats amb característiques i funcions semblants.

tals. I és que totes les organitzacions necessiten disposar d'informació de qualitat, adequada als seus interessos, veraç i constantment actualitzada; una informació que pot estar dipositada en documents de variada tipologia però també circular per mecanismes informals. Per tant, per poder satisfer totes les necessitats d'informació dels membres i parts interessades d'una organització, el seu sistema d'informació ha d'atendre la gestió integral de tot tipus de documents, independentment de la seva naturalesa, origen, suport o edat, ja siguin interns produïts per l'organització o externs rebuts d'altres fonts.

La creació d'un sistema d'informació documental únic dins de les organitzacions, que integri tot tipus de documents i que superi les comunicacions entre unitats i serveis aïllats, és una antiga aspiració que ha de fer front tant a les dificultats tècniques del procés com a les resistències i reticències professionals i corporatives derivades d'una llarga i consolidada tradició de separació. Malgrat l'evident tronc comú, tant la pràctica professional com la reflexió teòrica han incidit en la separació de la gestió de la documentació en virtut de la naturalesa dels documents, cosa que ha donat lloc al desenvolupament paral·lel de disciplines i professions voluntàriament distanciades amb principis, metodologies, tècniques i procediments propis. Així, d'una banda, l'arxivística i la gestió de documents s'ocuparan dels documents generats a l'interior de les organitzacions en l'exercici de les seves funcions com a suport de les seves activitats. I, d'altra banda, la biblioteconomia i documentació se centraran en els documents informatius, atenent la identificació de les necessitats d'informació d'una organització i dels seus membres, i a la recerca, recuperació, organització i difusió de la informació que es considera que pot satisfer aquestes necessitats. Aquest fet és especialment rellevant. Així, en la nostra opinió, el principal obstacle per aconseguir la integració es troba en la dificultat per superar les visions propietàries associades al concepte de document que tenen els professionals que tradicionalment se n'encarreguen de la gestió (arxivers, bibliotecaris i documentalistes), els quals, en línies generals, han demostrat més preocupa-

Per poder satisfer totes les necessitats d'informació dels membres i parts interessades d'una organització, el seu sistema d'informació ha d'atendre la gestió integral de tot tipus de documents.

ció per remarcar les diferències entre els seus objectius parcials, la naturalesa dels documents que tracten o les tècniques i procediments que utilitzen per al seu tractament, que per arribar a una confluència d'interessos. No obstant això, cada vegada hi ha un acord més generalitzat en la conveniència de convergir, de manera que enfront de la separació i distanciament assenyalats, des de la dècada de 1980 s'ha desenvolupat entre acadèmics i professionals un corrent favorable a la integració teòrica i pràctica de la gestió de la informació documental, que s'ha materialitzat en diverses propostes de diferent grau i abast, des d'enfocaments purament documentals a d'altres més ambiciosos com el proposat per la Gestió de la Informació o el model més recent de Governança de la Informació.

Per la seva banda, des del punt de vista tècnic, disposar d'una metodologia contrastada per al disseny, planificació i avaluació de sistemes d'informació documental que tinguin un caràcter integral atenent a tot tipus de documents, que estiguin plenament integrats en la estructura i operatives de les organitzacions a què serveixen, i que al seu torn integrin les diferents unitats i serveis corporatius especialitzats en la gestió de les diferents tipologies documentals resulta essencial. No obstant això, es constata l'absència tant d'un mètode de planificació, com d'un model de sistema d'informació documental amb caràcter integral i integrat, de validesa universal per a les organitzacions.

Per intentar superar aquesta situació es proposa un model de Sistema Integrat de Gestió de la Informació Documental (SIGID) per a les organitzacions, on la biblioteca especialitzada, com a responsable de la gestió de la documentació informativa, quedarà inclosa. D'acord amb aquesta

proposta desenvolupada en la nostra tesi doctoral¹⁴, el SIGID s'encarregarà de gestionar de manera sistemàtica i integral tots els documents i informacions produïts o rebuts per una organització en l'exercici de les seves activitats, sigui quina sigui la seva naturalesa, el seu format o suport en el qual s'hagin materialitzat o de l'entorn tecnològic on s'hagin generat, i durant tot el seu cycle vital, des de la creació o recepció fins a l'eliminació o conservació permanent. Per aquesta raó, realitzarà un conjunt d'activitats que permetin coordinar i controlar de manera sistemàtica la producció, reunió, organització, emmagatzematge, preservació, accés, difusió, ús i disposició o destinació final dels documents i la informació que suporten.

El SIGID estarà conformat per dos subsistemes. D'una banda, el subsistema de gestió de documents d'arxiu, que tindrà per objecte la gestió dels documents produïts per l'organització en l'exercici de les seves funcions com a suport de les seves activitats, i que es conserven pel seu valor tant informatiu com de testimoni o prova. I de l'altra, el subsistema de gestió de documents informatius, en el centre del qual estarà la biblioteca especialitzada, i que serà l'encarregat d'identificar i satisfer les necessitats d'informació documental dels membres i parts interessades de l'organització, i possibilitarà el coneixement, accés i recuperació de tots aquells documents els continguts informatius dels quals puguin resultar rellevants i d'utilitat per a la presa de decisions i la realització dels seus treballs. En concret, els objectius específics perseguits per aquest subsistema seran:

- Analitzar i identificar les necessitats, requeriments i usos de la informació a l'interior de l'organització pels seus diferents membres, vinculant-los als diversos processos de treball. En concret, tractarà de detectar quina informació és necessària, per què, per a qui i quan; quina informació és crítica per assolir els objectius organitzatius; qui són les persones implicades en la producció, gestió i ús de la informació, així com les seves característiques essencials (nivell i especialització professional,

rols que exerceixen, situacions concretes en què necessiten informació...); com s'aconsegueix la informació; com s'utilitza i comparteix la informació; i quin nivell de satisfacció s'obté.

- Identificar els diferents tipus de recursos d'informació de què disposa l'organització, la localització dels repositoris on s'emmagatzemen i els mitjans de comunicació que s'utilitzen.

- Formar i mantenir una col·lecció de recursos d'informació precisa, equilibrada, ajustada als fins establerts per l'organització, a les necessitats dels seus membres i parts interessades, i acomodada als recursos materials, espacials i econòmics disponibles.

- Organitzar la col·lecció de recursos d'informació per possibilitar-ne el control, difusió i utilització. Mitjançant el corresponent tractament documental dels recursos, hauran de ser descrits, classificats i ordenats d'acord amb els estàndards reconeguts i sempre en el format que millor s'adapti a les necessitats d'informació de l'organització i dels seus membres.

- Desenvolupar productes i serveis d'informació de qualitat i pertinents, que estiguin en consonància amb els objectius de l'organització. La posada a disposició d'una col·lecció de recursos d'informació organitzada i fàcilment accessible serà el servei nuclear. Lligat a l'anterior servei estarà l'elaboració d'una sèrie d'eines específiques per a la recuperació de la informació i la documentació, com catàlegs, bases de dades, repositoris institucionals, portals de recursos... L'atenció directa de les consultes específiques dels usuaris i, per tant, la recerca i localització efectiva dels recursos informatius serà un altre dels serveis a prestar. També s'hauran d'elaborar productes informatius amb les referències i, si escau, l'enllaç als recursos que s'han de transmetre als usuaris per al seu coneixement, com butlletins d'adquisicions i de novetats. De manera especial, s'hauran de realitzar accions de difusió selectiva de la informació mitjançant l'enviament als usuaris d'informació personalitzada, periòdica i selectiva, amb la forma i els continguts que s'adaptin al seu perfil, els seus interessos i les seves necessitats.

14. Miguel Ángel del PRADO MARTÍNEZ, *op. cit.*

La biblioteca especialitzada com a component del SIGID estarà íntimament relacionada amb el subsistema de gestió de documents d'arxiu i pot arribar a compartir recursos humans, materials i tecnològics, si bé en cada cas i depenent dels factors organitzatius interns, podran tenir diferent grau d'autonomia en el seu funcionament.

Les persones són les entitats vitals dins el sistema, no en va són elles qui el dissenyen, planifiquen, implanten, gestionen i utilitzen. Dins d'una organització, aquestes persones assumeixen diferents rols amb relació a la gestió de la documentació i informació, i exerceixen responsabilitats i competències diferenciades que poden ser comuns per a tot el SIGID o privatives dels subsistemes. Entre les primeres hi haurà la responsabilitat de direcció i coordinació del sistema que correspon a l'alta direcció. Per la seva banda, la responsabilitat d'implementació i posada en funcionament del sistema correspondrà a tècnics qualificats en gestió de la informació i documentació, sent l'ideal disposar de personal especialitzat per a cada un dels subsistemes. No obstant, en les organitzacions més petites la solució estaria en un perfil polivalent capaç d'atendre tant a la biblioteca especialitzada com al subsistema arxivístic.

El funcionament del SIGID exigeix el desenvolupament d'una sèrie de processos de direcció i d'uns processos tècnics o operatius. Els processos de direcció estan formats per una successió de passos o etapes necessaris per assolir els objectius del sistema amb la màxima eficàcia i eficiència. Aquests processos són la planificació, l'organització, la direcció de recursos humans i el control. Són d'aplicació general a tot el sistema i per tant comuns als diferents subsistemes que el conformen, la qual cosa permetrà, entre altres coses, garantir la plena integració de la biblioteca especialitzada dins el SIGID. D'altra banda, el sistema integrat durà a terme una sèrie de processos tècnics o operatius de gestió de la informació i la documentació que estaran constituïts per un conjunt d'operacions relacionades

Les persones són les entitats vitals dins el sistema, no en va són elles qui el dissenyen, planifiquen, implanten, gestionen i utilitzen.

entre si i realitzades en forma de cadena, a les quals són sotmesos els documents perquè la informació que contenen pugui arribar als usuaris que la necessitin. Les fases que integren aquest procés o cadena documental són l'entrada de la documentació al sistema, el seu tractament i la seva sortida o difusió. Aquestes fases, perfectament definides i normalitzades, seran aplicables amb caràcter general per tot el sistema integrat, si bé cada un dels subsistemes utilitzarà tècniques específiques dins de cada una de les fases, en virtut de la diferent naturalesa dels documents objecte de tractament. Per tant, la biblioteca especialitzada dins el SIGID mantindrà les seves peculiaritats tècniques en el tractament documental.

El SIGID necessitarà d'una infraestructura tecnològica que li doni suport i que estarà constituïda per una plataforma única amb mòduls o productes múltiples i escalables, interconnectats i interoperables, capaços de fer front a les diverses necessitats de gestió que puguin sorgir i orientats als diferents tipus de recursos. Dins d'aquesta plataforma haurà d'estar inclòs un sistema integrat de gestió bibliotecària, una eina informàtica que permeti controlar i gestionar tots els documents de caràcter informatiu reunits per l'organització i que ha d'estar orientada i alineada amb Internet.

4. Un exemple d'integració de la biblioteca especialitzada

El model proposat ha estat aplicat amb èxit a la Federación de Empresarios del Metal de Zaragoza, la Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa Aragonesa i la Confederació de la Pequeña y Mediana Empresa de

Zaragoza.¹⁵ En aquestes tres organitzacions empresarials aragoneses es va crear un sistema d'informació documental únic compartint recursos humans i materials per a la consecució d'un objectiu comú, com és la satisfacció de les necessitats d'informació i documentació dels seus membres i parts interessades. Per assolir aquest objectiu es va tractar la informació documental de manera sistemàtica mitjançant dos subsistemes interconnectats, el de gestió dels documents d'arxiu (el sistema arxivístic) i el de gestió dels documents informatius (la biblioteca especialitzada i el centre de documentació de premsa), superant les incomunicacions entre unitats i serveis documentals que es produeixen en altres organitzacions.

El sistema de gestió de la informació documental es va integrar dins de l'estratègia global corporativa de gestió de la informació i el coneixement. Des d'un enfocament

que supera l'àmbit estrictament documental, el sistema d'informació creat va posar el centre d'interès en la informació de qualitat i adequada a les necessitats dels membres de les organitzacions empresarials i les parts interessades, per sobre del seu grau d'estructuració o dels aspectes formals dels seus contenidors. El sistema d'informació realitza un seguit d'activitats per tal de controlar, emmagatzemar, organitzar, recuperar i distribuir adequadament tots els recursos informatius i els coneixements creats, rebuts o que flueixen en l'interior de les organitzacions empresarials, així com els que s'intercanvien amb el seu entorn.

La intranet o portal intern corporatiu és el suport tecnològic del sistema integrat d'informació des del qual es gestiona tant la documentació, com la informació i els coneixements de les organitzacions empresarials. A tra-

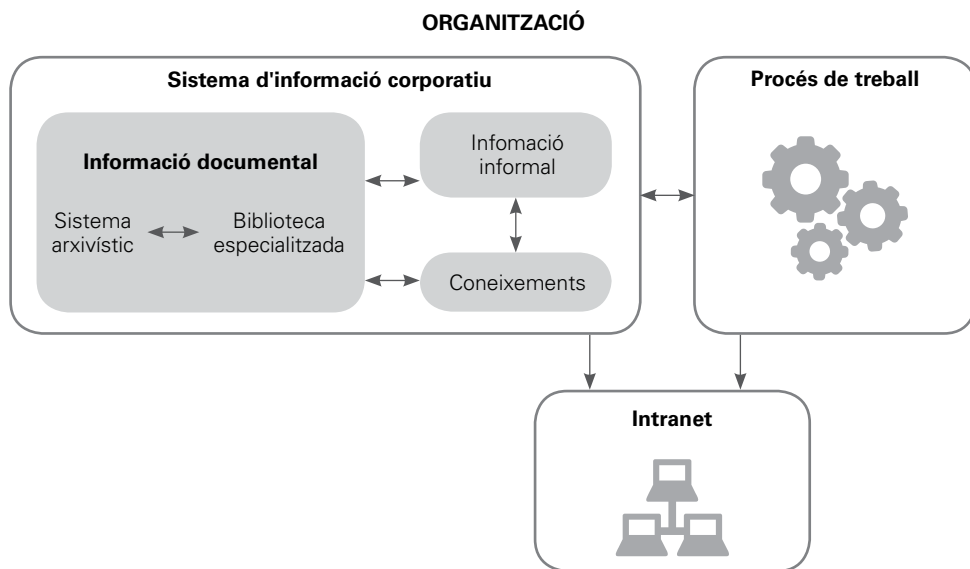


Figura 1. Model de sistema integrat de la gestió de la informació documental implantat a les organitzacions empresarials FEMZ, CEPYME Aragón i CEPYME Zaragoza.

15. Miguel Ángel del PRADO MARTÍNEZ, *op. cit.*

vés d'aquest mitjà es canalitza i manté constantment actualitzada la informació i els documents necessaris per a les activitats dels empleats, s'estableixen els canals de comunicació interna que possibiliten i milloren la col·laboració i l'intercanvi de la informació i els coneixements, com el sistema de correu o missatgeria interna, les agendes d'activitats, el tauler d'anuncis o la bústia per recollir els suggeriments i peticions dels empleats. La intranet també dona accés controlat a totes les bases de dades que suporten el sistema d'informació documental, la qual cosa permet difondre i facilitar l'accés tant als documents generats o rebuts en l'exercici de les seves activitats pels diferents membres de les organitzacions empresarials, com a tots els recursos informatius externs prèviament recopilats, organitzats i descrits. Finalment, la intranet és un lloc preferent de treball, on estan integrades les aplicacions per a la realització de diferents gestions internes, així com les eines i recursos necessaris per desenvolupar els diferents processos de treball, especialment l'accés a les bases de dades i a les aplicacions de gestió departamentals.

5. Conclusions

Les biblioteques especialitzades, per poder complir amb la funció de servei de suport a les organitzacions en què s'emmarquen oferint als seus membres i parts interessades la informació precisa i útil que els ajudi a la presa de decisions i a la realització dels seus treballs, han d'estar perfectament alineades amb la missió, visió, objectius i estratègies d'aquestes organitzacions. Així mateix, les biblioteques especialitzades no han de funcionar de manera autònoma i al marge de la resta dels serveis d'informació corporatius. Molt al contrari, han d'estar inserides dins d'un Sistema Integrat de Gestió de la Informació Documental a les Organitzacions que atengui la gestió integral de tot tipus de documents, independentment de la seva naturalesa, origen, suport o edat, tant si són interns produïts per l'organització o externs rebuts d'altres fonts. Dins d'aquest sistema la biblioteca especialitzada

tindrà unes funcions pròpies i utilitzarà unes tècniques específiques, la qual cosa no és obstacle perquè comparteixi recursos humans, materials i tecnològics amb la resta de subsistemes.

Per aconseguir tant l'alineació corporativa com la integració de les biblioteques especialitzades amb la resta de serveis d'informació organitzacionals cal un model de Sistema Integrat de Gestió de la Informació Documental, així com una metodologia per al seu disseny, planificació i avaluació de validesa provada i contrastada.

La complexitat i el cost que implica la correcta planificació i posada en marxa d'un sistema d'informació documental, o, si escau, l'avaluació del seu funcionament, unit a l'habitual limitació de recursos humans disponibles, obliga que els esforços que es realitzin estiguin perfectament orientats i planificats. La utilització d'una metodologia ja contrastada evitarà els malbarataments de temps en assajos metodològics i actuacions en l'àmbit del treball basats en l'assaig i l'error, cosa que permetrà que amb menys recursos es puguin assolir millors fites.

Bibliografia

AUSTRALIAN LIBRARY AND INFORMATION ASSOCIATION. *Guidelines for Australian special libraries* [En línia]. Australian Library and Information Association, 2010. <Disponible en: <https://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/Guidelines%20for%20Australian%20special%20libraries%202010.pdf>>. [Consulta: 7/6/2016]

BLACK, Alistair. "From reference desk to desk set: the history of the corporate Library in the united states and the uk before the adoption of the computer". *Best practices for corporate libraries*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2011, p. 3-24

CASTRO PONCE, Samuel. *Bibliotecas especializadas, desarrollo económico y ventaja competitiva* [En línia]. Infoteca-

rios, 2014. <Disponible en: <http://www.infotecarios.com/las-bibliotecas-especializadas>>. [Consulta: 7/6/2016]

COMISIÓN TÉCNICA DE COOPERACIÓN DE BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS. *Definición de los requisitos mínimos para ser biblioteca especializada*. Madrid, 2011.

COMISIÓN TÉCNICA DE COOPERACIÓN DE BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS. *Situación de las bibliotecas especializadas en España*. Madrid: Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2010

COMISIÓN TÉCNICA DE COOPERACIÓN DE BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS. *Tipología de bibliotecas especializadas*. Madrid, 2010

Competencies for information professionals of the 21st century [En línea]. Special Libraries Association, 2014. <Disponible en: <http://www.infonista.com/wp-content/uploads/2014/05/Core-Competencies-Revisions-4-30-14-draft.pdf>, consultado el 15/09/2015>. [Consulta: 7/6/2016]

CUENDE, Maite. "Les biblioteques especialitzades i els centres de documentació: situació en el sistema bibliotecari català i línies de futur". *Ítem: revista de Biblioteconomia i Documentació*. Núm. 48 (2008), p. 73-87

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José. A. "Bibliotecas especializadas y científicas". *Gestión de bibliotecas*. Murcia: Universidad de Murcia, 2002, p. 333-342

IFLA. *Directrices para bibliotecas gubernamentales*. The Hague: IFLA Headquarters, 2011.

IFLA. *Directrices para bibliotecas parlamentarias*. The Hague, IFLA, 2009

IFLA. *Pautas para bibliotecas al servicio de pacientes de hospital, ancianos y discapacitados en centros de atención de larga duración*. The Hague: IFLA Headquarters, 2001.

KELSEY, Sigrid; PORTER, Marjorie J. (ed.). *Best practices for corporate libraries*. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2011

MATARAZZO, James M.; PEARLSTEIN, Toby; JAMES, Sylvia R.M. *Special Libraries: a survival guide*. Santa Barbara, California : Libraries Unlimited, an imprint of ABC-CLIO, LLC, 2013.

PRADO MARTÍNEZ, Miguel Ángel del. *Planificación, diseño y evaluación de sistemas de información documental en las organizaciones empresariales*. Director Miguel Ángel Esteban Navarro. Tesis doctoral inédita. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2015

PUYAL, Cristina; ALUJA, Noemí; ROQUÉ, Pilar; SARRIÀ, E.; TOMÉ, María-José. "Estándares para bibliotecas de ciencias de la salud y gestión de la calidad". *XIV Jornadas Nacionales de Información y Documentación en Ciencias de la Salud*, Cádiz, 13-15 de Abril de 2011.

SEMERTZAKI, E. *Why special libraries are the right places to host a Knowledge Management Center*. [En línea]. IFLA Knowledge Management Section Satellite Pre-conference, Helsinki, Finland, 10 August 2012. <Disponible en: http://www.arpalazio.net/ifla2012/html/abstracts_and_full_papers.pdf/Semertzaki.pdf>. [Consulta: 7/6/2016]

VELLOSILLO GONZÁLEZ, Inmaculada. "Las bibliotecas especializadas". *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 379-385. ■