

Experiències

Transformació digital a petites i mitjanes empreses: treballar amb una sabata i una espadenya





Pilar CAMPOS

Arxivera de l'Institut Municipal
d'Hisenda de Barcelona
campospil@gmail.com

Anna CORNET

Documentalista de l'Espai
Barcelona Cuida
acornet@ext.bcn.cat

Cristina LÓPEZ

Office Manager de Statim Legal
clopez@statim.es

Article rebut al setembre del 2022;
revisat al novembre del 2022.

DOI

<https://doi.org/10.34810/itemn74id417417>

Transformació digital a petites i mitjanes empreses: treballar amb una sabata i una espadenya

Resum: L'article descriu el procés de transformació digital en una petita i mitjana empresa i el rol que hi desenvolupa el documentalista: des de l'anàlisi dels requeriments, processos i cicle de vida documental, passant per les fases d'execució fins a la resolució, posant atenció a les dificultats que s'hi acostumen a trobar (tant econòmiques, de recursos, de definició de rols, planificació de terminis, etc.). Es conclou amb la importància que té per a les empreses incorporar un perfil de documentalista per gestionar aquest procés. Tot i que es parteix de l'experiència professional de les autores, no es parla de cap cas concret. Avís important: inclou mems i dosis d'humor.

Paraules clau: transformació digital, gestió documental, gestió de documents, perfils professionals, arxius d'empresa, gestió d'informació.

Transformación digital a pequeñas y medianas empresas: trabajar con un zapato y una alpargata

Resumen: El artículo describe el proceso de transformación digital en una pequeña y mediana empresa, y el rol que desempeña el documentalista: desde el análisis de los requerimientos, procesos y ciclo de vida documental, pasando por las fases de ejecución hasta la resolución. Además, se presta atención a las dificultades que suelen encontrarse (tanto económicas, de recursos, de definición de roles, planificación de plazos, etc.). Se concluye con la importancia que tiene para las empresas incorporar un perfil documentalista para gestionar este proceso. Aunque se parte de la experiencia profesional de las autoras, no se habla de ningún caso concreto. Aviso importante: incluye memes y dosis de humor.

Palabras clave: transformación digital, gestión documental, gestión de documentos, perfiles profesionales, archivos de empresa, gestión de información.

Digital transformation in small and medium-sized companies

Abstract: The article describes the digital transformation process in a small and medium-sized company and the role played in it by the documentalist: from the analysis of requirements, processes, and document lifecycle, through the phases of execution to resolution. In addition, attention is paid to the difficulties that are often encountered, such as economic, resources, role definition, time scheduling, etc. It concludes with the importance for companies to hire a documentalist profile to manage this process. Although the article is based on the authors' professional experience, no specific case is mentioned. Important note: it includes memes and a dose of humor.

Keywords: digital transformation, document management, professional profiles, company archives, information management.



Introducció

Potser el primer que cal abans de començar a parlar de transformació digital i el paper que hi tenen els documentalistes és definir què és un documentalista. No volem ficar-nos de peus a la galleda i fer enfadar els nostres companys bibliotecaris, gestors documentals, gestors del coneixement o arxivers. Per posar-nos d'acord i entendre'ns tots, en aquest article parlarem del “documentalista” com un perfil polivalent a l'empresa petita o mitjana (PIME) que fa les funcions que en altres sectors es diversificarien en diferents perfils especialitzats. Per a la gestió de biblioteques, l'organització del web o la gestió documental, no se segueixen els mateixos criteris ni metodologies, però sovint, per falta de recursos i per volums reduïts que no justifiquen la contractació de tres persones, es decideix concentrar-ho en un únic professional. És a dir, parlarem com a documentalista del professional de l'organització que s'encarrega (sovint) de diferents aspectes, com ara la gestió documental (tant la seva implantació com el seu ús), l'arxiu en paper, la gestió del coneixement i web, la biblioteca i la comunicació externa. Aquest fet és la realitat de les pimes en tots els àmbits, on per exemple un perfil informàtic també pot ser responsable tant de comunicacions, sistemes o maquinari. En l'àmbit professional, permet un major coneixement de l'organització i permeabilitat en la gestió de la informació, però alhora comporta cert risc de no poder aprofundir en cada àmbit.

Un error freqüent és pensar que la transformació digital és sinònim de tecnologia o una funció més del documentalista o de l'informàtic, i no és així. Cal entendre què és i com impacta a la petita i mitjana empresa: és una decisió

Quan parlem de transformació, parlem de transformació de l'empresa, però també és primordial explicar què volen i valoren els nostres clients/ usuaris.

estratègica, i ha d'estar alineada amb la visió i missió de l'organització. Per tant, **afirmem rotundament: la transformació digital no és una funció**. De fet, està més aviat lligada al procés d'adaptació de les empreses a les necessitats dels clients, les condicions del mercat i els esdeveniments (locals i mundials). No cal recordar el salt adaptatiu tecnològic que la covid ha suposat. Això no només ho diem nosaltres, tant el MIT¹ com la pròpia IBM al seu diccionari², fugen de la idea de la transformació digital com a idea de tecnologia. Com a mostra més propera, el passat *Ítem* núm. 70,³ *Biblioteques: Serveis d'Informació i Covid-19*, on quedava clar que la pandèmia ha fet palès que, més que un espai, som un servei, recollia testimonis de perfils professionals diversos que explicaven com s'havien adaptat els seus centres a la situació d'emergència i quins són els reptes de futur que preveuen.

Per parlar d'un àmbit concret, en l'entorn de la LegalTech,⁴ on s'estan fent grans inversions i despeses per part de firmes d'advocats, hi ha autors, com Isabel Parker al seu llibre *Successful digital transformation: a question of culture*,⁵ que reivindiquen el paper de la cultura organitzacional per sobre de la tecnologia, i estableix cinc factors primordials per al seu èxit, que podem traslladar a les petites i mitjanes empreses en general:

1. “Digital Transformation is better thought of as continual adaptation to a constantly changing environment” a: Kane, Gerald C. “‘Digital Transformation’ Is a Misnomer”, *MIT Sloan Management Review*, (07/08/2017), <https://sloanreview.mit.edu/article/digital-transformation-is-a-misnomer/> [Consulta: 06/09/2022].
2. “What is digital transformation?”. *IBM*, (2022), <https://www.ibm.com/topics/digital-transformation> [Consulta: 28/08/2022].
3. *Ítem: revista de biblioteconomia i documentació*, núm. 71 (juliol/setembre 2021). Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.
4. El terme LegalTech fa referència a l'ús de la tecnologia i de programes i aplicacions per oferir serveis jurídics.
5. Parker, Isabel. *Successful digital transformation: a question of culture*. London: Global Law and Business, 2021. 341 p.

- *User-centrity* (“Centrat en l’usuari”). Quan parlem de transformació, parlem de transformació de l’empresa, però també és primordial explicar què volen i valoren els nostres clients/usuaris. En aquest sentit, tècniques com el *Design Thinking* han posat l’usuari/client al centre de l’organització i els nostres serveis. Igualment, en l’àmbit jurídic i administratiu cada vegada s’estén més l’ús d’un llenguatge clar i entenedor, i no l’argot obscur que sovint es fa servir, totalment opac i incompreensible al nostre client. Per tant, les organitzacions i les seves transformacions pivotaran al voltant del nostre client, com a part d’una estratègia específica.
- Estratègia. Ha de ser la pròpia empresa que es preguntí què és el que vol transformar i per a què. El seu objectiu és ser paper zero? Tenir el seu fons en paper escanejat i ja està? Fer gestió del coneixement? Millora de processos? Implementar RPA⁶? En aquest punt val a dir que, si no és una decisió estratègica de l’organització, no es compta amb les eines ni recursos adients, ni es té el suport i implicació de direcció, no val pas la pena ni plantejar-s’ho. És absolutament essencial que l’organització tingui clar cap a on vol anar i quin és el seu objectiu final, o, si no, ens veurem com en John:



Figura 1: Recreació d’un documentalista cercant els objectius estratègics definits per l’organització.

- *Commitment*, entès com a compromís amb el projecte: recursos, execució, etc. En par-

lem més endavant, a *Show me the money*, però avancem que és essencial que, un cop tinguem els objectius establerts, s’hi dediquin els recursos necessaris, siguin del tipus que siguin.

- Persones. El personal d’una empresa és el seu potencial i el que fa possible que tot funcioni, correctament o incorrecta. Evidentment, qualsevol procés de transformació l’ha de tenir en compte. Aquí entenem les persones individualment però també com a equip, liderades cap a una estratègia i uns objectius comuns.
- Cultura. La cultura organitzacional és fonamental. Cal promoure un ambient que motivi al canvi i aportí confiança per portar-lo a terme. Això vol dir, per exemple, no buscar sempre els responsables dels errors en els nous projectes (sí buscar i analitzar les errades per aprendre’n, però no assenyalar, i encara menys en públic). O per exemple, portar a terme accions que facilitin dinàmiques socials actives i informals, ni que sigui posar una màquina de cafè en un lloc de pas on la gent pugui xerrar còmodament quinze minuts.

1. Anàlisi de l’organització: realitat, necessitats i on volem anar

L’anàlisi es farà molt amb el nostre dia a dia, el que observem i escoltem, i interactuem amb els usuaris, i ens prendrem tot el temps que calgui.

En un marc teòric de gestió de projectes, la fase d’anàlisi de l’organització tindria les següents activitats:

- Anàlisi de l’empresa en el seu context de mercat i jurídic.
- Anàlisi de l’empresa en la seva dimensió organitzativa.

6. Automatització Robotitzada de Processos, per les seves sigles en anglès.

La cultura organitzacional és fonamental. Cal promoure un ambient que motivi al canvi i aportï confiança per portar-lo a terme.

- Anàlisi dels departaments i sistemes de treball: metodologies, procediments i sistemes informàtics.
- Detecció de necessitats, presa de requeriments i conclusions.
- Planificació de les accions i pressupost.

És difícil determinar quant temps necessita una petita o mitjana empresa per passar d'un entorn analògic, o poc automatitzat en les àrees de negoci, a tenir plenament implantada la filosofia i els sistemes de treball digital, ja que depèn de molts factors. No obstant, per l'experiència de les autores, poden ser dos anys si la visió està ben definida i hi ha inversió per tenir les eines i metodologies. Si una planificació considera que la implantació completa del gestor documental es fa en dos o tres mesos, si no hi ha res de punt de partida, és una planificació destinada a no complir-se. No obstant, molt més sovint del que ens agradaria, no es duen a terme totes les fases o no se segueix l'ordre correcte. Així, ens trobem amb els següents escenaris possibles:

1.1 La planificació s'ha fet abans que l'anàlisi

Malauradament, la situació on el documentalista duu a terme la fase d'anàlisi no sempre és així, i ens podem trobar que, per exemple, la planificació s'hagi fet abans que l'anàlisi. És freqüent que aquesta part es faci abans de l'arribada del professional de la gestió de la informació a l'organització. Com a conseqüència, és possible que els recursos i el cronograma ja estiguin aprovats, i el documentalista haurà de treballar encotillat per una planificació que

potser no es correspon a les necessitats reals de l'organització o bé perquè el cronograma és poc realista.

1.2 L'anàlisi està esbiaixada

Així mateix, ens podem trobar que el documentalista entra quan la fase d'anàlisi encara no està finalitzada i té l'encàrrec de fer-la. Per tant, cal la recollida d'informació de la font primària de l'empresa: els seus treballadors. Els mètodes habituals, a banda de l'observació directa, són enquestes i entrevistes (que afavoreixen una major implicació del personal i ajudaran a la gestió del canvi). Un dels problemes principals que ens podem trobar, com diria House, és que *"Everybody lies"*. A les entrevistes tothom té una gestió adequada, tot es troba sempre ràpid i bé, s'imprimeix cada cop menys i no hi ha cap tipus de problemàtica, o com a mínim no en el seu departament (sempre es pot obrir la porta que expliquin què no troben d'altres unitats), però amb poc temps i preguntes (i un cop d'ull als escriptors i armaris dels treballadors) s'arriba al moll de l'os: grans quantitats de paper, l'oblit d'on s'han guardat els documents (ni es té cap metodologia pròpia, encara menys una de comuna), documents duplicats en unitats individuals, o fins i tot que els processos no estan unificats ni descrits. És habitual la por o la resistència al reconeixement dels mals funcionaments en l'entorn laboral, i més si "sempre s'ha fet així" o "ja funciona". Al cap i a la fi, recordeu que, sovint, el documentalista és una persona acabada d'arribar i que està fent una anàlisi encarregada per la direcció, així que cal ser curós en com es pregunta, com es recull la informació i com es presenten les conclusions. Les entrevistes i enquestes són unes eines interessants, però no oblidem que poden estar molt esbiaixades.

No voldríem acabar aquest apartat sense fer menció especial als treballadors *my precious*. No volen explicar què fan ni com ho fan, i són molt protectors tant amb les seves dades com

amb la gestió que en fan. Arribar a obtenir informació d'aquestes persones pot arribar a ser molt complicat.



Figura 2: Treballador *my precious* en ple anàlisi de departaments i sistemes de treball.

Us oferim uns quants consells davant aquest tipus de situacions. Una vegada es té l'aprovació i complicitat de la direcció sobre l'estratègia de realització de l'estudi inicial, podem procedir de la següent manera:

- Primer fer la presentació a tots els caps de departament sobre quina feina es farà, quin és l'objectiu de la recopilació de la informació i incidir molt que tot és per a la millora d'allò que no funciona.
- Fer la primera entrevista al cap del departament i després, i per separat, als tècnics. D'aquesta manera es pot anar aprofundint en aquells aspectes que més dubtes hagin generat amb les persones que treballaran al dia a dia amb els sistemes.
- Incidir amb el perfil de recopilació de la informació i no avançar canvis ni en el que els agrada (que potser no acaba de funcionar) ni en el que no (per no generar expectatives que potser no es podran complir). En aquest punt encara no hem de tenir les solucions, només fer les preguntes.

És important no avançar conclusions ni solucions, tranquil·litzar i ja hi haurà temps i espai perquè vegin que la nostra intenció és desbaratar-los el sistema. Sense desmerèixer la seva metodologia; si cal, canviar-la pel bé de l'organització.

2. Recursos:

2.1. Econòmics: *Show me the money*

Per molta motivació que tingui el documentalista, necessita eines i recursos, i un dels aspectes essencials és l'econòmic. Les expectatives de les organitzacions acostumen a ser molt altes, i la majoria de vegades es demana que el resultat final sigui un "Google" propi de l'empresa, però a preu de basar. Evidentment, és una expectativa irreal, sovint impulsada per analistes, auditors i venedors de programes informàtics. A més, potser tampoc cal. Primer hem de començar revisant quines són les necessitats que s'han detectat a l'anàlisi, revisió dels requeriments i per una infraestructura bàsica, perquè potser podem fer el que volem (o com a mínim un primer pas) amb un sistema simple de gestió de fitxers com pot ser l'explorador de fitxers de Windows.

Fem un repàs superficial d'eines que poden ser aliades o enemigues del documentalista, però que segur que ens acompanyaran:

2.2. Entorn Windows com a directori de fitxers.

L'eterna discussió: es pot fer gestió documental amb només Windows? S'ha fet durant molts anys gestió documental només amb llibretes de paper! La gestió documental no depèn de la tecnologia, tot i que clarament la facilita o dificulta. És a dir, no la descartem d'entrada, però hem de tenir en compte certs aspectes.

2.2.1. Unitats compartides *versus* individuals: on carai està ubicat l'arxiu?

Un entorn habitual on desar documents digitals són les carpetes compartides en un entorn d'escriptori i ens demanen que s'ordeni però sense canviar d'entorn. En aquests casos

La gestió documental no depèn de la tecnologia, tot i que clarament la facilita o dificulta.

cal tenir en compte les limitacions pel que fa a l'automatització, descripció, recuperació i rendiment en les cerques. A més, un element rellevant són els problemes amb l'assignació de permisos, on sovint es pot bloquejar el permís per eliminar carpetes però no per arrossegar-les o fer canvis de nom, i si hi ha diverses mans treballant és fàcil que passi. Un altre problema el trobem amb l'herència de propietats quan es mou un document de carpeta.

En aquest sentit, a més, ens podem trobar que l'organització té disseminada tota la informació per tot arreu; duplicats, versions que no són les últimes... Com ho arreglem això? Com "obliguem els usuaris" a fer servir les unitats de xarxa que pertoquen? Evidentment, com que en l'àmbit tecnològic no hi ha solucions fàcils i el més senzill és crear carpetes personals, si hi ha moltes reticències s'acabarà tornant a les males pràctiques anteriors. Una limitació d'espai a les carpetes personals i per departament pot ser una bona motivació per deixar de fer duplicats.

Tot i així, depenent de la mida de l'empresa, volum de documents que gestioni i les necessitats detectades, pot ser una solució: de vegades les carpetes de Windows ben ordenades poden ser més útils que un gestor documental mal organitzat. Podem començar ordenant l'entorn basant-nos en les necessitats.

2.2.2. Seguretat. De quan les contrasenyes són compartides

Sorpren la reticència a compartir certa informació davant la generositat a compartir contrasenyes. És tristament habitual trobar-nos que per simplificar, en organitzacions petites i mitjanes es comparteix el mateix usuari i contrasenya entre diferents persones, o es coneixen els co-

dis d'accés d'alguns sistemes perquè "així és més fàcil" o "per si falta quan està de vacances". La nostra feina ha de ponderar els riscos amb la usabilitat i incidir en la seguretat del sistema i en la protecció de les dades.

2.3 Excel, el nostre company de camí

L'Excel acostuma a ser una eina imprescindible en el procés de sistematitzar la informació, per obligar amb el seu format tabular a ser concís i coherent amb la categorització, la possibilitat de vinculació de taules i la seva facilitat d'ús. Pot ser un bon sistema ofimàtic on anar plasman les eines de gestió documental que elaborem (quadre de classificació, accés, mapa de sèries, organigrama...).

Ara bé, la seva facilitat d'ús també l'han detectat usuaris, a qui els és més fàcil crear un nou full de càlcul que mantenir l'anterior o intentar entendre el que ha fet el company. Així trobem departaments que són "Vila Excel" amb fulls totalment desfasats i el que havia de ser un sistema de registre i control de dades acaba esdevenint el contrari.

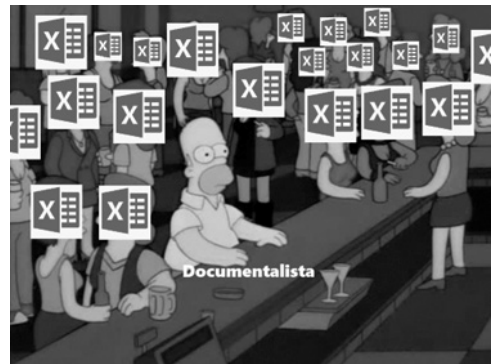


Figura 3: Documentalistes i fulls d'Excel. A partir del full d'Excel 21 ja és vici.

2.4 Gestor documental

Tothom vol posar un gestor documental a la seva vida, com més lluent i gran millor. Però cal tenir en compte tots els pros i contres. O el prin-

cipal 'contra', que és el preu. Som-hi! Parlem de preus, però tingueu en compte que és una aproximació i que hi influeixen molts factors:

- La mitjana de preus de gestors documentals per a 15 usuaris és, segons consulta de mercat de l'any 2021,⁷ aproximadament de 6.000 €/any; la implantació, uns 3.000 €. Això el paquet bàsic, sense comptar despeses d'emmagatzemament en el núvol ni un portal web extern per a clients (que és molt comú a les petites i mitjanes empreses). No ens oblidem tampoc de les despeses *out of the box*, ja que cal comptar amb les integracions necessàries amb els sistemes propis de l'empresa i la parametrització.
- Sharepoint Microsoft Office 365 és el gestor documental més barat del mercat, ja que "només" se'n paga la implantació si ja es tenen les llicències de Microsoft Office 365, un entorn actualment molt estès. Una implantació bàsica pot rondar uns 6.000 €. Després "només" caldrà pagar la llicència de Microsoft Office (que com hem dit ja acostumem a tenir-les) i les aplicacions que necessitem. Això fa que s'abarateixi el cost. Els problemes: està molt enfocat a entorns col·laboratius (que ja pot anar bé en una petita i mitjana empresa), depèn molt de les aplicacions externes que enllacis, i fer actualitzacions del sistema pot donar problemes.

En qualsevol cas, com veieu, són molts diners per a una petita i mitjana empresa, i s'ho pensaran molt abans de fer aquesta inversió.

2.5 Humans: Si busques una mà amiga, la trobaràs al final del teu braç

En general, en les petites i mitjanes empreses, el documentalista treballa sol. Sí, treballa amb tota l'empresa i empleats, però les seves tas-

ques no són compartides, i el suport informàtic pot estar externalitzat. De vegades comparteix els objectius i la visió de l'organització amb la resta de companys, però no sempre parlen la mateixa "llengua". Ara bé, hi haurà un espai comú amb la resta d'usuaris: l'ofimàtica. El nivell d'ofimàtica que tenen els usuaris encara és, en general, tirant a baix; i l'Excel n'és un gran exemple: títols i cel·les mal posades, fórmules mal introduïdes, fulls en comptes de columnes, macros eliminades per error... Això s'afegeix al fet que els documentalistes tenim a l'ADN professional la vocació d'intentar ajudar els usuaris. De vegades invertim molta estona formant els usuaris o solucionant urgències (que no són la nostra feina o només impacten tangencialment) i responent a consultes que no formen part de les nostres funcions, amb el perill d'esdevenir les "noies per a tot". Que aixequi la mà el documentalista d'una organització que no passi una molt bona part de la seva jornada laboral responent dubtes d'aquest tipus. I una vegada agafes aquest camí de "pregunta al documentalista", difícilment podràs sortir-ne. Hem de poder dir que "no" sense sentir-nos culpables. És més, el temps dedicat a aquest "help desk" amb poc valor afegit és temps que es treu a l'estratègia digital de l'organització.

3. Gestió del paper físic

I què en fem del paper existent? Transformació digital vol dir que desapareix la documentació en suport físic? Això va de transformació digital, però segur que existeix un gran volum de paper, ja sigui correctament gestionat, ja sigui de qualsevol manera. Què en fem? Què guardem, què llencem i quins criteris establim? La nostra experiència ens diu que, si no n'hi ha uns altres, seguirem els mateixos criteris que farem servir per a la gestió documental electrònica. També hem de comentar —és evident

7. Consulta de mercat d'un supòsit real. Per confidencialitat no es donarà el nom de les empreses ni els preus finals per a cadascuna de les solucions tecnològiques.

Escanejar no és digitalitzar i escanejar per escanejar és car i ocupa espai digital (*ergo*, diners).

però important recordar-ho i recalcar-ho — que escanejar no és digitalitzar i escanejar per escanejar és car i ocupa espai digital (*ergo*, diners).



Figura 4: Recreació de la cara que li queda al documentalista quan li diuen que ‘escanejar un document és convertir-lo en un document electrònic’.

Cal sistematitzar i per sobre de tot cal expurgar, sense por ni embuts: destrucció! Un exemple clarificador: durant el procés de digitalització de l’arxiu d’Aigües de Barcelona (Agbar)⁸ es va detectar que el 72% de la documentació guardada no tenia cap mena de valor (i es va poder eliminar). Ara bé, com sempre, no és tan fàcil. I el procés d’expurgació requereix una cosa que sovint no es té: temps per avaluar la documentació. Perquè, compte, no tot el paper vell és brossa (i el patrimoni documental empresarial i industrial del país se’n pot ressentir).

També, per experiència, podem parlar de criteris d’expurgació tan no vàlids com l’espai físic que hi ha disponible (o “ens traslladem de seu i això no hi cap. A la brossa!”). A risc de provocar atacs de cor entre els companys de professió, això passa (i no només en petites

empreses). És tristament famosa la notícia de la sanció a una asseguradora per haver llençat documentació confidencial, per posar un exemple. Afortunadament la llei de protecció de dades ha vingut a ajudar-nos i, degut al risc de sancions, les empreses es miren amb més atenció allò que eliminen (i com ho eliminen).

4. Gestió d’expectatives o com assumir que toca treballar amb una sabata i una espadenya

Cal establir (i diferenciar, sovint) què vol el documentalista i què vol l’organització (i què espera l’organització que faci el documentalista). Sembla un embarbussament, però abans de començar cal tenir les idees molt clares. Hi insistim molt, en la fase d’anàlisi, però és que és essencial.

Quant a les nostres expectatives, tinguem present que no sempre serà un projecte d’èxit i hem de saber afrontar els fracassos. El documentalista ha de saber prioritzar i relativitzar el nivell. Si no podem fer X, fer Y. Buscar solucions i alternatives, i rebaixar les pròpies expectatives. Al cap i a la fi, l’empresa ja funcionava documentalment abans de la nostra arribada, i trobar el nostre lloc no sempre és fàcil. Com ja hem comentat, no tenim una vareta màgica, necessitem recursos, temps i molta implicació per part de la direcció; si no tenim prou suport, la resta de l’organització detectarà la manca de suport i en dos dies serem història i un altre projecte fracassat.

Pel que fa a les expectatives de l’empresa, en general es volen veure resultats. Així de senzill i complicat alhora. I sovint no es veuen clara-

8. Pi Maymó, Maria. “Transformació cap a una oficina sense papers: un cas pràctic”. *Lligall*, núm. 45. (2022), p. 81-92. <https://raco.cat/index.php/lligall/article/view/403170>> [Consulta: 28/08/2022].

ment o, si més no, així d'entrada (o amb la celeritat que voldrien). També s'espera una mica de màgia. Com ja hem dit, aquí Google ha creat un precedent perquè tothom vol un cercador com el de Google, posar una paraula, fer clic i "que em surti tot". Ja, i nosaltres també.

5. Decàleg de bones pràctiques

Es recomana consultar el decàleg amb aquesta banda sonora de fons: 'En un mundo ideal'.⁹

DECÀLEG DE BONES PRÀCTIQUES

SINCERITAT
No vendre fum: al contrari del que sovint ens venen, ni és ràpida ni el més car dels programaris és imprescindible per portar la transformació digital a terme.

HONESTY

PEDAGOGIA
Per més difícil (no m'entenen quan parlo de llenguatge controlat o soroll o...) o innecessari (total, si acabaré sent jo la que introduiré la documentació a la base de dades) que sembli, cal explicar el projecte, parlar el mateix llenguatge que la resta treballadors i treballadores i que la gent entengui el sistema i, sobretot, que l'emprí (cosa que voldrà dir que és encertat i útil).
Deixem sortir les nostres dots 'marquetinianes' i propaguem la paraula del documentalista!

RESPECTE
L'empresa funcionava abans que el documentalista arribés i la documentació es trobava, més bé o més malament. Cal aproximar-se al projecte des del respecte i tenint els peus a terra (i no des de la teoria que dona la titulació universitària).

ESPERIT CRÍTIC
Sigues crític amb les novetats. Sentiràs parlar de preservació de dades, blockchain, ontologies, intel·ligència artificial o sistemes d'atenció per bots. Informa't, forma't, però aprèn a diferenciar què és aplicable al teu entorn i què no és realista. El pressupost del projecte i la teva salut mental milloraran considerablement.

METODOLOGIA
Estableix metodologies: podries portar molts barrets, però només tens un cap. Simplifica tant com puguis, però no més del que convingui. La biblioteca, l'arxiu, els continguts digitals, la comunicació interna, o la gestió documental tenen diferents objectius i sistemàtiques.

DOCUMENTACIÓ
Documenta les decisions: actes de reunió on s'estableixen directrius o estratègies, eliminacions, reunions amb els requeriments, etc. La memòria dura poc, els documents una mica més.

MILLORA CONTÍNUA
Millora contínua, però mirant cap endavant: cal revisar què s'ha implantat, revisar què no funciona i millorar-ho. No obstant, cal recordar que "imperfecte" és millor que "inexistent".
És important acabar fases i passar a la següent etapa i no quedar-se sempre a la primera pantalla.

Figura 5: Bones pràctiques

9. Disney Channel España Oficial. *Sing along: 'Un mundo ideal' de Aladdin*, 2011. <https://www.youtube.com/watch?v=QYahCtzQzf4&t=46s> [Consulta: 28/08/2022].
10. Elaboració pròpia amb el programari Canvas.

6. Conclusions

Després de veure que no és or tot el que llueix i que el camí de vegades és pedregós, certament podem concloure que la teoria i la pràctica acostumen a anar desajustades. Sovint cal imaginació i improvisació per anar trampejant les dificultats, i ningú millor que un professional de la gestió documental per dur a terme aquesta gimcana. I si us ho preguntàveu, sí, som imprescindibles també al sector empresarial privat. Encara que de vegades sembli que sorprèn, la capacitat d'anàlisi i d'estructurar la informació que forma part de l'ADN dels documentalistes, més que útil, és imprescindible en un procés de transformació digital. Aquí hi hem d'afegir la capacitat d'adaptació als canvis i el costum de treballar amb els nous sistemes i eines de treball que van sorgint. Pocs professionals tenen més cintura per trampejar dificultats i aportar solucions imaginatives a la manca de mitjans, ens podeu creure! Malgrat que venim d'una professió amb gran tradició de presència a les institucions públiques, sempre hi ha hagut lloc per als documentalistes al sector privat. I cal reivindicar-ho ara que la gestió documental i la digitalització estan entrant a les petites i mitjanes empreses amb força. Potser som els primers que hem de començar a veure més enllà del nom i posar en valor les capacitats que hi ha al darrere. Com a mostra, el catàleg de perfils professionals publicat recentment pel COBDC.¹¹

I recorda:



Figura 6: Documentalista, les pimes et necessiten.

Bibliografia

Catàleg de perfils professionals. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2021. <https://cobdc.org/la-professio/catalog-de-perfils-professionals/> [Consulta: 28/08/2022].

Disney Channel España Oficial. Sing along: 'Un mundo ideal' de Aladdin, 2011. <https://www.youtube.com/watch?v=QYahCtXQzf4&t=46s> [Consulta: 28/08/2022].

Ítem: revista de biblioteconomia i documentació, núm. 71 (juliol/setembre 2021). Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

KANE, Gerald C. "Digital Transformation' Is a Misnomer", *MIT Sloan Management Review*, (07/08/2017), <https://sloanreview.mit.edu/article/digital-transformation-is-a-misnomer/> [Consulta: 06/09/2022].

PARKER, Isabel. *Successfull digital transformation: a question of culture*. London: Global Law and Business, 2021. 341 p.

PI MAYMÓ, Maria. "Transformació cap a una oficina sense papers: un cas pràctic". *Lligall*, núm. 45. (2022), p. 81-92. <https://raco.cat/index.php/lligall/article/view/403170> [Consulta: 28/08/2022].

"What is digital transformation?". *IBM*, (2022), <https://www.ibm.com/topics/digital-transformation> [Consulta: 28/08/2022]. ■

11. *Catàleg de perfils professionals*. Barcelona: Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya, 2021. <https://cobdc.org/la-professio/catalog-de-perfils-professionals/> [Consulta: 28/08/2022].