

## A.2. Formación universitaria en biblioteconomía y documentación: más allá de Bolonia

Por **Carlos-Miguel Tejada-Artigas**

22 junio 2009

**Tejada-Artigas, Carlos-Miguel.** "Formación universitaria en biblioteconomía y documentación: más allá de Bolonia". *Anuario ThinkEPI*, 2010, v. 4, pp. 44-52



**Resumen:** *En un momento de cambios en la universidad española por el proceso de Bolonia se hace necesaria una estrategia de posicionamiento de nuestras titulaciones que den respuesta al cambio profesional al que estamos asistiendo. La flexibilidad y la cooperación con otros campos aparecen como claves en el diseño de los programas formativos en la universidad. Las tendencias en este sentido a nivel internacional así lo demuestran.*

**Palabras clave:** *Formación universitaria, Planes de estudio, Interdisciplinariedad, Cambio profesional*

**Title:** *Discussion of university education in Library and Information Science: beyond Bologna*

**Abstract:** *In a time of change in the Spanish universities because of the Bologna reform process, a positioning strategy of our degrees that respond to the current professional situation is required. International trends show that flexibility and cooperation with other disciplines are key in designing educational programs at the university.*

**Keywords:** *University education, Syllabus, Interdisciplinary, Professional change.*

**DESDE HACE MUCHOS AÑOS se debate la formación universitaria en Biblioteconomía y Documentación. En un primer periodo se hablaba sobre si era necesaria, en un segundo momento positivo asistimos a una rápida implementación en toda la geografía española y en un tercer periodo, el actual, en torno al proceso de Bolonia.**

Pero la discusión actual sobre los estudios en nuestro campo, en realidad no debe ser tanto sobre este proceso de armonización europea sino sobre nuestra propia subsistencia. Los datos de bajada de matriculación de alumnos en nuestros estudios desde hace cinco años son realmente alarmantes.

Además, por otra parte, los estudios de inserción laboral muestran como el empleo al que acceden nuestros titulados es bastante negativo y en realidad son contratados más como técnicos medios que como profesionales. De todas formas este suceso no es nuevo, Estados Unidos ya vivió el cierre de sus escuelas de biblioteconomía. Y este cierre, para diversos autores<sup>1</sup>, se debió a su aislamiento de la profesión y el propio ámbito universitario.

La clave para aumentar nuestro campo de acción es no contemplar nuestra formación en las competencias necesarias en bibliotecas, archivos

y centros de documentación, sino en un objetivo más amplio que es la gestión de la información. Así, al servir a un mercado más grande y diverso, los programas de formación podrán crecer y diversificarse y aumentarán sus posibilidades de supervivencia.

---

**"Cabe la posibilidad de que en los próximos años veamos una desaparición del Grado en Información y Documentación, y que nuestra formación se vea únicamente contemplada en los masters"**

---

Es cierto que durante estos años muchos planes de estudios han incorporado asignaturas en este sentido, pero lamentablemente no han servido para que el alumno adquiriera realmente nuevas competencias que le den verdadero valor añadido en las organizaciones. Así por ejemplo, las materias del área informática se han planteado a nivel de usuario o para que los alumnos puedan ser interlocutores de los informáticos cuando en la actualidad el reto es mayor y el profesional de la

información debe tener unas competencias tecnológicas que le permitan ser autónomo<sup>2</sup>.

Durante una década nuestras escuelas y facultades de biblioteconomía vivieron una época dorada en cuanto a número de alumnos, si bien es cierto que muchos llegaban simplemente porque no tenían cabida en otras titulaciones (como periodismo) o, porque al tratarse de una diplomatura, tenía una duración menor y un acceso laboral fácil.

Ahora con los grados, con una duración en créditos igual para todas las titulaciones y la excepcional oferta de estudios que hay, nuestra titulación va a tener una fuerte competencia. Además, en el momento de decidir los estudios universitarios, a los diecisiete años, uno se guía sobre todo por la imagen social de la carrera y lamentablemente la nuestra sigue sin ser fuerte.

Cabe incluso la posibilidad de que en los próximos años veamos una desaparición del *Grado en Información y Documentación*, y que nuestra formación se vea únicamente contemplada en los masters. En algunos países ha ocurrido así. Y esta situación, si logra dar un mayor nivel a nuestra formación, no tendrá por qué ser dramática.

Estos postgrados tampoco podrán ser tradicionales, con una formación sólo basada en biblioteconomía, documentación y archivística, sino que deberán ser conjuntos con otras disciplinas. Así, la flexibilidad y la cooperación con otros campos aparecen como claves. Y esta apuesta por la apertura del campo educativo para sobrevivir en la sociedad de la información será la única salida que nos quedará.

---

**“Se trata de que seamos profesionales no sólo del tratamiento, sino que seamos capaces de dar valor a la información”**

---

Es cierto también que la formación universitaria sólo puede proporcionar un punto de referencia y unas bases sobre las cuales cada persona construirá su conocimiento individual y su rango de competencias. Así, ya no podemos hablar de



Figura 1. Faculty of Journalism, Library and Information Science. Oslo University College, <http://www.hio.no>

un único modelo de plan de estudios válido para nuestra profesión.

Pero las instituciones educativas debemos elaborar una estrategia ante este cambio profesional. **Wilson**, ya hace años, aplicaba la teoría de la catástrofe para establecer las estrategias de acción: colaboración, convergencia y diversificación. La colaboración se ha manifestado en el ámbito de Gran Bretaña incluso con la fusión de departamentos. La convergencia, para este autor, es fruto de la integración tecnológica en internet, y así todas las disciplinas que usan esa tecnología convergen en la comunicación.

Señala ejemplos en diferentes países como Noruega, donde la *Escuela de Biblioteconomía* se combina con la *Escuela de Periodismo*, o como Nueva Zelanda, donde el *Departamento de Biblioteca y Estudios de Información* se ha combinado con el *Departamento de Sistemas de Información* y el *Departamento de Estudios de Comunicación* en la *Escuela de Comunicaciones y Gestión de la Información*.

Por último, la diversificación se puede manifestar con la elaboración de nuevos cursos en diversos ámbitos aunque el tecnológico es el más importante.

Es cierto que habrá una serie de elementos básicos de la educación en biblioteconomía y documentación que permanecerán inalterables: los fundamentos profesionales, los servicios técnicos, la referencia, los servicios a los usuarios y la gestión y administración de la colección. La orientación de servicio es básica pero se basará en los principios de la organización del conocimiento. Para **Virginia Cano** debemos hacer una re-ingeniería de la profesión adaptándola a las nuevas necesidades del mercado sin que esto suponga la anulación de las prácticas y la cultura profesional que han sustentado el desarrollo bibliotecario.

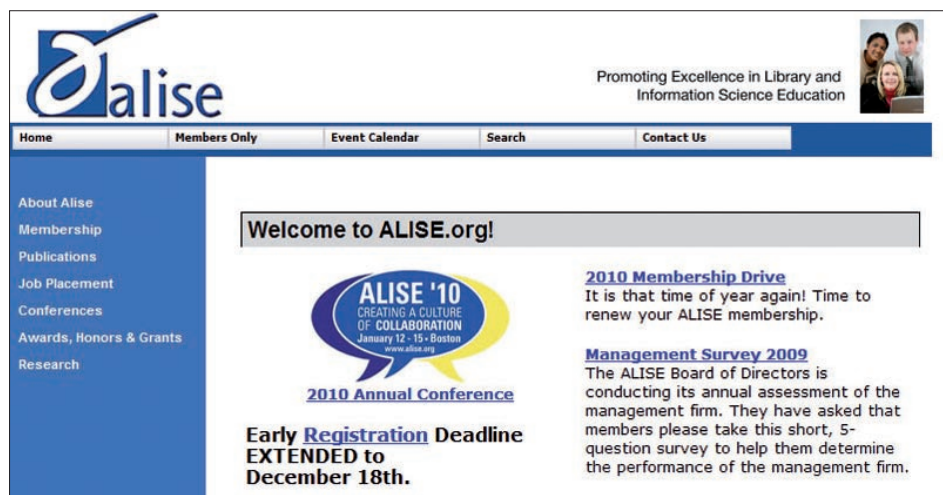


Figura 2. Alise, <http://www.alise.org/>

Se trata de que seamos profesionales no sólo del tratamiento, sino que seamos capaces de dar valor a la información. Así, **Marion Nicolson**<sup>3</sup> ve la gestión del conocimiento como el campo al que deben orientarse los estudios de Biblioteconomía y Documentación ya que reúne las habilidades de información con la influencia del capital intelectual y la experiencia colectiva de las organizaciones para crear valor y una importante ventaja competitiva en una economía basada en el conocimiento.

**Gorman** ya indicaba que la profesión y las facultades de Biblioteconomía tienen que plantearse unas preguntas duras: ¿Qué están haciendo las instituciones emergentes de información y cómo lo están haciendo? ¿Cómo están atrayendo a los usuarios y clientes y cómo están usando la tecnología? ¿Cuáles son las expectativas del usuario y cómo es el cambio del comportamiento? ¿Cómo están usando la información que adquieren y de qué forma?

El debate es pues complejo desde hace años, y a nivel internacional, por lo que podemos aprender de lo que ya ha sucedido en entornos cercanos. Por lo que ciertos conflictos, que se dan aún en las universidades por la reforma de los planes de estudio, provocan cierta tristeza al saber que no afrontar ciertos cambios en profundidad nos puede llevar a la decadencia y marginalidad de nuestras titulaciones.

## Notas

1. Esta idea la encontramos por ejemplo en:

**Ostler, Larry J.; Dahlin, Therrin C.; Willardson, John D.** *The closing of American library schools: problems and opportunities*. Westport: Greenwood Press, 1995. pp. 38-39.

**Paris, Marion.** *Library school closings: four case studies*. Metuchen, NJ: Scarecrow Press, 1988.

2. En este sentido es muy interesante el artículo:

**Pérez Agüera, José Ramón.** "Ingeniería documental frente a artesanía documental. ¿Cuál es el modelo a seguir?". *El profesional de la información*, 2008, mayo-junio, v. 17, n. 3, pp. 257-260.

3. Citado por:

**Wagner, Gülten S.** "Future of education for library and information science: views from Australia". *Education for information*, 2000, vol. 18, p. 128.

## Referencias

**Cano, Virginia.** "De bibliotecario a gestor de la información. Cambio de nombre o nuevas competencias". *Tercer Encuentro de Directores y Docentes de Escuelas de Bibliotecología del Mercosur*. Santiago, 1998.

**Gorman, Gary E.** "The future of library science education". *Libri*, 1999, vol. 49, pp. 1-10. **Cano, V.** "De bibliotecario a gestor de la información"

**Wilson, Thomas D.** "Curriculum and catastrophe: change in professional education". *Alise Annual Conf. Celebrating our traditions, sharing our dreams, shaping new strategies for excellence in library and information science education*. 2000, San Antonio. Disponible en: <http://www.alise.org/>

\* \* \*

## Creación de una imagen profesional fuerte

Por **Julián Marquina**

Habría que dar una visión más positiva de los estudios universitarios de biblioteconomía y documentación (nuevo grado en información y documentación), mostrando las ventajas de estudiar el nuevo grado y dejando atrás nuestros puntos más débiles (que por otro lado tienen todas las carreras).

Ahora que viene "Bolonia" y va a haber cambios en todas las titulaciones es cuando tenemos que mostrarnos y publicitarnos mejor que nadie para atraer a los futuros estudiantes hacia nosotros. Tenemos que vendernos bien y decirles lo bueno que puede ser estudiar el grado y crearnos una "imagen profesional fuerte". Está claro que esto también habría que hacerlo con las empresas y decirles lo bueno que sería tener un profesional de la información y la documentación en su empresa.



En cuanto a la matriculación en los estudios, al igual que el empleo, está bastante mal en nuestro campo<sup>1</sup>, así que esperemos que todo esto cambie con el grado, donde ya se ha eliminado la palabra, bonita palabra, de biblioteconomía, que tanto podía asustar –o no gustar– a los futuros estudiantes y a los actuales empresarios.

En el planteamiento de los nuevos estudios habría que darle más importancia a las nuevas tecnologías incluyendo asignaturas de digitalización (con mucho futuro) y creando una clara orientación hacia la empresa privada, las bibliotecas escolares y la implantación de diversos canales de comunicación entre biblioteca y usuario (blogs, servicios online, vídeos...).

Los nuevos estudios tienen que ser multidisciplinarios y así tendremos mayor posibilidades de promocionarnos dentro de la sociedad y de encontrar nuestro hueco en ella. Hacernos fuertes y demostrar lo que valemos y lo que podemos hacer.

Quizás pecho siempre de optimista... pero siempre me ha gustado ver así la vida.

#### Nota

1. *Perspectivas profesionales de los diplomados y licenciados en Biblioteconomía y Documentación*  
<http://www.recbib.es/articulo/perspectivas-profesionales-de-los-diplomados-y-licenciados-en-biblioteconomia-y-documentacion>

**Julián Marquina**, [recbib@gmail.com](mailto:recbib@gmail.com)

### Necesitamos más informática

Por **Francisco Tosete**

– Las carreras y departamentos de Biblioteconomía y Documentación deberían cambiar de nombre y de currículo formativo como de hecho algunas ya lo están haciendo. Debería incidirse en una denominación genérica como Información y Documentación o incluso Nuevas Tecnologías de la Información.

– La formación en informática es esencial e imprescindible. No sé si sería pertinente incorporar programación pura y dura al currículo básico, pero como mínimo incidir en gestión y producción de bases de datos, y en lenguajes de marcado de información. Habría que prestar especial atención a los estándares del W3C en metainformación, taxonomías y ontologías, lenguajes documentales (todo lo que tenga que ver con la web semántica), SEO, analítica web, accesibilidad, etc.

– Las bibliotecas y los archivos, como centros que pueden dar cabida a los actuales y futuros titulados, tienen hoy día una capacidad mínima e irrisoria para absorberles. Los centros de

documentación en empresas privadas tienen una gran necesidad de profesionales cualificados que les ayuden en su día a día y no lo saben. En la empresa privada no se nos conoce, no se sabe qué hacemos ni a qué nos dedicamos, ni lo que podemos aportar.

Algunas posibles soluciones: los titulados que *blogueen*, cuanto más mejor sobre aquello a lo que se dedican; las asociaciones y colegios profesionales que hagan campañas intensivas sobre la profesión; y las facultades y departamentos que promuevan una mayor colaboración con la empresa privada y con las administraciones públicas.

– La remodelación de los currículos formativos en las universidades, no es fácil ni sencilla. Las plantillas de los departamentos están consolidadas y los profesionales que imparten las clases tienen su propia formación y sus propias trayectorias académicas e investigadoras. El trabajo que hacen es en muchas ocasiones meritorio y digno de elogio, y constantemente se están reciclando en su formación.

– Se deberían incorporar a los currículos formativos disciplinas tales como arquitectura, visualización y diseño de la información. Son el equivalente del siglo XXI a la biblioteconomía y documentación y están mucho más focalizadas hacia los actuales perfiles y demandas laborales.

En España, aunque se ha avanzado espectacularmente en los 8 últimos años en estas áreas, siguen siendo prácticamente campos vírgenes por explorar.

**Francisco Tosete**, [ftosete@imaginas.net](mailto:ftosete@imaginas.net)



Fig 3. Search Engine Marketing (fuente: Danard Vincente)

## Visión global de la profesión

Por **Oskar Calvo**

Lo que aquí se ha dicho sobre la profesión me parece positivo, porque si queremos hacer algo hay que conocer el problema y partir de la visión real de la situación.

Siempre he defendido que no es tan importante el salir sabiendo algo de todo, sino tener una buena base para poder crecer en cualquier ámbito de trabajo.

Siempre se necesita re-formarse para las diferentes tareas a realizar. Hay que ser flexibles, salir de la concepción clásica de la biblioteca y el archivo, y ver la carrera y la profesión como un todo. Esta visión global permite tener una capacidad de adaptación que es muy importante en el ámbito privado, donde cuando nos contratan no se suele tener un tutor o unas normas a seguir, sino que muchas veces “nos sueltan en la arena” para que llevemos a cabo nuestras tareas y seamos capaces de desempeñarlas de una forma ágil y flexible.

Como ya se ha dicho, es muy importante salir de la facultad con una formación más amplia en informática. Como profesionales necesitamos ser capaces de analizar y evaluar las herramientas.

**Oskar Calvo**, [oskartsu@yahoo.es](mailto:oskartsu@yahoo.es)

## Carencias en la formación universitaria de ByD

Por **David López-Domínguez**

Este es un tema de difícil solución. Realmente en las palabras de **Carlos M. Tejada** no veo pesimismo: no hay nada más real que reconocer claramente lo alejados que estamos del mercado laboral, consecuencia directa de la formación recibida en nuestra universidad. No creo que los futuros planes de estudios, enfocados hacia la convergencia europea, resuelvan este problema. Se trata de un problema de base: aunque se cambie el nombre de las titulaciones y de las asignaturas, sospecho que el contenido seguirá siendo el mismo.

Para la formación de profesionales de gestión de la información o de gestión del conocimiento, debe existir una plantilla de profesorado que esté continuamente poniéndose al día, actualizando programas de asignaturas conforme avanzan las tecnologías y necesidades de mercado. El objetivo último debe ser acercar lo más posible el alumno recién titulado al profesional que el mercado está demandando a gritos sin saberlo; y que por supuesto, no es un titulado en ByD de los que actualmente están saliendo de nuestras universidades.

## Profesorado con experiencia en empresa

En este sentido, la participación de profesorado externo con amplia experiencia profesional en el mundo de la empresa privada, de la gestión del conocimiento, de las nuevas tecnologías, del software libre, etc., es fundamental en la formación del alumno de nuestra titulación. Al parecer este aspecto en el nuevo espacio europeo de educación superior queda bastante bien recogido, así que esperemos que hagamos buen uso del mismo y nuestros alumnos puedan ir perfilando sus currícula, acercándose más a un profesional completo y resolutivo. Sólo cuando consigamos que los titulados en nuestra área cubran esas expectativas de mercado será cuando debamos realizar una potente campaña de marketing que refresque nuestra imagen, de esta manera empezaremos a tener una identidad conocida y un reconocimiento profesional por parte de la sociedad en general.

Por otro lado, en los nuevos planes, debería hacerse especial hincapié en una serie de habilidades que también son altamente necesarias para nuestros profesionales: capacidad de trabajo en equipo, gestión de proyectos, creatividad, capacidad resolutiva, capacidad para generar ideas nuevas, participación activa en los procesos, capacidad de liderazgo en proyectos documentales, etc.

Mi visión no es negativa, pero como titulado en documentación y profesional de área en activo, sigo visualizando muchas carencias en la formación universitaria en ByD que está acarreado la huida de alumnos matriculados en nuestras titulaciones.

En definitiva, nos falta enfoque y una mejor adaptación al mercado laboral.

**David López-Domínguez**, [david.gomez.dominguez@juntadeandalucia.es](mailto:david.gomez.dominguez@juntadeandalucia.es)

## Realidad laboral y social de la profesión

Por **Luis-Ángel García-Melero**

El problema puede ser más profundo. ¿Interesan realmente los centros encargados de organizar y difundir la información y documentación a la sociedad española y, dentro de ella, a los políticos?

Estos centros (no me atrevo a escribir las palabras ‘biblioteca’ o ‘centro de documentación’) han mejorado muchísimo desde que comencé mis andanzas profesionales en 1974. Hoy, al menos, oigo a los jóvenes hablar por la calle de “voy a la biblioteca” “¿Quedamos en la biblioteca?”. Antes, ni eso. Pero, ¿van a utilizar las bibliotecas o a estudiar, a aprovechar un espacio que no encuentran en su domicilio?

Me temo que los verdaderamente interesados en sacar el máximo provecho de los recursos informativos continúa siendo una minoría. Y no habremos de los políticos actuales y pasados, salvo los que tienen que gestionar la política del libro y bibliotecas. Una alta cargo del actual gobierno, estuvo tentada de suprimir la biblioteca y el repositorio digital donde trabajo. ¿Motivo? Ahorrar dinero y una frase que ya he escuchado a varios individuos de la especie humana: “¿Para qué precisamos la biblioteca si todo está en *Google*?”.

Con esta sociedad y con estos políticos, ¿cómo se pueden mejorar los estudios de Biblioteconomía y Documentación?

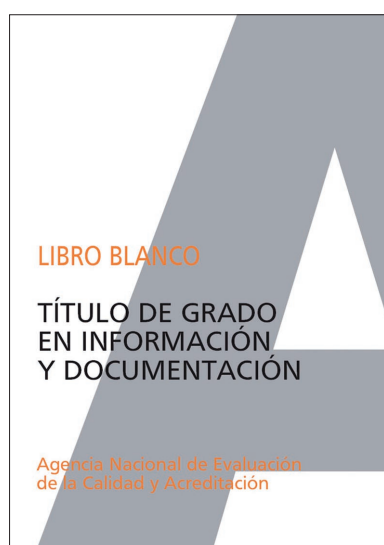


Fig 4. Libro Blanco de Información y Documentación (fuente: Aneca)

Esa es una realidad, lamentablemente. Otra es la consideración social y profesional que los bibliotecarios y profesionales de la información y documentación tienen en el sector público. La mayoría de altos cargos ajenos al mundo de la cultura y educación desconocen la existencia de la diplomatura y licenciatura de biblioteconomía y documenta-

ción. Para ellos basta con funcionarios del grupo C1 (bachilleres superiores).

**Luis-Ángel García-Melero**, [luisangel.garcia1@mpt.es](mailto:luisangel.garcia1@mpt.es)

## Las bibliotecas ante el estado actual de la profesión

Por **Francisco Tosete**

En cuanto a la consideración social, pienso que el cambio de percepción de la figura del bibliotecario –curiosamente no pasa tanto con los archiveros, parece– por parte de la sociedad va a ser desafortunadamente costosa. Mientras se sigan asumiendo los mismos roles establecidos para el trabajo en la biblioteca según las categorías profesionales actuales y no se acepten nuevos roles por parte de bibliotecarios y bibliotecas con los cambios que ello implica a nivel político primero, económico después, y profesional por último (sí,

hay que asumirlo y actuar en consecuencia), no vamos a avanzar mucho.

Un debate sincero del estado actual de la profesión lleva siendo necesario desde hace mucho tiempo, y se ha venido soslayando hasta ahora en que nos está alcanzando las nuevas olas que están barriendo todos los sectores que tienen que ver con el mundo de la información, cultura y educación: la ola digital, la ola de la *World Wide Web* y la ola de la ubicuidad.

No somos el único sector que tiene “problemas” y que tiene que afrontar un cambio profundo.

¿Cómo está el sector de la música y en qué se está transformando? ¿Cómo está el sector del cine y hacia dónde va? ¿Cómo está la televisión y qué está pasando con ella? ¿Cómo está la prensa y los periódicos impresos y qué está pasando con ellos? y por último, a pesar de que para la Feria del Libro de Madrid no exista aún una cosa que se llama libro electrónico, ¿cómo está el sector editorial y cómo va a estar de aquí a nada? ¿o acaso no circulan ya en digital por las redes P2P y en la propia *World Wide Web* cientos de miles de libros digitalizados? ¿Acaso a los directivos de *Amazon* les ha dado un “aire” y han decidido comenzar a perder millones y millones de dólares apostando por algo que se llama *ebooks* y *Kindle*? ¿Acaso *Google* está invirtiendo, en palabras del director general de *Google Books España*, cantidades escandalosas de dinero en digitalizar cientos de miles de obras para nada?

---

## “¿Qué nos pasa? ¿Acaso Amazon y Google está locos con sus millonarias inversiones en e-books?”

---

Las bibliotecas no son lugares de estudio ni son lugares que tengan que estar abiertos las 24 horas en época de exámenes para los estudiantes. No. Las bibliotecas son, pueden ser y deben ser mucho, mucho más. Las bibliotecas deben convertirse no sólo en bibliotecas y en “archivos” de colecciones de libros de papel (creo, y perdonadme la visión, que ya va siendo también hora de ir superando un poco esa concepción romántica de la biblioteca ligada al papel y a la “religión del silencio” si queremos cambiar un poco).

Una biblioteca ha de ser, en primer lugar, una biblioteca, por supuesto, pero también ha de ser un centro de documentación para el ciudadano y para sus usuarios, un centro multimedia, un centro de información para los discapacitados y colectivos con necesidades informativas especiales con materiales y con soportes informativos

digitales que les permitan superar la brecha informativa para formarse como personas porque tienen derecho a ello. Ha de ser un centro cultural que haga actos y actividades culturales, un punto de encuentro que atraiga a la gente a hablar como antiguamente las plazas de los pueblos, a compartir y a debatir, un lugar en donde se celebren conciertos, en donde se atiendan a las demandas de la comunidad local y un portal abierto a la Web, con ordenadores en todos y en cada uno de los puestos de lectura con conexión gratuita a la Red. Un punto wifi libre y una escuela para la alfabetización en información de los ciudadanos.

Unos cuantos nuevos roles que asumir, en algunos casos, y que potenciar en otros.

La crisis está aquí. Y no sólo es económica. Es también de nuestro modelo social, educativo y especialmente y en lo que nos toca, informativo. Y es un buen momento para ir cambiando concepciones preestablecidas o asentadas a lo largo de años y años de inercia. Una cosa está clara, el cambio y el impulso tiene que ser triple dado que el ciudadano no creo que exija mucho a sus políticos más de lo que ya les está exigiendo. El cambio tiene que venir de la base, cuando se tome conciencia, el cambio tiene que ser político y económico. Se han de potenciar las bibliotecas.

Complicado pero no imposible (llamadme iluso o utópico).

**Francisco Tosete**, [ftosete@imaginas.net](mailto:ftosete@imaginas.net)

## Materias de ByD necesarias para trabajar en la empresa

Por **Mónica Caballo**

**Caballo, Mónica.** "Materias de ByD necesarias para trabajar en la empresa". *Anuario ThinkEPI*, 2010, vol. 4, pp. 50-52.

Podríamos decir que la **gestión del conocimiento** (GC) engloba todas las tareas en las que interviene la información, pues éstas sin excepción pretenden el objetivo de que cada trabajador de una organización tenga los conocimientos óptimos para desarrollar su trabajo de la forma más eficaz posible.

Desde mi experiencia en la empresa privada, es una disciplina de la que todo el mundo ha oído hablar pero de la que muy pocos saben de qué va realmente. Quizá por eso mismo, que la GC realmente es todo.

Una definición:

"*Knowledge management is a range of practices used by organizations to identify, create, represent, and distribute knowledge for reuse, awareness, and learning across the organiza-*

*tion*". **Vicki Amendola** en *Be knowledgeable*, June 2008.

En la empresa la GC se encuadra en la estrategia empresarial en la parte de organización empresarial; y en la Administración, en la e-administración, reutilización de la información, atención al ciudadano, búsqueda de la excelencia, mejores prácticas, eficiencia, etc.

Una buena gestión del conocimiento implica dominar las relaciones humanas, tener dotes psicológicas, saber crear grupos de trabajo, saber incentivar la colaboración y capacidad para adaptarse a la misión y a los objetivos de la institución.



Veamos algunas de las funciones y tareas que los documentalistas pueden llevar en las empresas:

– **Gestión de contenidos** (*ECM –enterprise content management–* en la privada, o *WECM* si hablamos de web, y *CMS –content management system–* en la Administración).

El éxito de esta parte tiene que ver con la planificación intelectual (estudio de necesidades concretas para cada caso, identificación de tipos documentales, tipos de información, desde emails hasta imágenes, registros o documentos administrativos, e información informal como actas de reunión, resúmenes de contactos con clientes, etc.), identificación de formatos existentes/necesarios, construcción de taxonomías personalizadas para su descripción, metadatos, métodos de recuperación, etc.

– **Organización de workflow** o flujos de información, asunto directamente relacionado con la *BMP (business process management)* o gestión de procesos, imprescindible para obtener más productividad real...). Aquí entraría, en los casos de últimas tendencias, toda la parte de instrumentos de comunicación interna 2.0 integrados en la propia organización (entorno de compartición de ideas, de información, wikis, blogs, chat, redes sociales internas, etc.) de manera que el conocimiento "fluya" de forma natural...

– **Business intelligence** (inteligencia competitiva, inteligencia empresarial o vigilancia tecnológica): conocer qué hacen las empresas competidoras, qué avances. Se forman grupos de inteligencia sectorial, por ejemplo, compartiendo



lo que es útil para todos (proveedores, contenidos, etc.), aunque salvaguardemos lo que nos diferencia de nuestros competidores. Es necesario pensar con mentalidad del siglo XXI y no del XX: las empresas ahora son mucho más transparentes.

– **Gestión del know-how interno** (reutilización de la información ya existente, identificación de talento, quién sabe qué dentro de la organización, difusión de buenas prácticas, recolección de experiencia previa o cómo no reinventar la rueda a la vez que se ahorran costes). Por ej., generación de plantillas de documentos de trabajo que ahorran tiempo y homogenizan, construcción de nuevos procedimientos (creatividad) por ejemplo de cara a la recopilación y clasificación de la información de forma unificada en toda la organización, asegurar que sean conocidos y puestos en práctica por todos los usuarios, etc. Aquí estaría la tecnología asociada a SGBDs (bases de datos), buscadores, descripción, inclusión en la intranet y en la web de lo que se decida, etc.

– **Gestión de records** o archivo administrativo y luego histórico. En el siglo XXI es también o debería ser electrónico, con potentes sistemas de gestión documental. Y no hablemos de la firma electrónica, la encriptación, la certificación digital...

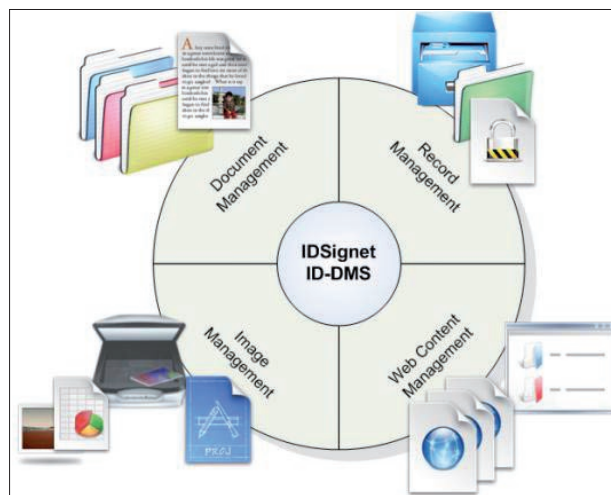
– **Biblioteca física y digital.** Identificación, adquisición y gestión de información interna y externa de calidad, actualizada y fidedignas. Negociación de precios con proveedores, consorcios con empresas/instituciones de necesidades parecidas a la nuestra, etc. Aquí entraría desde toda la parte tradicional de catalogación, descripción, etc., hasta la gestión de bases de datos, contenidos digitales, sistemas de alertas (DSI), gestión de usuarios internos y externos (permisos, accesos, etc.). Puede ser que la institución ofrezca artículos e información a sus proveedores y clientes, como lo que la tarea estaría relacionada en parte con *CRM* (*customer relationship management*) o relación con clientes...

– **Formación.** Formación de usuarios (cómo buscar en las bases de datos, cómo utilizar las herramientas informáticas, qué procedimientos existen en la empresa, etc.), potenciación de las habilidades y renovación de los conocimientos de las plantillas, potenciación del capital intelectual. Intentar capturar los conocimientos adquiridos por los empleados para lograr un buen ROI (retorno de la inversión), a la vez que se amortiza el gasto en formación. Fomentar el compartir conocimiento: quien va a un curso debe después pasar los materiales a sus compañeros o montar un seminario para dar un resumen a éstos, de manera que la empresa recupere en lo posible la inversión y la plantilla se beneficie, lo cual a su vez redundará en mayor productividad...).

– **Desarrollo de negocio** (*business development*), marketing, *CRM*, documentación comercial: participar en la confección de folletos, publicaciones internas y externas, alertas de actualización a cliente vía email, etc.), relación con los medios, etc.

– **Web e intranet.** Estructuración, aplicando conocimientos de arquitectura de la información, accesibilidad, SEO o posicionamiento; y provisión de contenidos.

– **Acreditación de calidad.** Cuando una institución quiere certificarse con una norma ISO 9000 necesita manejar una gran cantidad de documentos.



## Conclusiones

En fin: la gestión del conocimiento (GC) es la organización de todo lo que tiene que ver con la información que posee o que necesita una empresa/institución, el conocimiento que ésta genera (interno y hacia la sociedad) y el que de puede adquirir fuera.

Por tanto, la GC tiene claramente que ver con nuestro perfil, ya que somos profesionales con una visión multilateral de la organización, y accesibilidad de la información y el conocimiento...

## Participar en la gestión del cambio

Por experiencia propia, la GC sólo funciona con una planificación y una logística previas apropiadas. De poco sirve tener herramientas informáticas si no se sabe configurarlas para atender a las necesidades concretas de cada empresa u organización (que siempre son diferentes, por cierto).

Para cualquier cosa que se hace en la vida, sea importante (ej. boda, tener un hijo, elegir una carrera) o más superficial (un viaje, una reunión de amigos, etc.) se planifica con antelación hasta el último aspecto con la intención de que salga "perfecto". Sin embargo en temas de GC nor-



malmente las empresas/instituciones adquieren la última tecnología o desarrollan algo *ad hoc* para salir del paso y poco más, pensando que la gente en la empresa u organización va a alimentar el sistema porque sí.

Hay que dedicar tiempo a la parte de asesoría, consultoría y planificación (ahí entramos nosotros, a dirigir equipos multidisciplinares o a colaborar en ellos con una visión documental):

- explicar a las personas por qué les beneficia,
- cómo les va a ahorrar tiempo,
- cómo si alguien se va de baja o abandona la organización, ese conocimiento seguirá ahí para que alguien tome el relevo sin problemas.

Hay que impulsar el cambio de mentalidad y la colaboración de los empleados que son al final los encargados de retroalimentar el sistema con contenidos, realizar una correcta gestión del cambio, implicar a la alta dirección para que dé ejemplo, etc.

Para incentivar a la gente se puede establecer un sistema de premios en lugar de obligar.

#### Oportunidades perdidas

Los mejor preparados para estos asuntos somos los de ByD (otra cosa es la actitud de algunos) pero me temo que en las aulas todas estas cosas todavía suenan a *chino*.

Y es una pena, porque hay bastantes necesidades en las empresas y hasta ahora los que se apuntan al carro son los informáticos. Las empresas se están dando cuenta de que después de toda la inversión en tecnología, los sistemas de GC están fallando, no saben por qué, y yo pienso que, además de que no se ha planificado a largo plazo, no se han pensado sistemas escalables que se puedan actualizar con las nuevas tendencias

en comunicación, que no se cuenta con el perfil correcto, y porque entre otras cosas ni nosotros sabemos que somos nosotros los que podríamos hacerlo.

Y esto vale tanto para la empresa como para la Administración (por ej. el *Plan Aporta*, que promueve la cultura de reutilización de la información en el ámbito de la Administración pública). <http://www.proyectoaporta.es/>

**Mónica Caballo**, [selva\\_mcb@yahoo.es](mailto:selva_mcb@yahoo.es)

#### Flexibilidad ante las demandas de la empresa

Por **Oskar Calvo**

Creo que hay vida más allá de las plazas de funcionarios. Nuestro verdadero fuerte no son tanto las Administraciones públicas y sino las diferentes necesidades de las empresas privadas.

Organización del conocimiento/información de la empresa, que normalmente no suele estar en *Google*; organización de proyectos; trabajo transversal con diferentes departamentos; gestión documental y de registros administrativos, definición de contenidos de intranets, extranets y webs, política de preservación de documentos en papel y digitales...

Una cosa está clara, si vamos a llamar a las empresas privadas llevando debajo del brazo las normas de catalogación de bibliotecas, la CDU, las *Isad (G)* habremos fallado. Las empresas privadas demandan más flexibilidad, más rapidez en la indización de contenidos, sencillez y exactitud en la descripción y recuperación de información.

**Oskar Calvo**, [oskartsu@yahoo.es](mailto:oskartsu@yahoo.es)



En **RecBib - Recursos Bibliotecarios** ofrecemos información, de manera constante y actual, de trabajos, oposiciones, cursos, eventos, artículos y noticias dentro del ámbito de la Biblioteconomía, la Documentación y la Información en general.

Además damos acceso a una colección de más de 2.000 enlaces a páginas web dedicadas a Bibliotecas, Archivos y Centros de Documentación, así como a otras de temática relacionadas.

Síguenos en:

[Facebook.com/RecBib](https://www.facebook.com/RecBib)

[Friendfeed.com/recbib](https://www.friendfeed.com/recbib)

[twitter.com/RecBib](https://twitter.com/RecBib)

[www.recbib.es](http://www.recbib.es)

