

# La informació a les organitzacions: nous reptes per als professionals del segle XXI

Divendres 5

Taula Rodona

Moderadora: E. Suau

M.E. Fuentes (M.E.F.)

*Catedrática de documentació a la Universitat Autònoma de Barcelona.*

D.Garcia (D.G.)

*Consultor organitzatiu en temes d'informació en el món financer*

Cristina Soy (C.S.)

*Grup de Serveis la Caixa*

M.Muntada (M.M.)

*Mutua Universal*



**E**s van plantejar tres qüestions comunes a tots els participants. A continuació les transcriu per ordre de qüestió, indicant amb les inicials de les persones que van intervenir.

## Qüestió 1. Identificació de les necessitats d'informació a l'empresa

M.E.F. L'èxit de l'empresa depen directament de saber utilitzar la informació. Però l'empresa privada no s'atreveix a invertir en informació.

C.S. En moltes organitzacions manquen processos per saber quines són les necessitats dels usuaris.

M.M. Proposa donar la volta a la qüestió i deixar que el professional de la informació creï també necessitats informatives, aconseguint en suma guanyar rellevància. Defineix tres grans necessitats: a) es necessita assessorament sobre l'ús de la informació, b) es necessiten departaments de documentació que creïn informes o estudis amb valor afegit, c) necessitat de crear intranets, per canalitzar els fluxes d'informació.

D.G. a) Necessitat d'informació com a matèria primera: les necessitats d'informació són al voltant dels processos productius, per tant cal conèixer a fons l'activitat per assistir a la demanda. b) Necessitat d'informació com a coneixement: cal tenir cura de que a l'empresa privada hi ha molta

rotació de personal, per tant el nouvingut necessita trobar ràpidament "know how" de la plaça que ocupa, i això és soluciona buidant informació i sabent que ha fet l'anterior per no repetir procediments. c) necessitat d'informació com a mètode de supervivència de l'empresa.

## Qüestió 2. Solucions que es proposen

M.E.F. L'objectiu del documentalista ha de ser el de l'organització. I està clar que tenir un documentalista contribuirà a una millora dels processos relacionats amb la informació, en treurem una rendibilitat en temps i serveis.

C.S. Les solucions parteixen del documentalista com a facilitador d'informació, essent les dues funcions principals: a) crear eines que garanteixin l'accés a la informació i b) oferir productes de valor afegit per exemples productes destinats a alta direcció confeccionats a partir d'una anàlisi acurada de la informació. Una funció cabdal que molts cops no s'apunta es la de posar en contacte la gent que poseeix la informació amb la gent que la necessita, per tal cal un gran coneixement de l'organització.

M.M. Deixar que els usuaris participin en el disseny de les solucions informatives a les seves necessitats. Així podem aconseguir la implicació dels departaments.

D.G. Calen equipaments experts en recuperar la informació del mercat, així com professionals especialitzats que coneguin a fons les fonts d'informació. Pel que fa a la informació com a coneixement proposa crear reposadors comuns, fer que les experiències dels altres siguin reutilitzables, cursos, reunions, etc. El documentalista ha de participar en la construcció d'estructures i equips multidisciplinars, no pel que ells aportin sinó per fer-los accessibles. La solució cap a la informació com a mètode de supervivència corre paral·lela a l'estratègia de l'empresa a guanyar diners, gestionant amb eficiència la informació econòmica, d'una manera operativa i amb qualitat.

Qüestió 3. Presenten els professionals el perfil adequat?

M.E.F. Deia com exemple que un gerent d'una important consultoria explicava que els documentalistes no estan mentalment preparats per treballar a l'empresa privada. Però el que ocorre també és que molts cops l'empresari no coneix el perfil del gestor de la informació. Va posar damunt la taula unes conclusions de Paloma Portela (1996) on s'evidenciava que el bibliotecari treballava, en un 90% dels casos, en el sector públic, encara que actualment aquesta diferència ha disminuït. Un altre aspecte a destacar era que la formació que havien rebut era humanística i així s'entenia que les empreses busquessin professionals llicenciats en econòmiques o altres ciències i després s'especialitzessin en documentació. Actualment cap llicenciatura en documentació contempla la gestió de la informació a les organitzacions com una especialitat concreta, però en canvi moltes donen formació en aquest sentit, especialment la UOC.

Segons Sinod, el director de recursos d'informació d'una empresa hauria de tenir el perfil d'un alt executiu i les qualitats de bon comunicador, amb capacitat de gestionar recursos humans, amb dots de tecnòleg i bon coneixedor de l'empresa. L'ideal segons Fuentes seria aquell que a més de totes aquestes qualitats tingués una formació documental al darrera.

C.S. La resposta és un sí amb matisos. Calen una sèrie de coneixements i condicions que són intrínseques a la persona, com l'adaptació al canvi o el ser emprenedor. A banda cada organit-

zació és un cosmos particular, cal conèixer, per tant, que és rellevant per l'empresa i seguir el seus mateixos interessos. El que sí que ofereix el professional recentment titulat és la formació en sistemes de recursos i tecnologies de la informació i la capacitat d'analitzar i difondre qualsevol informació.

M.M. Des del punt de vista acadèmic és pot millorar, però no ho considera un aspecte clau. En canvi, dins l'organització, compliran el perfil aquells professionals en la mida que siguin flexibles i adaptables al medi empresarial en el que es moguin, diferents a cada empresa. Tot i així descriu unes habilitats generals:

- habilitat de relació i comunicació
- tècniques de lideratge de projectes
- tècniques de negociació
- capacitat d'aconseguir consens entre diferents departaments

i una sèrie d'habilitats personals: saber escoltar, empatia, consens entre persones, capacitat d'aprendre, i tenir entusiasme.

D.G. La resposta es sí. Tenint en compte que el més bàsic és el profund coneixement de l'empresa i, en segon terme, conèixer les tecnologies de la informació.

Torn de preguntes del públic

Tot i que no es van plantejar qüestions novadores, en detall algunes que em van semblar rellevants.

1. Com cobrim els documentalistes la manca d'especialització en el camp al que és dedica l'empresa?.

M.M. Propiciant que els especialistes reals creïn valor afegit.

2. Dins del marc universitari no s'hauria de donar també servei bibliotecari o documentalista a l'equip rector i administratiu?

C.S. És un bon punt a tocar ja que la gerència i direcció de les universitats es mouen en un entorn competitiu i necessiten informació constant.

3. Quina és la relació entre les biblioteques que depenen de les administracions enfront els centres de documentació de les organitzacions?

C.S. Hi ha bona voluntat de servei per part dels professionals dels llocs públics, en canvi la informació es mou més lentament que a les empreses.

M.M. Hi ha horaris diferents. Les biblioteques universitàries haurien de cobrar a les empreses a canvi d'oferir serveis documentals de qualitat.

M.E.F. La informació per a l'empresa és un recurs que cal pagar.

C.S. Si mirem la relació a l'inrevés, la biblioteca d'empresa només deixa accés a estudiants avançats o professors i en aquelles àrees que no són confidencials.

#### Conclusió

Aquests professionals van donar una visió des de dins, que es podia haver completat amb la presència d'algun directiu que enriqués el tema documental i de la informació amb un punt de vista diferent. Com a professional que treballa també a l'empresa privada vaig veure reflectida la meua pròpia experiència, a diferència d'altres trobades professionals o curssets de formació continuada, on sovint es donen nocions de documentació a l'empresa sense haver trepitjat mai organitzacions privades i sense conèixer la problemàtica "in situ" que comporta el tractament de la informació en aquest àmbit.

Així doncs, la taula rodona va estar enfocada a l'àmbit de les organitzacions enteses com a empreses privades i els temes que es van tractar van ser a nivell teòric. No es van donar pautes clares sobre models adequats per a la millora de la gestió de la informació.

Els contertulius van coincidir en què a tota empresa privada hi ha necessitats d'informació que cal identificar. Les solucions proposades són semblants i coincideixen en la resposta del perfil del documentalista i del seu futur esperançador dins les organitzacions.



Cal destacar el concepte del documentalista com a enllaç entre els departaments que necessiten informació i aquells que la poden oferir, i el plantejament original de D. Garcia dividint la informació a l'organització en tres grans tipologies: informació com a matèria primera, com a coneixement i com a mètode de supervivència de l'empresa.

Els comentaris i opinions expressats conflueixen en una visió de cooperació interna dels centres de documentació amb els diferents departaments de les empreses, que faciliti el fluxe de la informació i que, d'aquesta manera, reverteixi en un augment dels beneficis econòmics de l'organització.

✍ Alfons Codina  
*Biblioteca Winterthur*