

Planificación y gestión de unidades de información integradas

Margarita Torrejón

Centro de Documentación - CARITAS- Zaragoza

0.1. Resumen

Se presenta un caso concreto de planificación y gestión de centros de información integrados, el *Centro de Documentación de Cáritas Diocesana de Zaragoza*. Se relata la historia de la unidad de información, los procedimientos de tratamiento técnico y los servicios de información que se ofrecen a los usuarios. Tanto los servicios como los procesos técnicos han sido diseñados a partir de un análisis de sus necesidades. Finalmente, se plantean los retos actuales a los que se enfrenta el centro y sus perspectivas de futuro. El trabajo manifiesta los problemas y retos a los que se enfrentan las pequeñas y medianas unidades de información al servicio de sus organizaciones.

Palabras clave: Planificación y gestión de unidades de información. Gestión de la información en las organizaciones.

0.2. Abstract

Case study on the planning and management of integrated information units based on the experience of the Documentation Center of *Caritas Diocesana* (Zaragoza, Spain). The history of the information unit, its technical procedures and services are analyzed. The planning of the services and the information chain is based on users' studies. Finally, its challenges and perspectives are considered. The paper shows the opportunities and problems that small and middle information units in bigger organizations have to face in the short and middle term.

Keywords: Planning and management of integrated information units. Information management.

1. El centro de documentación como sistema de información y documentación

El objetivo de este trabajo es exponer cómo se gestiona y difunde la información en un *Centro de Documentación perteneciente a una ONG*: Cáritas Diocesana de Zaragoza. Se trata, pues, de un Centro de Documentación de ini-

ciativa privada, entre cuyos objetivos está la atención a los usuarios de la propia institución (profesionales contratados y personal voluntario) y la atención a los usuarios del exterior. Se trata, por tanto, de un subsistema documental dentro de un sistema más grande que es la propia Institución.

1.1. La creación y ubicación del centro

La *creación* de este Centro de Documentación responde a la necesidad de crear un soporte documental para las tareas de investigación de la realidad social, por parte de Cáritas, y a la formación permanente de sus voluntarios y profesionales.. Posteriormente se articula un servicio de atención al público en general al detectarse la necesidad de dar respuesta a las demandas de un sector de la población muy específico: investigadores sociales y estudiantes de Trabajo Social. Con el paso del tiempo nuestros usuarios abarcan un abanico muy amplio que va desde alumnos de enseñanza secundaria y formación profesional a profesores y cualquier persona interesada en conocer la problemática social y los programas de actuación de Cáritas.

La *ubicación* del centro está en la sede de Cáritas Diocesana, en C/Don Jaime, 62; el equipo de trabajo está compuesto por dos personas contratadas y un grupo variable de voluntarios para tareas de apoyo. El espacio físico del Centro de Documentación ocupa unos 250 metros cuadrados, dividido en zonas de trabajo, depósito, sala de consulta y reprografía.

1.2. El fondo documental y su tratamiento

El *fondo documental y bibliográfico* abarca una serie de materiales relacionados con el trabajo que desarrolla la Institución. El fondo principal está compuesto por Sociología, Psicología, Trabajo Social, Tiempo Libre, Educación y Teología. En un primer momento se pensó en la creación de una Biblioteca Especializada en temas de pobreza y marginación social, pero al paso del tiempo se ha convertido en un Centro de Documentación, con todas las características propias de un centro de este tipo. Bien es verdad que en muchos momentos es un poco difícil decir hasta dónde llega la Biblioteca Especializada y dónde comienza el Centro de Documentación.

En estos momentos *el fondo* está compuesto por:

- 6.000 monografías
- 1.500 documentos de literatura gris
- 200 títulos de revistas
- 5 publicaciones oficiales
- 4 periódicos diarios
- 300 vídeos

- Colecciones de carteles, posters, fotografías, etc. de la historia de Cáritas Diocesana de Zaragoza.
- Colecciones de diapositivas, casetes sonoros...
- Además existen en el Centro 3 Bases de Datos para consulta.

El *análisis documental* se realiza siguiendo la normativa establecida (Reglas de Catalogación, CDU...). Dentro de este apartado me gustaría señalar que una de las mayores dificultades, en un Centro como el que estamos contemplando, es el de la indización; las listas de encabezamientos de materias no dan respuesta, en muchos casos, a los problemas que se presentan. Nos vemos obligados a utilizar descriptores que sólo con el paso del tiempo se confirmará si hemos acertado o no. En el campo de la Sociología, tan cambiante día a día, aparecen temas nuevos, problemáticas distintas, que obligan al documentalista a tener una gran capacidad imaginativa para resolver estos problemas.

Me gustaría hacer una mención especial a la importancia que se concede en el Centro de Documentación de Cáritas a la *prensa*. Para nosotros es una fuente de información de primer orden. Recibimos tres periódicos de ámbito regional y uno nacional. El primer trabajo de la mañana es la elaboración de un dossier de prensa para que todos los profesionales estén informados, especialmente de aquellas noticias que tienen relación con su trabajo. Además se confecciona un archivo de prensa que recoge todas las materias que puedan interesar al trabajo de la Institución: Economía, Empleo, Demografía, Geriatria...

El Centro de Documentación de Cáritas está totalmente *informatizado*, utilizando un programa de la UNESCO, el CDS-ISIS. Este programa nos permite la creación de varias bases de datos; en este momento están en funcionamiento dos: la propia del centro y la del Servicio de Documentación de Cáritas Española. También se ofrece al usuario la posibilidad de consultar bases de datos externas como la de Recursos Sociales del Gobierno de Aragón. En este momento está en estudio la adquisición de bases de datos referidas a legislación y la creación de una base de datos propia sobre recursos sociales en la ciudad de Zaragoza.

La organización del trabajo y las tareas que se desarrollan en él responden a lo que es propio de un Centro de Documentación de Servicios Sociales, aunque la pertenencia a una institución como Cáritas da a nuestro Centro unas peculiaridades especiales.

1.3. Las necesidades de los usuarios y los servicios del Centro

Nuestro Centro de Documentación es también el *Servicio de Información de la Institución*; es el lugar donde acuden voluntarios y profesionales en demanda de cualquier tipo de información: desde un recorte de prensa, hasta la elaboración de un dossier sobre la misma, desde una bibliografía actualizada para preparar una

conferencia a una dato estadístico sobre cualquier tema para una investigación en curso.

Las *necesidades de los usuarios internos* de la Institución se resuelven de diferentes maneras: existe un Servicio de Difusión Selectiva de la Información que permite a cada uno, sobre un perfil diseñado de antemano, recibir la información pertinente; además, se edita un Boletín de Sumarios distribuido entre el personal y sobre el cual cada uno realiza sus demandas, que son resueltas por medio de fotocopias que se hacen llegar al demandante; también editamos un Boletín de Novedades Bibliográficas que se entrega a los profesionales y que ellos utilizan para estar al día de las novedades que se producen en su campo de trabajo y para realizar peticiones al Centro de Documentación.

La labor del documentalista en un centro de estas características supone estar muy al día de lo que se produce y no sólo a nivel bibliográfico y documental sino a nivel de cualquier tipo de información relacionada con los objetivos de la Institución a que pertenece el Centro de Documentación. Podríamos decir que el documentalista, o mejor, el profesional de la información, ha de estar con las “antenas” permanentemente alerta.

El documentalista, para satisfacer las demandas de información dentro de una institución, es fundamental que conozca con detalle los objetivos, programas y proyectos de dicha institución. No basta con difundir la información, hay que dar un paso más: preveer las necesidades de la misma que tendrán nuestros usuarios en un futuro inmediato.. Por ello será importante mantener unos canales de comunicación muy fluidos con los profesionales que son, en definitiva, nuestros clientes. El profesional de la información es el responsable de difundir la información dentro de su organización y dependerá de cómo y qué difunda para que el trabajo de sus profesionales sea más o menos eficaz; no olvidemos tampoco que la toma de decisiones en muchos momentos dependerá de la calidad de la información suministrada.

Para la atención de los *usuarios externos* se utilizan métodos semejantes a los anteriormente expuestos, pero con algunas particularidades: diversidad de procedencia, diferentes edades y diferentes necesidades. Tenemos muy claro que ningún usuario puede irse sin la información que ha venido a solicitar, por ello se cuida con especial atención la resolución de las necesidades planteadas. Dependiendo de la edad del usuario se le orienta hacia una documentación u otra, se le sugieren materiales de apoyo para sus trabajos o se les entrega un listado bibliográfico impreso -según el perfil que nos ha demandado- para que lo estudie más detenidamente. En cualquier caso, siempre hay que ponerse en el lugar del

usuario. El documentalista no tiene la información para guardarla, sino para

difundirla; es, en definitiva, el puente entre la información y el usuario.

2. Las dificultades y las perspectivas de futuro

Una de las dificultades con que nos encontramos en el trabajo diario es la imposibilidad de *planificar*. En nuestro caso concreto partimos de la Programación General de la Institución, que se realiza para dos años. En función de ella se programan los objetivos del Centro de Documentación: la puesta en marcha de nuevos proyectos, el inicio de nuevas investigaciones, etc. marcan la pauta de las necesidades de información. Los objetivos se revisan y actualizan periódicamente, pues el trabajo de Cáritas está muy condicionado por la aparición de problemáticas nuevas a las que hay que dar respuesta. Esto condiciona mucho la posibilidad de planificar; muy a menudo hay que dar respuesta a situaciones nuevas que requieren información rápida, puntual y pertinente. Por eso decía que es difícil hacer planes a largo plazo.

Añadida a la dificultad de planificar correctamente se añade la dificultad para evaluar, por tres motivos fundamentales: falta de tiempo, falta de personal y falta de unos rigurosos y fiables indicadores de evaluación.

En cuanto a las *perspectivas de futuro* solamente dos cosas:

- 1) En estos momentos, en Cáritas, nos planteamos la ordenación del archivo histórico de la Institución -Cáritas Diocesana de Zaragoza tiene ya cerca de 40 años de historia- y la revisión del archivo administrativo. Todo ello dentro de un proyecto de creación de un sistema integrado de información que abarcaría: Biblioteca-Centro de Documentación-Servicio de Información-Archivo.
- 2) También tenemos en marcha, junto con otras ONG's de la ciudad de Zaragoza, la puesta en marcha de un servidor de información electrónica en *Internet*, en colaboración con la Universidad de Zaragoza.

Querría añadir que en abril del año pasado Cáritas firmó un *Convenio Marco con la Universidad de Zaragoza* y uno de los primeros anexos que se acordaron fue la oferta, por parte de Cáritas, de la posibilidad de que alumnos de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación hicieran prácticas en nuestro centro. En estos momentos han pasado 6 alumnos a realizar prácticas de biblioteconomía y documentación.

3. Notas

- (1) Deseamos agradecer al Área de Biblioteconomía y Documentación la invitación para participar en los II Encuentros sobre Sistemas de Información y Documentación y reiterar el ofrecimiento del Centro de Documentación de Cáritas para futuros posibles proyectos de colaboración.

