

Necesidad de implantación de Bibliotecas-Centro de Documentación en los Parques Tecnológicos

JOSÉ MIGUEL REYES RABELL

Se ha puesto de manifiesto la falta de bibliotecas-centro de documentación en las empresas y por lo tanto el deficiente uso de la información por parte de éstas, con respecto a la información que ellas mismas manejan.

Un breve análisis demuestra que un servicio de este tipo rentabilizaría la producción científica y técnica de las empresas.

The lack of libraries and/or documentation centres in business enterprises has been demonstrated and, as a consequence of this, the deficient use of information by them as regards their own information. A brief analysis shows that a service of this kind would make the scientific and technical production by business profitable.

0. INTRODUCCIÓN

La información se ha convertido en una herramienta imprescindible para desenvolvernó en todos los ámbitos de la actividad humana, entorno social, laboral, económico, político. Se ha convertido en algo vital para el hombre, sin ella no podríamos sobrevivir.

Si esta necesidad ha llegado a influir de forma tan particular en cada individuo, ha sido porque ya se ha sentido con anterioridad en colectivos, grupos organizados, empresas.

En teoría, actualmente sería imposible pensar en una empresa, tanto de carácter privado como pública, que no realiza una gestión documental eficaz, para aprovechar al máximo los recursos de los que dispone, tanto externos como internos y de cualquier tipo.

La información está contenida por datos. Los datos suelen ser definidos como la evidencia que sirve de base para la toma de decisiones, las mediciones, el cálculo o la discusión.

Aun así, la mayoría de las empresas hoy día, asignan las tareas de gestión de la información a una persona que las desarrolla como una actividad secundaria. Con la concepción de la gestión documental como una actividad inferior. El resultado directo e inevitable, es el deterioro de dichas funciones.

Normalmente, las empresas recurren a vías alternativas para salvar estas carencias, que no mencionaré ahora, sino más adelante en un análisis pormenorizado.

Se tratará de explicar qué ocurre en aquellas empresas que no dedican una atención exclusiva a la gestión de la información, qué repercusiones tiene y cuáles son sus causas.

Numerosos estudios prueban que en un amplio sector industrial se hace un uso muy deficiente de la documentación que las propias empresas generan, así como de otros tipos de información adicional que pudieran rentabilizar su producción.

Al igual que un estudiante necesita enri-

quecer sus conocimientos gracias al estudio, una empresa necesita estar al día en todo aquello que le afecta, directa o indirectamente, con el fin de afrontar los retos del mercado, y en la actualidad la dura competencia que pueden llegar a plantear la aparición de los Parques Tecnológicos y en concreto las empresas que en ellos se están implantando.

La empresa maneja información diariamente sobre:

- proveedores de materias primas
- clientes
- información bursátil
- informes económicos
- legislación
- patentes
- etc...

toda esta información es necesario asimilarla para dar respuesta a cualquier situación de la vida económica de la empresa. La solución a lo que en principio podría ser un problema es la implantación de Servicios integrados de Biblioteca-Centro de Documentación en los parques tecnológicos.

La historia de los parques tecnológicos es relativamente reciente, y responden al empuje e interés que el Estado y empresas privadas han puesto en el desarrollo de nuevas tecnologías e investigación (I+D).

Físicamente están localizados en entornos industriales ya asentados o por el contrario en lugares donde se pretende que la industria vaya fijando sus bases para potenciar el desarrollo del entorno.

El caso del Parque Tecnológico de Andalucía responde a este último ejemplo. Las empresas que ya están instaladas en este recinto centran su producción e investigaciones en el campo de la microelectrónica, las telecomunicaciones, fabricación de componentes aeronáuticos, etc.

Para favorecer la implantación de dichas

empresas en el Parque Tecnológico, la Junta de Andalucía, el Gobierno y el Ayuntamiento de Málaga han dado incentivos fiscales y toda una serie de facilidades que han hecho atractivo el trabajo en dicho parque.

En el futuro, entre otras empresas, está prevista la puesta en marcha del Centro de Documentación en Normalización y Fabricación. El Centro de Documentación que yo propongo va más allá y trata de responder a todas las necesidades «informativas» de cualquier empresa que se instale en el Parque Tecnológico.

1. LA INFORMACIÓN Y LA EMPRESA

La información siempre ha sido utilizada por la empresa para:

- planificar las estrategias de dirección
- realizar actividades de I+D
- y realizar actividades productivas

Según esto, la información es vital para el desarrollo empresarial, sin embargo no todas las empresas tienen departamentos de documentación o bibliotecas con las que gestionar sus documentos.

Un documentalista/bibliotecario organiza los recursos formales de información y desarrolla productos de información más o menos elaborados.

La empresa que no tiene documentalista/bibliotecario o no se apoya en un centro de documentación, utiliza otras vías para obtener la información necesaria para sus actividades, normalmente a través de pseudo-informadores, como son el director de marketing o el director comercial, que actúan conjuntamente con la dirección para elaborar la estrategia empresarial.

Para que la empresa sea competitiva, incrementando la productividad y manteniendo un coste de producción bajo, es necesario

que utilice conjuntamente las fuentes de información formales (Bibliotecas/Centros de Documentación) y las informales (director de marketing...).

Los canales por los que llega esta información podemos resumirlos en:

- 1) Canales informales: cada vez más utilizados debido al gran avance de las comunicaciones y a la necesidad de tomar decisiones en muy poco tiempo. Estos son: teléfono, fax, correo electrónico, contactos personales, asistencia a congresos, conferencias y seminarios.
- 2) Canales formales: poco utilizados debido en gran parte a su desconocimiento.

Pueden ser: prensa diaria, revistas científicas y técnicas, revistas comerciales, monografías, informes gubernamentales, documentos legales, normas, patentes, actas de congresos, bases de datos, informes de empresas, catálogos de productos, etc,...

2. LA INFORMACIÓN: "RECURSO ESTRATÉGICO".

Debemos considerar la información como algo fundamental porque el mercado es cada día más variable debido a que:

- los gustos del consumidor se modifican continuamente.
- hay una amplia gama de ofertas para el consumidor.
- los mercados cada vez son más internacionales.
- se ha producido un incremento en la participación de las nuevas tecnologías en todos los procesos productivos.

Frente a esto las empresas se han visto obligadas a:

- innovar sus actividades productivas (por ello necesitan investigar)
- mejorar la calidad de sus productos (por

ejemplo, necesitan conocer con detalle los estudios de calidad realizados en los productos de la competencia).

- destinar mejores recursos a sus actividades de I+D.

3. ¿QUÉ INFORMACIÓN MANEJA LA EMPRESA?

3.1 Información interna

Documentación generada por la propia empresa, que suele ser la más voluminosa. Alrededor de un 20% de esos documentos son vitales para el funcionamiento de la empresa. Con el fin de asegurar su conservación y recuperación, es necesario que se cataloguen y clasifiquen.

3.1.1 Objetivos de la información interna:

Se pueden resumir en uno solo, la toma de decisiones.

Tipología de la documentación interna:

A) Informes operacionales:

- de producción
- de ventas
- financieros

B) Informes analíticos:

- de marketing
- de planificación estratégica
- económicos
- de gestión

C) Informes realizados por 3^{as} personas:

- de investigación de mercado
- estudios de publicidad
- publicados por empresas consultoras

D) Recortes y boletines:

- de medios de comunicación impresos
- elaborados por los departamentos de comunicación y/o relaciones públicas.

3.2 Información externa

Es una información muy práctica, se genera fuera de la organización y se encuentra a disposición de la empresa y del público en general.

3.2.1 Objetivos de la información externa

Suele utilizarse para la investigación de mercado, puesta al día de nuevas tecnologías y conocimiento de la información sobre legislación.

Tipología de la documentación externa:

- A) Estadísticas, demográficas y de aspectos sociales como por ejemplo los datos de empleo, educación, características familiares, etc... De productos y sectores industriales. Sobre el mercado laboral, tendencias, salarios, etc...
- B) Información sobre legislación y normalización.
- C) Información sobre empresas y mercados. (Revistas comerciales y directorios, bases de datos, prensa diaria...)
- D) Información sobre financiación (Boletines oficiales, bases de datos).
- E) Información sobre oportunidades de negocio y prospecciones internacionales. (Directorios, guías, bases de datos,...)
- F) Información sobre nuevas tecnologías. (Directorios, guías, bases de datos, publicaciones específicas, informes, etc...)
- G) Información científica y tecnológica. (Bases de datos, publicaciones periódicas, monografías, tesis, informes, etc...)

4. ETAPAS POR LAS QUE PASA UNA EMPRESA EN CASO DE NO HACER UNA GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADECUADA

4.1. Etapa de mantenimiento

Se da cuando la empresa no presenta problemas serios de gestión de la documentación. En el caso de que la empresa altere sus características o crezca pasará a la siguiente etapa.

4.2. Etapa de crecimiento

La gestión de la documentación debe ser más precisa y exigente para enfrentarse al crecimiento del volumen documental.

4.3. Etapa de aparición de problemas

Sucede cuando:

- 1) No existen directrices para organizar la documentación.
- 2) La necesidad de «organizarse» es evidente, pero parece no existir tiempo para hacerlo.
- 3) Existen muy pocas medidas para mantener y actualizar los documentos.
- 4) El número de documentos que no pueden ser localizados, aumenta.
- 5) El tiempo de recuperación de un número cada vez mayor de documentos se hace muy lento.
- 6) No existe ningún sistema para archivar o destruir los documentos.

La empresa entonces entra en crisis, y pasa por un período de desastre.

4.4. Etapa de desastre

La crisis se hace palpable cuando es imposible localizar un documento.

En este caso, se debe llevar a cabo un programa para mejorar la gestión de la documentación. Es necesario hacer una fuerte inversión en equipos y personal.

Existen dos posibilidades:

4.4.1. Si se adoptan soluciones a corto plazo, la empresa volverá a la fase de mantenimiento y se enfrenta de nuevo a sus problemas originales.

4.4.2. Si se lleva a cabo un nuevo sistema y este funciona, los problemas desaparecen o se tiene un mínimo control de ellos.

La empresa entonces vuelve a la primera fase, de mantenimiento.

Si la empresa es incapaz de resolver la crisis, se encuentra en una *situación de desastre*.

5. FORMAS HABITUALES DE GESTIONAR LA INFORMACIÓN EN LAS EMPRESAS

- Subcontrato a empresas de servicios que proporcionan funciones de gestión documental.
- Subcontrato a consultores que planifican e implantan un sistema de gestión documental.

6. NECESIDAD DE IMPLANTAR BIBLIOTECAS-CENTROS DE DOCUMENTACIÓN EN LOS "PARQUES TECNOLÓGICOS".

Los objetivos de un servicio integrado de Biblioteca-Centro de Documentación para los parques tecnológicos son en grandes líneas los siguientes:

- Ayudar a la empresa a lograr su crecimiento económico y su desarrollo en el mercado y por consiguiente el desarrollo global de todas las empresas integradas en el parque tecnológico.
- Fomentar la adquisición selectiva de los tipos de información importantes para las empresas constituyentes del parque tecnológico.
- Mejorar y desarrollar el conocimiento que cada una de las empresas tienen de su entorno industrial.
- Organizar la transferencia de tecnologías desde el exterior y entre las empresas del parque tecnológico.
- Dirigir e integrar todos los flujos de información.

A la vista de estos objetivos, las funciones que un servicio de este tipo debe desarrollar son:

- 1) Identificar el conocimiento interno que las empresas del parque tecnológico han obtenido a través de la experiencia.
- 2) Identificar las necesidades actuales de información.
- 3) Identificar a los competidores y su posición en el mercado.
- 4) Identificar las fuentes de información externa especializada.
- 5) Identificar las reuniones, congresos, conferencias, etc... interesantes para las empresas del parque tecnológico.
- 6) Elaborar productos de información específicos.
- 7) Conservar y difundir toda aquella información que se genere en el parque tecnológico.
- 8) Acercar la información directamente a las empresas del parque tecnológico, evitando pérdidas de tiempo innecesarias.

7. FINANCIACIÓN

Una vez que tenemos claros los objetivos y las funciones de este servicio, sólo queda ponerlo en marcha. Para ello he destacado tres vías de financiación:

A) Con capital de todas las empresas del parque tecnológico.

En este caso el centro de documentación está financiado por todas las empresas, de modo que los servicios que ofrece son gratuitos.

B) Con capital privado (persona ajena al parque tecnológico).

En este caso las empresas del parque deben pagar los servicios de información.

C) Con participación de la Administración Pública y las empresas del parque tecnológico.

En este caso el centro de documentación presta servicios a estas empresas, como usuarios internos, de forma gratuita. Además el centro se financia con servicios pagados por usuarios externos (otros parques tecnológicos, investigadores, universidades...).

8. CONCLUSIONES

1. Una empresa puede mantenerse en las etapas de mantenimiento y crecimiento mediante una evaluación y actualización de su programa de gestión de los documentos.
2. Una empresa con un crecimiento lento, resultado de un sistema de gestión documental deficiente, puede mantenerse en la etapa de problemas durante mucho tiempo.
3. La mayor parte de las empresas pasan por las tres primeras etapas mencionadas al principio del trabajo (manteni-

miento, crecimiento y aparición de problemas). Sin embargo, sólo un buen programa de gestión documental puede evitar la etapa de desastre.

4. La importancia de la gestión de la documentación en las empresas se pone de manifiesto en caso de
 - a) *Desastre*, destrucción de los archivos que ponen «fuera del negocio» a las empresas que lo sufren.
 - b) *Mala gestión de la documentación*, incapacidad para localizar un documento, archivado erróneo de los documentos.

Generan gastos de tiempo y dinero e insatisfacción en los clientes. Muchas de las empresas que fracasan tienen problemas de gestión de la documentación, que intentan solucionar con la contratación eventual de servicios de documentación.

8.1 Medidas que se pueden tomar:

- A) En primer lugar hay que evaluar si estos acuerdos de subcontratos y contratos temporales tienen una relación adecuada coste/beneficios.

La falta de uniformidad, control y continuidad en las operaciones de gestión documental se hacen patentes, al tratarse de servicios eventuales y contratos temporales.

- B) Estos sistemas, pueden facilitar sólo formación y evaluaciones periódicas, por lo que se piensa que lo más rentable sería:
 - la formación y especialización del propio personal de la empresa, o
 - la creación, desarrollo y puesta en funcionamiento de un centro de documentación o biblioteca que llevara a cabo un plan eficaz de gestión de información, integrado totalmente en los objetivos del parque tecnológico.

ANEXO

Encuesta realizada por la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, para evaluar el nivel de información que las empresas manejan y ver la posibilidad de crear un centro de documentación.

1) ¿Dispone esta empresa de un servicio de información científica y técnica propio?

1.1 En caso afirmativo ¿existe alguna persona exclusivamente dedicada a buscar, seleccionar y distribuir información científica y técnica a los posibles interesados?

1.2 De no ser así ¿utiliza los servicios de un Centro de Documentación?

2) Si ha utilizado los servicios de centros de Información y Documentación exteriores indique por favor sus nombres y países de procedencia.

3) ¿Acudiría esta firma a los servicios de un Centro de Documentación común para todas las empresas del sector?

3.1 ¿Qué número de consultas aproximado estimaría que podría efectuarle?

3.2 Indique los fines para los que solicitaría información al referido centro.

4) Señale el porcentaje y aproximadamente las principales fuentes de información científica y técnica que utiliza esta empresa.

