
Introducció a la gestió d'unitats i serveis d'informació

PID_00242723

Josep Cobarsí Morales
Candela Ollé i Castellà

Temps mínim de dedicació recomanat: 6 hores



Índex

Introducció	5
1. Organitzacions i informació	7
1.1. Concepte d' <i>unitat d'informació</i>	7
1.2. Organitzacions i entorn	9
1.3. Teories organitzatives	11
1.3.1. Les organitzacions com a màquines	12
1.3.2. Les organitzacions com a éssers vius	14
1.3.3. Les organitzacions com a cervells	15
1.3.4. Les organitzacions com a cultures	17
1.3.5. Les organitzacions com a sistemes polítics	18
1.4. Tipificació d'organitzacions	20
1.5. Estructura organitzativa	23
1.5.1. Externalització	25
1.5.2. Participació en consorcis i xarxes	27
2. Productes i serveis informacionals	28
2.1. Productes i serveis	28
2.1.1. Concepte	28
2.1.2. Exemples en unitats d'informació	30
2.2. Especificitats dels béns informacionals	34
2.2.1. Propietats	34
2.2.2. Usos	36
2.2.3. Valor	37
3. Els usuaris i els stakeholders	39
3.1. Concepte d' <i>usuari</i> i de <i>stakeholder</i>	39
3.2. Paper dels usuaris i dels <i>stakeholders</i>	40
3.2.1. Usuaris directes i indirectes	40
3.2.2. Usuaris actius i passius	41
3.2.3. Usuaris pioners, moderats i tardans	42
3.2.4. Tipus de <i>stakeholders</i>	43
3.3. Interacció de l'usuari amb el servei d'informació	44
4. Les unitats d'informació	46
4.1. Les unitats d'informació tradicionals	48
4.2. Les unitats d'informació híbrides	63
Activitats	67
Bibliografia	72

Introducció

El mòdul "Introducció a la gestió d'unitats i serveis d'informació" ofereix una iniciació als conceptes i elements imprescindibles a l'hora de gestionar qualsevol unitat o servei d'informació per tal d'establir les bases d'aquesta assignatura. Els continguts estan agrupats en cinc blocs, cadascun dels quals incorpora materials complementaris, ja siguin lectures o enllaços, per poder-hi aprofundir segons la curiositat i l'interès dels estudiants.

Primerament es desenvolupen els conceptes d'*unitat d'informació* i *organització*, i conjuntament es fa un repàs de les teories organitzatives i la tipificació d'aquestes teories. Tot seguit, en el segon apartat, s'expliquen les semblances i diferències que hi ha entre *producte* i *servei d'informació*. En aquest apartat també s'han dedicat unes pàgines a les especificitats dels béns informacionals, a quins són els elements que els identifiquen. A continuació hi ha un tercer apartat que se centra en els usuaris i *stakeholders*. Quan podeu fer servir un terme o l'altre? Com podeu tipificar-los per a una millor gestió de la unitat d'informació? Ho podreu descobrir amb la lectura i les consideracions complementàries preparades al llarg del text.

El quart apartat explica amb detall les diverses unitats d'informació –biblioteca, arxiu, centre de documentació, departaments d'estudis i anàlisis, departaments d'R+D+I, etc.– i n'exposa les característiques, les tendències i les diferents tipologies que hi ha. Aquí hem preparat una llista força àmplia d'exemples, ja que considerem que una de les millors maneres d'aprendre què són les unitats d'informació i com es gestionen és visitant les que teniu a l'abast i, també, tafanejant les que tenen presència digital.

1. Organitzacions i informació

Les unitats d'informació tenen un paper clau en l'elaboració de productes i serveis d'informació en les organitzacions. Tot seguit s'introdueixen aquestes unitats i una sèrie d'elements conceptuals per tal de facilitar la comprensió del context organitzatiu en què projecten la seva actuació. Val a dir que les activitats de producció i consum d'informació cada cop tenen lloc de manera més distribuïda arreu de l'organització, per la qual cosa és molt important comprendre-les de manera àmplia, més enllà dels límits estrictes d'una unitat organitzativa determinada.

1.1. Concepte d'unitat d'informació

En els entorns organitzatius i socials actuals, tots els individus són potencials prosumidors (consumidors proactius) d'informació. Ara bé, hi ha determinades unitats organitzatives que tenen un paper central en la producció de béns informacionals, són les anomenades **unitats d'informació**.

Les unitats d'informació són entitats organitzatives que es dediquen a proporcionar un conjunt de productes i serveis orientats a facilitar la producció, l'anàlisi, la conservació, la captura o la difusió del coneixement enregistrat en documents o vinculat a aquests documents, adreçats a un determinat col·lectiu d'usuaris amb unes necessitats determinades i en un context organitzatiu i social determinat.

Aquestes entitats organitzatives actuen o bé com a organització elles mateixes o bé com a part integrant d'una organització. Unitats com les que acabem d'esmentar es dediquen en exclusiva a facilitar activitats de coneixement relacionades amb documents i compleixen estrictament amb la definició proposada, podem anomenar-les **unitats d'informació tradicionals**. Les biblioteques, els arxius i els centres de documentació són exemples d'unitats d'informació tradicionals, que s'ajusten estrictament a la definició proposada.

Ara bé, en l'actualitat són moltes les organitzacions o els departaments dins d'una organització que es dediquen, com a part de la seva activitat, a facilitar activitats de coneixement relacionades amb documents. En aquest sentit, moltes entitats organitzatives es poden considerar, si més no parcialment, com

Exemple

Normalment es consideren l'arxiu d'un ajuntament o el centre de documentació d'una cambra de comerç com a unitats organitzatives respectivament dins d'aquestes organitzacions. En canvi, una biblioteca pública es veu habitualment com una organització separada, tot i poder formar part d'un context organitzatiu més ampli, com ara el conjunt de les biblioteques d'una determinada demarcació territorial.

a unitats d'informació. Ens hi referirem com a **unitats d'informació híbrides**. El paper d'aquestes unitats híbrides és creixent en tot tipus d'organitzacions. Aquestes unitats actuen com a creadores de coneixement especialitzat per raó de la seva activitat. Ara bé, tant el seu funcionament intern com el servei que presten al conjunt de l'organització requereixen també activitats documentals per tal de facilitar activitats de coneixement a certs usuaris. Per això, o bé actuen com a unitats híbrides o bé una unitat d'informació tradicional els dóna suport en la seva tasca. En aquest sentit, per exemple, a moltes unitats d'informació tradicionals, com ara arxius o biblioteques, els correspon liderar el disseny i la implementació de dipòsits corporatius que recullen documents generats per les activitats de creació de coneixement arreu de l'organització.

Exemple

Mostres d'unitats d'informació híbrides serien un departament de màrqueting, un departament d'estudis i anàlisis, un departament de recerca i desenvolupament, una unitat d'avaluació i qualitat o un departament de comunicació interna, entre d'altres.

Els documents, del tipus que siguin, són presents en la tasca de tota unitat d'informació. Considerem el terme **document** en el sentit més ampli possible i amb finalitats que poden ser molt variades. Això inclou exemples com ara els següents:

a) Una biblioteca proporciona accés a una col·lecció de documents que contenen coneixement enregistrat (llibres, etc.), seleccionats sota certs criteris en funció de les necessitats del seu col·lectiu d'usuaris. El catàleg de la biblioteca és un element clau en aquest sentit, però també pot ajudar a establir vincles de coneixement, més enllà del coneixement enregistrat en un llibre individual. Així, un catàleg pot incloure en la seva fitxa de llibres l'enllaç a una llista d'altres llibres relacionats amb el recuperat, pel fet que sovint han estat demanats en préstec pels mateixos usuaris que han demanat el llibre recuperat. D'aquesta manera l'activitat de coneixement del col·lectiu d'usuaris pot resultar útil a un usuari individual per a la seva pròpia activitat.

b) Els documents seleccionats que es guarden en un arxiu o en un sistema de gestió documental constitueixen evidències sobre l'activitat de persones o organitzacions. Aquestes evidències també tenen la finalitat de facilitar, si escau, activitats de coneixement posteriors a l'activitat original de la qual el document constitueix l'evidència. Per exemple, poden facilitar accions com ara les següents: una recerca legal o històrica, la resposta a una reclamació o incidència, una inspecció o auditoria o tasques de control de qualitat i millora continua, etc. En aquest sentit, cal remarcar que el simple fet de facilitar la preservació a llarg termini dels documents dipositats en un arxiu o sistema de gestió documental, independentment dels possibles usos que efectivament s'acabin produint d'un document individual determinat, proporciona un potencial i una seguretat al conjunt de persones i organitzacions afectades.

c) En altres casos, com ara en una unitat de vigilància competitiva, se serveixen productes o serveis de síntesi de la informació generada per multitud de fonts d'informació que en la pràctica serien impossibles de seguir una a una per part dels usuaris, de manera que aquests productes o serveis (com ara informes, alertes, interfícies unificades) els facilitin la presa de decisions òptima. En aquesta línia, el seguiment de la competència en un determinat sector requereix saber de nous desenvolupaments tecnològics, quotes de mercat i de vendes, normatives legals relacionades, entrada de nous competidors, localització de socis potencials, etc. Aquesta informació es troba dispersa en multitud de fonts: bases de dades de legislació, estadístiques oficials, bases de dades d'articles científics o de patents, premsa general o especialitzada, etc. Per tant, requereix una selecció i un tractament integrats per tal que pugui estar de manera adient a disposició dels qui han d'intervenir en la presa de decisions sobre aspectes com ara el disseny o la comercialització de productes nous.

d) A una unitat d'informació li pot correspondre la responsabilitat sobre un directori d'experts corporatiu, destinat a facilitar la localització i l'accés a aquesta expertesa arreu de l'organització. Des del punt de vista documental, aquest directori és una base de dades referencial, que ha de ser dissenyada i implantada pensant que la seva finalitat última és posar en contacte persones dipositàries de coneixement, i que els ha de ser útil i fàcil d'usar.

Les unitats d'informació, per tal de facilitar l'accés als documents, gestionen bases de dades. Així, el catàleg d'una biblioteca està constituït per una base de dades on es desa un registre per a cadascun dels documents del fons (ja siguin llibres o altres documents) i un registre per a cadascun dels autors de documents del fons. Els documents als quals facilita l'accés una unitat d'informació poden ser en format paper o en format digital. Si són documents en format digital, cadascun estarà emmagatzemat en un o més fitxers electrònics. Més endavant, veurem amb més detall tipologies d'unitats d'informació, les seves funcions, la seva evolució històrica i tendències, però ara volem centrar-nos en el **context organitzatiu**, en què actuen i interactuen. Saber copsar adequadament aquest entorn és molt important per a gestionar amb èxit una unitat d'informació.

1.2. Organitzacions i entorn

En l'actualitat, hi ha un alt grau de convergència entre l'empresa i altres tipus d'organitzacions (com ara administracions públiques o organitzacions sense ànim de lucre) amb relació a la gestió, en especial pel que fa a aspectes com els que apuntem tot seguit. Tots tenen implicacions referents a les necessitats amb relació a la informació:

- La necessitat d'oferir una gamma més variada de productes i serveis a uns usuaris més diversos, i de fer-ho amb uns recursos limitats. És a dir, **fer més amb menys**. Aquesta limitació és especialment marcada pel que fa als recursos financers i als recursos humans disponibles, que requereixen una gestió òptima. En aquesta línia, es constata la importància creixent d'intangibles com la informació i el coneixement com a recursos que poden substituir-ne o estalviar-ne d'altres.

Reflexió

Consideredu, per exemple, les biblioteques públiques d'una gran ciutat com Barcelona. En els darrers deu anys, com creieu que ha evolucionat la gamma de productes i serveis que ofereixen? I quins canvis hi ha hagut en la quantitat i la diversitat de la població d'usuaris a què s'adrecen? Podeu contrastar-ho buscant informació? Consideredu que la major pressió que això representa pot solucionar-se augmentant proporcionalment els recursos humans i materials?

D'altra banda, us imagineu quant de temps i quants diners costa desenvolupar un producte farmacèutic? Podeu consultar informació per fer-vos-en una idea. Penseu que una indústria farmacèutica pot llançar-se a desenvolupar un producte sense la previsió sistemàtica de les necessitats del mercat i de les intencions i capacitat dels seus competidors de desenvolupar productes similars?

- La necessitat de **complir legislacions diverses** que hi són aplicables, i de demostrar-ne el compliment a les autoritats competents o a persones i organitzacions afectades per l'activitat de l'organització. La necessitat d'assegurar la qualitat, la responsabilitat social i mediambiental i de demostrar-ne el compliment davant diverses instàncies. En anglès,

s'anomena *compliance* el fet d'adherir-se a un estàndard o regulació, i de demostrar aquesta conformitat. Pot tractar-se tant de lleis d'obligat compliment com d'estàndards als quals hom s'adhereix voluntàriament.

Lleis i estàndards relacionats amb unitats d'informació

Una de les lleis destacables que cal tenir present en l'àmbit de l'Estat espanyol és la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD). Una altra de prou important és la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Aquests són exemples de normativa legal que afecta amb obligatorietat.

En canvi, a estàndards de qualitat, com ara les normes ISO, una organització s'hi afegeix voluntàriament. Sovint ho fan perquè ho consideren convenient com a metodologia de treball intern i com a senyal de prestigi. És el cas, per exemple, de la norma UNE-ISO 30300 de gestió documental.

- La **major competitivitat**, entesa en sentit ampli, per a captar clients, per a obtenir subvencions públiques, per a captar empleats qualificats, etc., i alhora, la necessitat de cooperació. És a dir, la necessitat de col·laboració i d'interoperabilitat entre organitzacions que conjuntament han de prestar servei als usuaris.

Reflexió

Creieu que els hospitals privats o públics espanyols competeixen entre ells per captar personal mèdic o d'infermeria? O, dit d'una altra manera, penseu que les universitats del país produeixen titulats en Medicina o Infermeria per cobrir la demanda actual i dels anys vinents? Consulteu alguna font d'informació per tal de confirmar-ho o desmentir-ho.

Com a universitaris, podeu accedir no només a llibres que formen part del fons de la Biblioteca de la UOC. La UOC pot proporcionar-vos en préstec llibres del fons d'altres biblioteques mitjançant el Servei d'Obtenció de Documents (SOD). O podeu anar vosaltres mateixos a la biblioteca d'una altra universitat catalana i emportar-vos un llibre del seu fons en préstec (l'anomenat préstec *in situ*). Disposar d'aquestes opcions requereix un cert grau de cooperació i d'interoperabilitat entre les diferents biblioteques implicades, del qual es beneficia l'usuari.

- La **creixent diversitat de parts interessades o públics interessats (*stakeholders*)**, entenent com a tals les persones o els col·lectius que afecten l'activitat d'una organització o són afectats per aquesta activitat.

Reflexió

El terme *stakeholder* no té una traducció clara en català; de vegades s'utilitzen com a equivalents expressions com *públics interessats* o *parts interessades*.

Per exemple, com a *stakeholders* de la UOC podem considerar, entre altres, els següents: estudiants actuals, estudiants potencials, graduats, professorat a temps complet, professorat col·laborador, personal de gestió, el govern de la Generalitat de Catalunya, els ocupadors, altres universitats, etc.

- L'**amença creixent de saturació informativa**, amb l'ansietat consegüent. La producció i l'enviament d'informació presenta cada cop més facilitats des del punt de vista tecnològic. Però la capacitat individual per a atendre i processar informació té uns límits. Sovint es té la percepció que aquests límits estan sota pressió o se sobrepassen per la quantitat d'informació a què estem exposats.

En la nostra llengua, el terme més usat per a referir-nos a aquesta saturació informativa i ansietat consegüent és *infoxicació*, proposat per Alfons Cornella (el terme equivalent en anglès és *information overload*).

Reflexió

Us considereu a vosaltres mateixos en perill d'infoxicació? Heu tingut experiències recents respecte d'això?

En definitiva, les organitzacions estan immerses en un entorn canviant, amb pressions més grans i més variades, en el qual la seva activitat afecta aquest entorn i, alhora, és afectada de manera creixent per aquest mateix entorn. I en aquest sentit, siguin públiques, privades o sense ànim de lucre, les organitzacions ara tenen més punts en comú que fa uns anys. Tot plegat implica més necessitats d'informació i de coneixement.

Per això us seran útils els coneixements generals de gestió adquirits a *Introducció a l'empresa* i *Iniciativa emprenedora*, i la reflexió sobre la vostra pròpia experiència com a consumidors i usuaris de tota mena de productes i serveis. Cal, però, tenir en compte que els productes i els serveis d'informació tenen propietats específiques i sovint contraposades a altres tipus de productes, com es veurà més endavant en aquesta assignatura. Per tant, cal tenir molta precaució a l'hora d'extrapolar conclusions d'un producte o servei a un altre. I convé tenir en compte també les particularitats de la gestió d'unitats d'informació com unitats organitzatives, que veurem més endavant en aquesta assignatura.

Vegeu també

Bona part de la terminologia que s'utilitzarà a *Gestió d'unitats i serveis d'informació* és de l'àmbit de la gestió d'organitzacions i, per tant, és vocabulari compartit amb les assignatures bàsiques *Introducció a l'empresa* i *Iniciativa emprenedora*.

1.3. Teories organitzatives

Per tal de conceptualitzar una organització, al llarg de la història han anat apareixent diferents teories organitzatives. Ens referirem tot seguit a una selecció de les més rellevants sorgides des dels inicis de la Revolució Industrial en el segle XVIII, fins a altres d'aparició molt més recent. Aquestes teories han tingut, tenen o estan en curs de tenir importants repercussions pràctiques en la gestió d'organitzacions i en el tipus de productes i serveis d'informació que es produeixen i consumeixen en les organitzacions.

En concret, ens referirem a una selecció de cinc tipus de teories organitzatives, segons l'analogia que fan de l'organització envers altres conceptes (Morgan, 2006):

- Les organitzacions com a màquines.
- Les organitzacions com a éssers vius.
- Les organitzacions com a cervells.
- Les organitzacions com a cultures.
- Les organitzacions com a sistemes polítics.

Lectura recomanada

Per obtenir més informació, podeu consultar l'obra següent: G. Morgan (2006). *Images of organization*. Thousand Oaks: Sage.

1.3.1. Les organitzacions com a màquines

Als segles XVIII i XIX, s'inventen nombroses màquines basades en la mecànica newtoniana, i s'apliquen a la indústria naixent, a la rellotgeria, a la producció de joguines, etc. Històricament, hi ha dues contribucions molt remarcables que segueixen aquesta visió teòrica de les organitzacions com a màquines basades en la mecànica newtoniana: Frederic el Gran de Prússia i Frederick Taylor.

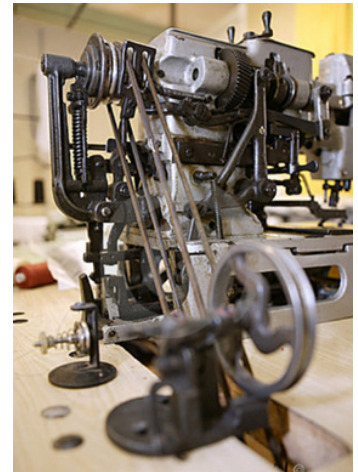
El rei Frederic el Gran de Prússia (1712-1786) va crear un exèrcit basat en la mecanització. La reforma militar de Frederic, que va sistematitzar i va ampliar característiques d'exèrcits més antics, va incloure l'ús d'uniformes i equipaments estàndards, l'ampliació de la gamma de rangs de comandament d'oficials i suboficials, l'estandardització de la normativa i la terminologia, i l'entrenament sistemàtic. Elements tots ells que continuen presents en els exèrcits actuals.

L'enginyer nord-americà Frederick Taylor (1856-1915) va ser pioner de l'anomenat *scientific management*, aplicat a factories industrials. Els principis tayloristes poden resumir-se com segueix:

- Definir clarament els objectius i els resultats que s'han d'assolir.
- Separar totalment les responsabilitats de la feina entre la faceta de disseny i planificació (assignada als directius) i la d'implementació (assignada als treballadors).
- Usar la racionalitat i el mètode científic per a dissenyar amb orientació a l'eficiència i de manera precisa la tasca assignada al treballador.
- Seleccionar la persona més adequada per a dur a terme la feina.
- Formar el treballador per a dur a terme la feina de manera eficient.
- Monitorar i controlar tant el seguiment dels procediments com la consecució dels resultats.

La gestió basada a considerar les organitzacions com a màquines funciona molt bé quan es donen les condicions següents:

- Quan hi ha una tasca clarament especificable per desenvolupar.
- Quan la precisió és prioritària.
- Quan l'entorn és prou estable per a assegurar que els productes produïts seran apropiats.



Màquina mecànica

- Quan les persones implicades compleixen i es comporten amb exactitud i fiabilitat, tal com es prescriu en el disseny que ho han de fer.

Es pot constatar fàcilment que aquestes condicions són força restrictives. En les organitzacions actuals, sovint no es donen les condicions per a un funcionament òptim de la gestió basada en aquest paradigma. Però continua present en la pràctica actual, en part perquè aquests principis mecanicistes d'organització tenen un llarg historial mentre que la resta de teories organitzatives són d'aparició molt més recent, i en part perquè resulten útils en determinades facetes de la gestió, encara que no aportin una solució integral.

Exemple

Organitzacions d'aparició relativament recent, com són les cadenes d'establiments de menjar ràpid, apliquen aquestes idees en el disseny i el monitoratge de les seves operacions.

Pel que fa a aspectes informacionals, l'organització màquina s'associa a coneixement fàcilment codificable, a informació estructurada i, en conseqüència, a instruments de gestió, com ara:

- Diagrames de flux de processos.
- Organigrames jeràrquics.
- Bases de dades amb camps estructurats.
- Protocols de procediments normalitzats.
- Classificacions.
- Etc.

Considerem, per exemple, el catàleg d'una biblioteca, com ara el Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya. És una base de dades estructurada que conté un registre per a les dades de cada un dels llibres i altres documents. L'entrada de dades en aquests registres es fa amb pautes altament normalitzades i requereix personal específicament qualificat. Per tant, en aquesta faceta de creació i manteniment del catàleg, les biblioteques funcionen d'acord amb instruments típics de l'organització entesa com a màquina.

En general, eines com aquestes són molt útils des d'un punt de vista de l'operativa diària, per tal de vertebrar aquesta operativa, per a establir pautes ordinàries de comportament. Ara bé, per si soles no donen resposta a les situacions singulars del funcionament quotidià, que poden requerir anar més enllà d'aquests esquemes per a donar una solució satisfactòria, de la mateixa manera que tampoc no donen resposta a aspectes de la gestió com la planificació a llarg termini o a l'anàlisi de moltes facetes del funcionament de les organitzacions. Cal considerar altres teories per tal de comprendre de manera més ampla l'organització i la seva gestió.

1.3.2. Les organitzacions com a éssers vius

El biòleg austríac Ludwig von Bertalanffy (1901-1972) és el pare de la **teoria general de sistemes**, que ha tingut repercussió en molts camps de la ciència. Aquesta teoria, pel que fa al seu vessant de gestió organitzacional, va ser desenvolupada a Europa i als Estats Units en les dècades de 1950 i 1960. Considera que les organitzacions són assimilables a organismes vius, en el sentit que les organitzacions són sistemes oberts al seu entorn, per la qual cosa tant els éssers vius com les organitzacions necessiten establir una relació adequada amb el seu entorn per a sobreviure.

Els seus principis fonamentals són els següents:

- Prestar atenció a l'entorn intern i extern de les organitzacions.
- Considerar les organitzacions en termes de subsistemes interrelacionats.
- Establir congruències i alinear diferents subsistemes, per tal d'identificar i eliminar disfuncions potencials.

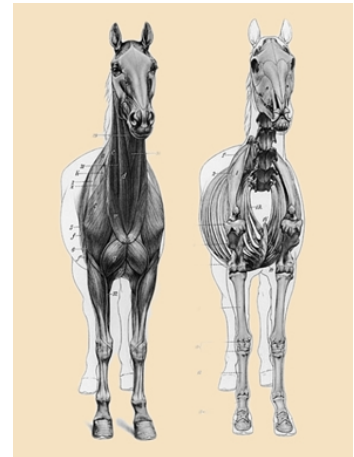
T. Burns i G. M. Stalker (1950) preconitzen que si l'entorn és molt canviant, es requereix aquesta aproximació com la més adequada, en comptes de considerar l'organització com a màquina.

Considerar les organitzacions com a éssers vius té alguns avantatges:

- Ajuda a comprendre les relacions entre l'organització i l'entorn exterior (altres organitzacions, mercat, entitats reguladores, etc.), i la necessitat d'equilibri intern i amb l'entorn per tal que l'organització sobrevisqui.
- En permetre identificar diferents espècies d'organitzacions, remarca la idea que hi ha diverses opcions per a gestionar, segons la tipologia d'organització.
- Afavoreix l'adequació de les formes d'organització per a la innovació.
- Facilita pensar en el desenvolupament organitzacional davant canvis sobtats, com ara creixement, fusions, etc.

No obstant això, també s'hi apunten algunes limitacions:

- Indueix a veure les organitzacions i els seus entorns en termes molt concrets i tangibles quan la gestió té un gran component d'abstracció.



Dibuix anatómic d'un cavall

- Remarca excessivament la idea d'unitat i cohesió de l'organització quan en la realitat el grau de coordinació entre diferents parts de l'organització sovint és feble.
- Comporta el perill que l'ús de la metàfora contribueixi a fomentar la competició salvatge.

Alguns dels elements de gestió típics d'aquest paradigma són els següents:

- Els plans estratègics que inclouen l'anàlisi de l'entorn intern i extern.
- La tipificació d'organitzacions (amb contribucions com la de Henry Mintzberg).
- El concepte d'*ecologia de la informació* (amb Thomas Davenport com a autor representatiu).

Per exemple, és una pràctica freqüent en unitats d'informació l'elaboració de plans estratègics, que acostumen a tenir una vigència d'entre tres i cinc anys. Més endavant en l'assignatura es tracta sobre la planificació estratègica. Aquí teniu tres exemples diversos de plans estratègics, als quals podeu donar una ullada si hi teniu curiositat:

- US National Archives and Records Administration (Pla estratègic 2014-2018).
- Red de Bibliotecas y Archivos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (Pla estratègic 2014-2017).
- Biblioteques UAB (Pla estratègic 2015-2018).

1.3.3. Les organitzacions com a cervells

Al contrari d'altres aproximacions, aquesta té més futur que història. Al final del segle XX i principis del segle XXI, els avenços de la neurociència han estat molt considerables, atès que han establert força facetes del funcionament del cervell i de la consciència. Abans, des del principi del segle XX, científics de diferents àmbits, i molt especialment Norbert Wiener (1948), Friedrich Hayek (1952) i Herbert Simon (1979), van posar els fonaments teòrics d'aquests avenços.



Cervell

Aquests avenços científics han servit de base per a prendre, en el camp de la gestió d'organitzacions, el cervell com a model conceptual del que podria ser una *learning organization* ('organització que aprèn') plenament adaptada a l'economia del coneixement. En aquest sentit, es plantegen les qüestions següents com a base d'aquesta aproximació:

- És possible dissenyar organitzacions que aprenen que en el seu funcionament resultin tan flexibles, resilents i inventives com el cervell?
- És possible distribuir les capacitats d'intel·ligència i control arreu de l'organització, de manera que aquesta pugui autoorganitzar-se, evolucionar i fer front a les contingències que vagin sobrevenint?
- L'actuació intel·ligent pot emergir de processos vinculats per un mínim conjunt de regles principals, de manera que l'actuació de l'organització sembli integrada i coordinada?

Heus aquí les principals fortaleses d'aquesta aproximació:

- Identificar de manera comprensible els requisits d'una organització que aprèn i com els diferents elements de l'organització necessiten donar-se suport recíprocament.
- Ajudar a pensar com es poden utilitzar les tecnologies de la informació per a desenvolupar organitzacions que aprenen.
- Constatar els avantatges que el lideratge sigui distribuït.

En canvi, la limitació principal és el **perill** que els directius **en perdin el control** en permetre l'autoorganització.

Aquest paradigma ha facilitat la formulació de dos importants corrents de gestió:

1) **La teoria de la gestió de la qualitat total i millora contínua** basada en la participació de tots els integrants de l'organització.

Exemple

Un dels instruments típics de la gestió de la qualitat són les normes ISO, de caràcter internacional i que abasten moltes temàtiques. Per exemple, aquest blog, coordinat per José Alberto Alonso, es dedica a la discussió sobre la norma ISO 30300 de gestió documental.

2) **La gestió del coneixement**, considerat com a actiu del conjunt de l'organització, més enllà dels individus que en formen part.

Resiliència

S'anomena *resiliència* la capacitat del cervell dels individus de fer front a situacions extraordinàries i recuperar, un cop passada aquesta situació, el comportament habitual. Aplicat aquest concepte a organitzacions, és la capacitat de fer front a una pertorbació o a una crisi, i de recuperar el funcionament normal un cop passada aquesta situació.

Lectures recomanades

Un llibre de referència en aquesta línia, per tal que el tingueu present a títol informatiu, és:

P. Senge (1994). *The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization*. Londres: Nicholas Brealey.

A més, també us aconsellem aquesta altra obra:

I. Nonaka; H. Takeuchi (1995). *The knowledge-creating company: how japanese companies create the dynamics of innovation*. Nova York: Oxford University Press.

Exemple

Entre els professionals de les unitats d'informació és freqüent la compartició de coneixement i bones pràctiques. Un exemple d'això és la comunitat d'aprenentatge en línia SocialBiblio, codirigida per Paula Traver i María García-Puente.

1.3.4. Les organitzacions com a cultures

El terme *cultura* s'origina metafòricament en la idea de cultivar la terra. Històricament, s'han anomenat *cultura* els patrons de conducta reflectits en una societat mitjançant el sistema de coneixement, ideologia, valors, lleis i rituals diaris. Aquests patrons de conducta no acostumen a estar explícits, però impregnen la manera d'actuar i es reflecteixen en una sèrie d'elements visibles. En el cas de les organitzacions, són elements com ara els següents: missió, visió, valors, estructures, jerarquies, lemes, etc.



La torre de Babel
Oli sobre tela de Pieter Brueghel el Viejo (1563). Museu d'Història de l'Art, Viena

Lectures recomanades

Aquesta és una aproximació del final del segle XX i, per tant, amb potencial per desenvolupar. Dos llibres destacats d'aquest corrent són:

T. Peters; R. Waterman (1982). *In Search of Excellence*. Nova York: Harper and Row.

K. E. Weick (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks: Sage.

Els beneficis principals d'aquesta visió de les organitzacions són els següents:

- Mostrar com una organització té una forta dependència de sistemes de significat compartit, els quals es van creant i recreant socialment. En conseqüència, mostra la importància de les ideologies, valors, creences, llenguatge, normes, cerimònies, etc. en conformar i guiar l'organització.
- Fomentar el reconeixement que les relacions entre l'organització i el seu entorn es construeixen socialment. Per tant, posa l'èmfasi en el fet que l'organització té marge de maniobra propi per a conceptualitzar l'entorn exterior i, en conseqüència, poder actuar sobre ell.
- Ajudar a comprendre el canvi organitzacional, que no només depèn de la tecnologia, l'estructura i les competències; sinó també de les imatges i dels valors que guien l'actuació.
- Ajudar a comprendre les divisions culturals internes de professió o gènere, per exemple, aquelles que són susceptibles de dificultar la comunicació i la compartició de coneixement.

Pel que fa als perills i potencials negatius principals que s'hi adverteixen, podríem destacar els següents:

- La gestió pot derivar en un procés fortament ideologitzat.

- La mera observació no participant pot resultar enganyosa com a instrument d'anàlisi, ja que els elements culturals han d'experimentar-se personalment per a entendre's plenament.
- La cultura té inèrcia. És molt més fàcil i ràpid canviar certs elements externs que porten incrustacions culturals (com ara estructures formals, cerimònies, etc.), que la cultura interioritzada com a tal, la qual cosa pot resultar enganyosa en gestionar canvis a les organitzacions.

Aquesta aproximació ha comportat un punt de vista diferent sobre una sèrie d'elements visibles de les organitzacions, que conformen el discurs que l'organització construeix socialment sobre si mateixa i sobre el seu entorn. En qualsevol cas, queda molt per fer respecte a la seva concreció pràctica.

1.3.5. Les organitzacions com a sistemes polítics

Aquesta aproximació es basa en la idea que les organitzacions són intrínsecament polítiques, en el sentit que cal trobar maneres de crear ordre i dirigir en un entorn en què hi ha interessos potencialment diversos i en contradicció. Entre aquests conflictes hi ha els següents:

- La potencial topada entre la feina pròpia, les aspiracions personals a la feina, i els valors i les aspiracions fora de la feina.
- La possible col·lisió entre interessos locals i globals.

Sobre la faceta política de les organitzacions, se'n parla en privat, però rarament s'explicita o discuteix en públic (si més no, fins ara no era habitual parlar-ne). Ara bé, cada cop més, moltes organitzacions modernes encoratgen l'explicitació i el debat sobre la política organitzacional.

El reconeixement de la interacció entre interessos enfrontats com a mitjà per a crear un ordre social no coercitiu representa avantatges potencials. Però la realitat mostra que, tot i que avui en dia rarament hi ha organitzacions completament autocràtiques, moltes organitzacions tenen fortes tendències i característiques que hi apunten.

Fonts de poder

Considerem les fonts de poder següents:

- Control de recursos escassos.
- Control de la informació i del coneixement.
- Control dels processos de decisió.
- Control de la tecnologia.
- Xarxes informals.
- Relacions de gènere.
- Símbols i significat.
- Ús de les normes i de les regulacions vigents.

Open Access

Per tal d'entendre la utilitat d'aquesta aproximació, i en concret la importància d'un intangible com els valors, podem considerar la ràpida extensió assolida pel moviment Open Access, que preconitza l'accés lliure i universal al coneixement. Vegeu aquí la Declaració de Berlín de l'accés obert al coneixement en ciències i humanitats del 2003: <https://openaccess.mpg.de/Berlin-Declaration>.



La Cambra dels Comuns, Londres

- El poder que ja es té.

Tot i ser diverses aquestes fonts, no és infreqüent que es tendeixi a la concentració de poder en moltes organitzacions. Això no us ha d'estranyar si us fixeu sobretot en el darrer element d'aquesta llista, "el poder que ja es té", el qual tendeix a realimentar-se ell mateix.

Les fortaleces principals d'aquesta aproximació són les següents:

- Observar com tota l'activitat de l'organització es basa en interessos i avaluar tots els aspectes del funcionament organitzacional tenint en compte això.
- Ajudar a qüestionar-se la idea de la racionalitat de les organitzacions.
- Facilitar una reconsideració de la idea que les organitzacions són sistemes "integrats".
- Donar una perspectiva addicional per a entendre el comportament individual en les organitzacions.
- Fomentar el reconeixement de les implicacions sociopolítiques de diferents tipus d'organitzacions i de la funció social de les organitzacions.

Per contra, les limitacions més destacades que té són les següents:

- Començar a veure política pertot arreu, i detectar erròniament suposats interessos i agendes ocultes allà on no n'hi ha.
- Centrar-se exclusivament en la faceta de conflicte i competició dins de l'organització, i oblidar la faceta cooperativa.

Entre les implicacions de gestió que cal destacar, hi ha la necessitat d'articular coalicions per a tirar endavant projectes. També s'ha de posar l'accent en la necessitat de localitzar i tenir en compte les persones clau en la xarxa social informal de l'organització, més enllà de la posició formal en l'organigrama.

Una influència d'aquest punt de vista polític sobre les organitzacions el trobem en l'aplicació a la gestió del concepte de *stakeholder* ('part interessada' o 'públic interessat'), entès com a persona o col·lectiu que afecta o és afectat per l'activitat d'una organització. Així, una biblioteca universitària pot tenir com a *stakeholders* els següents: estudiants potencials, estudiants actuals, graduats, professorat a temps complet, professorat a temps parcial, personal de gestió, consorcis de biblioteques de les quals forma part, alta direcció de la universitat, etc. Es tracta, doncs, d'una gran varietat de *stakeholders*, amb interessos i punts de vista diversos, que cal tenir en compte. En una biblioteca universitària, i en

qualsevol altra unitat d'informació, serà molt convenient tenir identificats els seus respectius *stakeholders* com a primer pas per a integrar-los i fer-los partícips de la gestió del servei. Aquest tema es tractarà més endavant en l'assignatura.

El marc conceptual en què ens movem condiona el resultat de les nostres anàlisis del món i la nostra presa de decisions. Per això, aquests cinc tipus de teories organitzacionals que hem exposat contribueixen a conformar els entorns organitzatius en què presten serveis les unitats d'informació. Per tant, conèixer-lo us serà útil per a entendre el context de treball de la unitat d'informació.

1.4. Tipificació d'organitzacions

Hi ha múltiples tipificacions d'organitzacions. En aquesta secció us en proposem dues, seleccionades a causa de la seva faceta informacional i del fet que tracten aspectes de les organitzacions força estables i difícils de canviar mitjançant una decisió directiva concreta; aquests aspectes són d'interès per a analitzar i comprendre el context organitzacional. Són les següents:

- 1) **Règims informacionals**, segons Thomas Davenport.
- 2) **Cultures organitzatives**, segons el model Hay.

En l'àmbit específic de la **gestió d'informació**, Thomas H. Davenport, en el seu llibre de 1997 *Information Ecology* (capítol "Information Politics"), va proposar diversos **règims informacionals**, que exposem tot seguit per ordre decreixent del grau de control central que representen: monarquia, federalisme, feudalisme i anarquia (la traducció és nostra).

a) Monarquia

"Quan una persona o un càrrec controla la major part de la informació d'una organització, la política que en resulta és una monarquia. El monarca –que hauria de ser un directiu molt sènior, però pot no ser-ho– especifica quina informació és important, estableix el significat per a elements informatius clau, i fins i tot intenta controlar com ha de ser interpretada la informació." (pàg. 74)

b) Federalisme

"En termes informacionals, aquest model emfatitza que només uns pocs elements informatius necessiten ser definits i gestionats de manera centralitzada, mentre que la resta pot deixar-se en mans d'unitats organitzatives locals. El federalisme requereix negociacions racionals entre els grups centrals i perifèrics, i és el model que més explícitament reconeix la importància de la política. El federalisme considera la política, inclosa la política d'informació organitzacional, com una legítima i necessària activitat mitjançant la qual les persones treballen col·lectivament la definició dels objectius i la manera d'assolir-los.

Nota

Aquestes tipificacions es basen en les teories vistes en la secció anterior. Els règims informacionals de Davenport s'enquadren dins el corrent de veure les organitzacions com a éssers vius. Les cultures organitzatives de Hay es basen en el concepte d'organitzacions com a cultures.

Els federalistes informacionals reconeixen al mateix temps el valor universal de la informació –en què un terme té el mateix significat arreu de l'organització– i el valor particular, en què una petita unitat pot definir per exemple el terme *client* de la manera que li escaigui millor. Aquest model inclou una gamma d'opcions, més o menys centralitzades." (pàg. 69)

c) Feudalisme

"El feudalisme informacional –quan els gestors d'unitats organitzatives controlen els seus entorns informacionals com senyors dels seus respectius castells– és una de les aproximacions més freqüents a la gestió d'informació, i una de les menys examinades per part dels qui la practiquen." (pàg. 72)

d) Anarquia

"L'anarquia informacional, en la qual cada individu s'organitza pel seu compte, rarament es triaria conscientment en una organització. L'anarquia habitualment apareix quan aproximacions més centralitzades a la gestió d'informació col·lapsen, o quan ningú de l'alta direcció no adverteix la importància d'elements informatius comuns per a funcionar." (pàg. 75)

Aquesta tipificació de Davenport resulta útil perquè ajuda a comprendre en quin entorn ha d'operar la unitat d'informació. Aquests règims no són fàcils de canviar per la sola acció d'una unitat d'informació, però sí que es poden produir canvis deguts a circumstàncies fora del control d'aquesta unitat, en què pot tenir un paper. D'altra banda, cada vegada més, aquestes qüestions sobre el règim informacional es plantegen més enllà de les fronteres d'una organització, quan s'estableixen mecanismes de cooperació interorganitzacional.

Reflexió

Considerem, per exemple, el cas en què es produeixi la fusió entre dues organitzacions. Si havien funcionat prèviament sota règims informacionals diferents, quin règim informacional resultarà de la fusió? No és fàcil de preveure *a priori*, atès que dependrà d'una sèrie de factors: el pes relatiu de cadascú en la fusió, l'acció dels equips d'alta direcció, etc.

Avui en dia, és freqüent que xarxes d'organitzacions actuïn de manera consorciada en benefici del servei a l'usuari. Considerem, sense anar més lluny, una xarxa de biblioteques públiques d'una província, una xarxa de biblioteques universitàries o un conjunt heterogeni de centres sanitaris (que inclogui hospitals, centres d'atenció primària, laboratoris d'anàlisi, etc.). *A priori*, el fet d'actuar consorciadament afavoreix un règim federal en les relacions entre les organitzacions que constitueixen la xarxa. Però pot haver-hi diferents maneres d'articular els elements que és necessari definir per a poder operar com a xarxa consorciada, i sovint algun dels integrants de la xarxa té més pes que els altres, a causa, per exemple, de les seves dimensions, història o contactes.

D'altra banda, el **model Hay** ens proposa quatre tipologies de **cultura organitzativa**:

a) Cultura funcional. Es caracteritza pel respecte a la jerarquia i a les normes, de la mateixa manera que per l'estabilitat en les funcions i els procediments de treball. Aquestes empreses, a partir de la tecnologia i els coneixements, busquen millorar en la producció i, per tant, en el producte.

Es produeix una separació clara entre la presa de decisions i la seva execució: els treballadors posen en marxa les ordres rebudes de la direcció.

La direcció promou l'estabilitat laboral, i no la mobilitat dels treballadors. No es produeix una pràctica del risc, sinó que es busquen tècniques i polítiques ja comprovades i verificades.

b) Cultura de procés o procediment. Està orientada al client i la fiabilitat com a resposta a l'estricta cultura funcional.

L'objectiu bàsic i fonamental és la satisfacció i el compliment de les necessitats del client. Per aquesta raó, poden modificar-se certs procediments de treball.

Hi ha una política de satisfacció cap als clients externs i interns, i per aquest motiu és important dins d'aquesta cultura mantenir un màrqueting intern. Això farà que el personal estigui motivat i disposi de recursos per arribar a les necessitats dels clients.

c) Cultura de projecte. També com a resposta a les dues cultures anteriors, busca proporcionar, en el mínim temps possible, la màxima quantitat de productes.

Les característiques fonamentals d'aquesta cultura són la rapidesa en la resposta, la cerca de creació de productes nous i una gran flexibilitat i agilitat dirigida als clients.

d) Cultura de xarxa. L'element principal de l'organització són els projectes. Per a la consecució del projecte dissenyat, l'organització accedirà a recursos externs i dissoldrà aquesta relació una vegada finalitzat el projecte.

És possible trobar en una mateixa organització departaments o unitats amb cultures diferents. Això no vol dir, en cap moment, que els valors genèrics de l'organització variïn, sinó que s'adapten als procediments i a les funcions dels departaments.

Reflexió

En termes generals, a mesura que passa el temps i que augmenten les seves dimensions i el nombre d'usuaris, una unitat d'informació tendeix a una cultura dominant del tipus funcional o de procés o procediment, que afavoreixen la gestió, el manteniment i la millora contínua d'un conjunt de productes i serveis informacionals consolidats. Ara bé, hi hauria d'haver prou flexibilitat per a actuar en situacions concretes segons la cultura de

projecte i de xarxa, molt més adequada, per exemple, per a definir i implantar productes i serveis nous.

1.5. Estructura organitzativa

Tot seguit, recordarem el concepte d'*estructura organitzativa*.

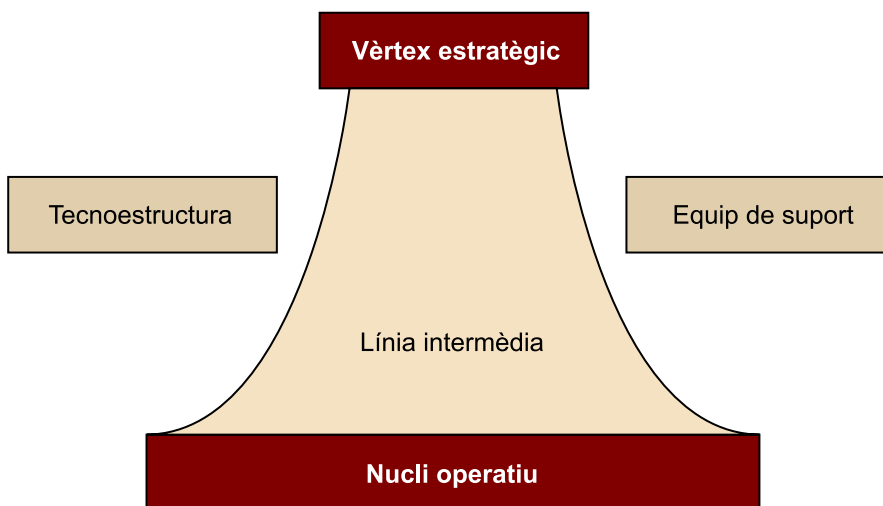
"Podem definir l'estructura de l'organització com totes les formes en què es divideix el treball en tasques diferents i el conjunt de totes les formes que s'utilitzen per a aconseguir la coordinació entre elles, segons la voluntat implícita o explícita dels directius, per a assolir els objectius de la manera més eficaç i eficient possible, i vincular de manera relativament estable tots els individus i els grups que componen l'organització."

H. Mintzberg (1993, pàg. 71)

I vegem com podem situar una unitat d'informació dins de l'estructura organitzativa.

En aquest sentit recordem que Mintzberg, dins del corrent que considera les organitzacions com a éssers vius, proposa una conceptualització de les parts d'una organització que es pot resumir en el gràfic següent:

Estructura de les organitzacions segons Mintzberg



Font: adaptat de Mintzberg (1993)

El vèrtex estratègic

El vèrtex estratègic està compost per totes les persones que ocupen càrrecs de responsabilitat general en l'organització i els altres directius de nivell més alt amb funcions de caràcter global, incloent-hi els qui els assisteixen directament, com secretàries de direcció, adjunts, assessors personals, etc.

És important que el cap d'una unitat d'informació tingui identificats en la seva organització els seus interlocutors en aquest vèrtex estratègic. Per exemple, en una universitat, la biblioteca o l'arxiu poden tenir com a interlocutor un vicegerent de sistemes d'informació o un vicegerent de serveis acadèmics. En una empresa de consultoria, un departament de gestió de coneixement o un departament d'intel·ligència competitiva poden reportar figures com ara el *Chief Information Officer* o el *Chief Knowledge Officer*. En aquest sentit, l'interlocutor d'una unitat d'informació en el vèrtex estratègic d'una gran organització, pot ser compartit entre diferents unitats d'informació, i aquestes unitats d'informació poden ser tradicionals o híbrides. D'altra banda, fins i tot pot donar-se el cas que el cap d'unitat d'informació participi directament en el vèrtex estratègic.

Lectura recomanada

Per obtenir més informació, podeu consultar:

H. Mintzberg (1993). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel Economía (1979, 1a. ed.).

Vegeu també

Recordeu que els aspectes més rellevants pel que fa a l'estructura organitzativa es van tractar en el material *Introducció a l'empresa*.

El nucli operatiu

El nucli operatiu engloba totes les persones amb tasques relacionades directament amb la producció de productes i serveis.

Els tècnics d'una unitat d'informació es trobaran en aquest nucli operatiu si la unitat proveeix o col·labora decisivament en la producció o distribució de productes. Seria el cas, per exemple, d'un departament de màrqueting d'una empresa industrial.

La línia intermèdia

La línia intermèdia està composta per una cadena de quadres intermedis, des dels directius funcionals fins als caps que tenen a càrrec seu personal del nucli operatiu, com ara caps de taller, capatassos o caps de servei.

Si la unitat d'informació es troba al nucli operatiu, com en l'exemple que acabem d'apuntar, els seus caps es trobaran en la línia intermèdia.

La tecnoestructura

La tecnoestructura està composta per tècnics i analistes la funció dels quals és fer més eficaç i eficient la feina d'altres parts de l'organització; per exemple, enginyers industrials –que normalitzen els llocs de treball–, analistes de planificació i control, formadors, responsables de contractació, etc.

Seria el cas d'una unitat d'arxiu i gestió documental, en tant que normalitza tasques de gestió de documents relacionats amb processos arreu de l'organització. O el d'una biblioteca universitària, que gestiona un dipòsit institucional on el professorat publica en obert la seva producció d'investigació. També seria la situació d'un centre de documentació d'un mitjà de comunicació, que és el responsable de la ingesta dels continguts produïts per part dels redactors del mitjà, els quals utilitzen les corresponents aplicacions sota pautes definides per tal que els continguts quedin emmagatzemats en una base de dades. En casos així, considerariem que el cap de la unitat d'informació forma part també de la tecnoestructura.

L'equip de suport

L'equip de suport el componen unitats especialitzades la funció de les quals consisteix a donar suport i prestar serveis a l'organització, però sense tenir relació directa amb el procés de producció de béns i serveis de l'empresa.

Un altre exemple seria el cas d'una unitat d'intel·ligència competitiva d'una empresa industrial que fa el seguiment de la competència, dels desenvolupaments tecnològics i de l'entorn legal. En casos així, considerariem que el cap de la unitat forma part també de l'equip de suport.

Per tant, hi ha una diversitat de situacions pel que fa a l'encaix de la unitat d'informació en una organització. En termes generals, les unitats d'informació tenen una interacció creixent amb el conjunt de l'organització i assumeixen sovint activitats pròpies de la tecnoestructura, en estret contacte amb el vèrtex estratègic. Ara bé, també es pot donar el cas que formin part del nucli operatiu o de l'equip de suport.

Així mateix, les unitats d'informació participen en els mecanismes de coordinació interns de l'organització, en contacte amb altres parts de l'organització, mitjançant mecanismes com ara les xarxes internes, les comunitats de pràctica o els equips de projecte interdepartamentals.

Ara, un cop situades les unitats d'informació en l'estructura organitzativa, tenint en compte la conceptualització proposada per Mintzberg, veurem un parell d'aspectes específics que poden resultar prou interessants per a entendre millor l'encaix organitzatiu de les unitats d'informació. Es tracta dels aspectes

següents, que són possibilitats que permeten anar més enllà de les fronteres formals de la mateixa estructura organitzativa per tal de disposar de més recursos, serveis i capacitats:

- 1) Externalització de part de l'estructura organitzativa.
- 2) Participació en consorcis i xarxes.

1.5.1. Externalització

Al principi dels noranta, el concepte *externalització* apareix dintre del món de la documentació amb la finalitat de proporcionar un ús més eficient dels serveis tècnics bibliotecaris.

Entenem per *externalització* l'eina que permet que una empresa externa a la mateixa organització pugui gestionar activitats de treball dins d'àrees o unitats de l'organització. Les organitzacions transfereixen a les empreses externes les activitats que no formen part dels processos bàsics per al funcionament de l'organització. En termes generals, això suposaria externalitzar activitats que es consideren, segons la classificació de Mintzberg, com activitats de suport.

Dintre de les unitats d'informació, també s'ha produït la introducció d'aquesta eina de gestió per a externalitzar algunes activitats, com ara les següents:

- Catalogació i indexació
- Serveis de *cloud computing*
- Desenvolupament de portals temàtics
- Gestió documental
- Digitalització de documents

L'externalització o *outsourcing* no està limitada únicament a unitats d'informació mitjanes o grans, sinó que es pot fer extensiva a tot tipus d'unitat. D'altra banda, no cal fer l'externalització total d'una funció o activitat: en nombrosos casos es fa l'externalització de part de l'activitat o serveis.

L'externalització aporta un seguit d'avantatges a les unitats d'informació, com poden ser:

- Reducció de costos.
- Major disponibilitat de recursos.
- Especialització de les empreses externalitzadores.
- Rendibilització de recursos.
- Augment de la qualitat dels serveis.

Lectura recomanada

Per aprofundir en aquest tema, us aconsellem consultar l'obra següent:

K. A. Wilson; M. Colver (1997). *Outsourcing Library Technical Services Operations*. Chicago: American Library Association.

Lectura recomanada

Per al cas específic de la problemàtica de l'externalització en relació amb els serveis d'informàtica en núvol, podeu consultar l'article següent: **Charles Oppenheim** (2012). "Cloud Law and contract negotiation". *El Profesional de la Información* (vol. 21, núm. 5, pàg. 453-457).

- Millora de la prestació dels serveis (més temps per part del personal de la unitat d'informació, en no haver de dedicar-se a unes altres activitats).

També hem d'assumir, però, alguns desavantatges, com són:

- Desmotivació per part del personal de la unitat.
- Menys implicació en les tasques per part de l'empresa externa.
- Pèrdua de control, per part de l'organització, en els processos i en la seva temporalització.

És molt important que hi hagi comunicació entre tot el personal de la unitat d'informació pel que fa a les negociacions per a contractar una determinada empresa i en quin estat es troben les diferents fases del procediment, per tal d'evitar els desavantatges del punt anterior.

Dintre de les unitats d'informació s'han reunit quatre fases o accions que dissenyen el cicle d'externalització (Lara Navarra i Martínez Usero, 2002):

1) Estudi del pla estratègic i de màrqueting de la unitat d'informació per conèixer quins són els procediments dels serveis o activitats que poden traspasar-se a una empresa externa.

Punts que cal tenir en compte:

- a) Quines pautes ha de seguir en els treballs l'empresa externa.
 - b) Quins canals s'utilitzaran per a la comunicació entre l'organització i l'empresa.
 - c) La necessitat de formació per part de l'organització sobre les seves casuístiques i elements propis.
- 2) Anàlisi de les característiques i dels mèrits de l'empresa externa, no tan sols quant a la seva economia, sinó també, i molt més important, quant a les referències d'altres treballs fets, l'especialitat d'acord amb els interessos de la unitat d'informació i la predisposició a integrar-se en dels valors de la unitat d'informació en qüestió.

3) Contractació entre la unitat i l'empresa externa.

4) Avaluació dels resultats obtinguts. Per a això, cal assenyalar prèviament quins són els indicadors que ens permetran saber si s'han dut a terme correctament les tasques (per exemple, digitalització total dels fons que s'han de treballar o l'accessibilitat correcta als diferents programes creats).

Lectura recomanada

Podeu consultar-ne més detalls en l'obra següent:

P. Lara Navarra; J. A. Martínez Usero (2002, maig-juny). "Outsourcing en las unidades de información en las organizaciones". *El Profesional de la Información* (vol. 11, núm. 3, pàg. 164-171).

Cada dia més sovint, les unitats d'informació entren en el món de la competitivitat a la cerca d'eficàcia i eficiència en els seus serveis. L'externalització de part de les seves funcions i activitats permetrà a les unitats d'informació mantenir-se competitives dintre del seu àmbit.

Activitat

Trieu la Biblioteca de la UOC, indiqueu quin servei faríeu externalitzar i raoneu-ne els motius. Heu de tenir en compte que el servei no pot ser bàsic dintre de l'organització de la unitat.

1.5.2. Participació en consorcis i xarxes

Les unitats d'informació participen en xarxes i consorcis d'unitats d'informació similars (pel fet de pertànyer a una demarcació territorial, a una especialització temàtica, etc.). Aquesta tendència és cada cop més habitual. Entre les finalitats d'aquesta participació creixent en xarxes i consorcis d'unitats d'informació afins trobem finalitats com, per exemple, assolir condicions més avantatjoses en l'adquisició de recursos d'informació, compartir recursos tecnològics, facilitar serveis de préstec, etc.

De fet, sovint, la participació en consorcis és la manera òptima, o fins i tot l'única, perquè una unitat d'informació pugui oferir determinades bases de dades d'articles científics, o serveis de préstec i obtenció de documents, als seus usuaris.

També donen suport a la participació en xarxes i consorcis que concerneixen el conjunt de l'organització. Per exemple, actuen per facilitar la interoperabilitat de serveis i sistemes d'informació entre diferents administracions públiques, o entre organitzacions del sector sanitari, o amb els proveïdors d'una indústria.

En definitiva, mitjançant la participació en xarxes i consorcis, una unitat d'informació pot disposar de més productes i serveis, a banda d'informació sobre tendències i bones pràctiques. O altres vegades facilita infraestructura d'informació per tal que el conjunt de l'organització participi en xarxes i consorcis. En uns casos i altres, es tracta de disposar d'una opció, que es complementa mútuament amb l'externalització, per tal de disposar de serveis i recursos més enllà de les fronteres formals de la mateixa estructura organitzativa.

Exemple

Dos exemples de xarxes o consorcis bibliotecaris en el nostre entorn proper són:

REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias, vinculada a la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas).

CBUC (Consorti de Biblioteques Universitàries de Catalunya, integrat al Consorti de Serveis Universitaris de Catalunya).

I en l'àmbit internacional és destacable OCLC (Online Computer Library Center).

2. Productes i serveis informacionals

Un bé és qualsevol cosa que pugui oferir-se al mercat per tal de satisfer un desig o una necessitat. Tot seguit, veurem el concepte dels béns (ja siguin productes o serveis) en general, tot fent èmfasi en les seves especificitats per al cas informacional.

No pensem, però, que els productes i serveis d'informació són un subconjunt petit i aïllat de la resta de productes i serveis. Ben al contrari, la tendència actual és que aquests productes i serveis siguin cada vegada més habituals. És a dir, estem vivint la informacionalització dels productes i serveis, ateses dues raons principalment.

En primer lloc, la digitalització i la connexió en xarxa faciliten la creació de béns en el món digital amb un grau d'informacionalització més elevat.

I, en segon lloc, la digitalització i la connexió en xarxa faciliten la integració de la informació en productes i serveis en principi no informacionals, els quals esdevenen així híbrids.

Exemple

El diner electrònic és informativament més versàtil que el paper moneda. D'altra banda, en l'actualitat la integració de la informació pot veure's en vehicles o electrodomèstics, i ben aviat en molts altres.

Món digital i món dels àtoms

El món digital, o el *món dels bits* en paraules de Nicholas Negroponte (en el seu llibre de 1995 *Being Digital*), augmenta el seu abast i s'integra en el món físic o *món dels àtoms*, com l'anomena el mateix autor.

Els béns informacionals, idealment intangibles, tenen característiques pròpies que en principi els diferencien radicalment del béns tangibles (n'exposarem les especificitats). En qualsevol cas, no hem de perdre de vista que la informació com a bé necessita en la pràctica algun suport tangible. Aquest suport tangible pot estar constituït per documents en format paper o digital, per registres en una base de dades, per programari, per maquinari o per una combinació d'aquests elements.

2.1. Productes i serveis

Situem tot seguit els conceptes de producte i servei i presentem alguns exemples de productes i serveis subministrats habitualment per unitats d'informació.

2.1.1. Concepte

Els **productes** són aquells béns la producció dels quals és anterior al seu consum i que es concreten habitualment en un bé físic, tangible. Aquest bé físic pot tenir, i de fet acostuma a tenir, una faceta informacional.

Un producte informacional és aquell que actua com a contenidor d'informació codificada disponible per a interactuar amb l'usuari (s'entén el producte mateix, exclòs l'embolcall, l'embalatge o l'etiquetatge que l'acompanyen). El producte pot ser plenament informacional (informacional pur) si tot ell actua com a contenidor, o parcialment informacional (informacional híbrid) si només actua com a contenidor en algunes de les seves parts o facetes.

Nota

El procés de creació d'un producte haurà implicat d'una manera o una altra gestió d'informació. Però això, ho deixem de banda en la definició, en la qual ens referim al producte acabat, i es deixa a part l'elaboració.

Per exemple, el llibre *Guerra i pau* és un producte tangible informacional pur, en el sentit que tot ell és un document que transporta la informació codificada que representa la novel·la de Lev Tolstoi, i tot ell està destinat a donar suport material a qui vol interactuar amb l'obra com a lector. En canvi, la mateixa novel·la *Guerra i pau*, com a obra de Lev Tolstoi, és un producte informacional intangible, subjecte de drets d'autor i propietat intel·lectual, els quals poden tenir representació tangible mitjançant algun document de valor legal.

D'altra banda, un guiador GPS de cotxes també és un producte tangible informacional pur, ja que el seu objecte és que qui condueix pugui interactuar amb la informació necessària per a arribar a la destinació sense necessitat de conèixer prèviament el camí. En canvi, l'automòbil sencer que porta incorporat el GPS és un producte informacional híbrid, en el sentit que actua com a contenidor d'informació codificada que porta integrada en alguns dels seus components (com són el GPS, el quadre de comandament, etc.). Però aquesta faceta informacional és tan sols una part de la funció global que té, que consisteix a facilitar el transport de persones i objectes sota el guiatge del xofer del vehicle.

Són molts els productes tangibles que a dia d'avui no tenen una component informacional: per exemple, la roba o els aliments, entre molts altres. Pot ser que, per a nosaltres, resultin informatius en un context determinat, però en el moment de crear-los no hi ha hagut cap acció destinada a incrustar-hi informació codificada. Si més no, actualment això és així habitualment. Cada vegada, però, seran més els productes tangibles com aquests que incorporaran alguna incrustació informacional i, a més, estaran interconnectats, la qual cosa donarà lloc a l'anomenada *Internet of things* (Internet dels objectes o de les coses). Fins i tot els aliments potser estaran connectats a Internet en un futur que ja s'albira:

Enllaç recomanat

Sobre aquesta hipotètica connexió entre l'alimentació i Internet, podeu consultar l'enllaç següent: "Yogurt Talks, the Chips Are Silent: Europe Outlines Actions to Promote «Internet of Things»". Government Technology, 18 de juny de 2009. Disponible en web: <http://www.govtech.com/wireless/Yogurt-Talks-the-Chips-are-Silent.html> [data de consulta: 4 d'abril de 2011].

El producte, un cop produït, existeix per ell mateix fins al moment en què sigui obsolet, i existeix independentment de l'usuari.

El servei, en canvi, requereix l'actuació, en certa mesura, de l'usuari, i és un esdeveniment singular que dura un temps determinat.

En aquest sentit, l'acte de prestació d'un servei és un acte efímer de co-creació entre l'usuari i l'entitat organitzativa que s'ocupa de proporcionar-lo. De vegades, s'anomena *servucció* la producció de serveis, per tal de remarcar que és un procés de producció amb peculiaritats. Però en aquesta assignatura, seguint el criteri més habitual en la literatura de gestió, farem servir el terme *producció* per a referir-nos tant a productes com a serveis.

La prestació de qualsevol servei és en ella mateixa un esdeveniment singular, per suposat l'estandardització és desitjable des del punt de vista del treball intern de qui presta el servei, però per a l'usuari la seva demanda és única i ha de percebre un tracte personalitzat en allò que sigui pertinent, i ha de ser conscient també que hi ha normes i límits.

Molts productes estan vinculats a la prestació de serveis, però d'entrada cal distingir-los.

Algunes diferències que cal destacar de la gestió dels serveis, comparada amb la gestió de productes, són les següents:

- Més subjectivitat, en la valoració per part de l'usuari.
- Més incertesa, respecte del comportament de l'usuari i la seva interacció amb el servei.
- Més dificultat d'enregistrament i traçabilitat.
- Més dificultat d'estandardització.

En definitiva, la gestió de serveis presenta més complexitat. Fins aquí hem exposat els conceptes de producte i servei com a conceptes mútuament complementaris i útils per a la gestió. Presentarem tot seguit una selecció de serveis (i productes vinculats) que acostumen a oferir les unitats d'informació, i veurem com en un món digital la vinculació entre producte i servei es fa més estreta. Això és així per dues raons principalment: d'una banda, en la mesura que la digitalització permet un grau d'interacció més elevat per part de l'usuari, la versió digital d'un producte tendeix a esdevenir integrada en la prestació d'un servei; de l'altra, un servei digital pot actuar a la pràctica de manera semblant a un producte, segons com estigui dissenyat i segons l'actitud de l'usuari.

2.1.2. Exemples en unitats d'informació

Podem preguntar-nos quins serveis (i productes relacionats) més usuals ofereix als seus usuaris una unitat d'informació. Heus aquí tot seguit una selecció dels més típics. Val a dir que no pretenem fer-ne una llista exhaustiva, sinó més aviat il·lustrar-ne les característiques. Pel que fa a la seva nomenclatura hem optat per la més comunament acceptada, tot i que hi pot haver variants segons el context específic de cada unitat d'informació. I els exposem tot seguit per ordre alfabètic:

Cerca d'informació a mida: Personal especialitzat de la unitat d'informació que actua per demanda directa de l'usuari per a subministrar una selecció d'ítems que responguin a uns determinats requisits de cerca. Atesa la tendència

creixent a l'autoservei per part de l'usuari pel que fa a la cerca, no és un servei gaire freqüent avui dia, tret que es tracti d'informació molt especialitzada que resulti de difícil localització.

Consulta de bases de dades temàtiques o publicacions periòdiques especialitzades: Aquest servei permet localitzar articles científics o professionals. D'entrada permet localitzar la referència de l'article, i sovint està disponible també el text complet. L'accés lliure i immediat al text complet és una tendència creixent en publicacions especialitzades, a causa, entre altres raons, de l'impacte del moviment Open Access.

Consulta a catàleg: Aquest servei permet localitzar documents que formen part de la col·lecció de la unitat d'informació i que com a tals estan a disposició de l'usuari. El catàleg és una base de dades que conté la referència de tots els documents de la col·lecció pròpia o compartida d'una unitat d'informació. Aquests documents poden ser molt variats: llibres en format paper o en format digital, revistes en format paper o en format digital, mapes, DVD, etc. Els catàlegs propis poden ser d'una institució individual, o poden ser catàlegs col·lectius en cas que facilitin la consulta compartida del fons documental d'un conjunt d'institucions.

Exemple

Per exemple, al web de la Biblioteca de la UOC podeu consultar el catàleg de la Biblioteca, així com el Catàleg Col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CCUC), del qual la UOC forma part. També, importants catàlegs de referència a escala internacional, com els catàlegs de la Library of Congress i de la British Library.

Difusió selectiva d'informació: Aquest servei consisteix a difondre regularment informació d'interès específic per a un determinat col·lectiu d'usuaris. Es pot fer bé per demanda explícita dels usuaris o bé de forma proactiva per part de la unitat d'informació.

Formació d'usuaris: Moltes unitats d'informació acostumen a oferir serveis de formació als seus usuaris. Aquesta formació pot ser diversa pel que fa al contingut i al seu grau de formalitat. Amb aquesta formació es tracta d'assolir que l'usuari sigui autosuficient i que pugui actuar pel seu compte, amb eficàcia i eficiència, a l'hora de cercar, seleccionar i tractar informació. Resulta indicada especialment per a usuaris nous, o en contextos on l'oferta de productes i serveis disponibles varia a gran velocitat.

Exemple

Per exemple, quan s'incorpora un nou estudiant, professor o investigador a una biblioteca universitària, aquesta formació pot ser un element clau per a ajudar en el seu procés d'integració, i pot formar part de plans de formació oficials i obligatoris.

Una altra situació en què pot resultar d'interès és per a professionals altament especialitzats, en àmbits com, per exemple, la salut, que necessiten reciclar-se sobre les maneres més eficients de cercar, seleccionar i emmagatzemar informació.

En el context d'una biblioteca pública, aquesta formació pot contribuir a l'assoliment de competències digitals bàsiques per a la vida per part de determinades persones.

Exemple

Per exemple, al web de la Biblioteca de la UOC podeu localitzar bases de dades, com ara Emerald, sobre ciències socials. També hi trobareu revistes acadèmiques, com per exemple *El Profesional de la Informació* o *BiD*.

Exemple

Per exemple, el departament de suport a la recerca d'una universitat, centre de recerca o similar, pot subministrar regularment alertes sobre convocatòries per a l'obtenció de fons i un briefing sobre cada convocatòria.

Gestió documental: Aquest servei permet recopilar la documentació vinculada a determinats processos o facetes d'activitat d'una organització, de manera que la documentació pot ser utilitzada per a tasques de supervisió, per a la millora de processos, per a gestionar queixes i suggeriments, per a reportar a agències de qualitat, per al compliment d'obligacions legals, etc.

Exemple

Per exemple, el departament de qualitat d'una organització pot assumir la responsabilitat de la documentació relacionada amb la gestió de qualitat. També pot donar-se el cas que l'arxiu corporatiu o el departament de sistemes d'informació gestionin el corresponent servei i l'aplicació relacionada.

Informes temàtics: A demanda de l'usuari, s'ofereix un brífung documentat sobre un determinat tema. El contingut d'aquest brífung es pot presentar en un document tancat, en paper o PDF, o bé pot anar integrat en una aplicació a disposició de l'usuari per tal que aquest usuari pugui consultar i visualitzar els resultats de la manera que consideri més convenient. L'informe es pot subministrar de manera puntual o regular. Aquest és un servei d'alt valor afegit, que acostuma a oferir-se principalment per part d'unitats d'informació no tradicionals en un context d'empresa de serveis o industrial, o en administració pública.

Exemple

Per exemple, un informe d'una unitat d'estudis i anàlisi de l'ajuntament d'una gran ciutat sobre tendències que afecten el transport públic, o un informe d'una unitat de vigilància tecnològica d'una empresa industrial sobre les tendències de desenvolupament científic i tècnic en un sector d'activitat, o un informe d'una unitat de vigilància competitiva d'una cambra de comerç sobre les oportunitats i implicacions d'exportar a determinats països.

Préstec: Aquest servei permet accedir als documents de la col·lecció durant un temps determinat. S'acostuma a aplicar a documents en format físic (paper, DVD, etc.). Sol estar estretament vinculat a la consulta de catàleg, que permet sol·licitar el préstec un cop localitzat el document i si està disponible.

Producció científica pròpia: Les unitats d'informació d'universitats, centres de recerca o similars ofereixen als seus investigadors l'ús de bases de dades on recollir les referències bibliogràfiques generades per la seva activitat, i l'ús de dipòsits institucionals en obert on publicar en obert el text complet dels continguts generats per la seva activitat. Aquesta és una tendència creixent en els darrers anys, sovint vinculada amb l'adopció de polítiques institucionals inspirades pel moviment Open Access i afavorida per la necessitat percebuda per part dels investigadors de proporcionar evidències de la seva producció científica per a l'avaluació regular de la seva activitat d'investigació, ja sigui per part d'agències externes o per la pròpia institució.

Referència i assessorament: En aquest cas, personal especialitzat de la unitat d'informació actua per a respondre dubtes puntuals sobre com resoldre una qüestió determinada. Pot oferir-se mitjançant diversos canals presencials o digitals.

Servei d'obtenció de documents (SOD): Proporciona als usuaris originals o còpies de documents que no es troben disponibles a la unitat d'informació. Si el text complet d'un document no es troba disponible al fons de la unitat d'informació, sigui el fons en paper o el fons digital, i tampoc no es pot trobar a internet, l'usuari acudeix a aquest servei de la seva unitat d'informació. Si bé l'accés al text complet és cada vegada més freqüent, mitjançant aquest servei la unitat d'informació es fa garant que l'usuari pugui accedir-hi quan ho requereix.

A partir d'aquests exemples de productes i serveis que acabem d'exposar, val la pena comentar alguns aspectes per tal de contextualitzar-los i entendre'ls una mica millor. Així, alguns d'aquests productes i serveis es poden considerar intensius en recursos humans, en el sentit que requereixen una acció humana intensiva i específica per part de personal de la unitat d'informació cada vegada que es produeix el servei, ja sigui pel que fa a tractament humà de la informació, a comunicació amb l'usuari, etc. En altres casos els podem considerar més aviat intensius en tecnologia i en metadades, ja que requereixen un alt grau d'automatització per a la seva prestació, i un cop dissenyat i implantat el servei, aquest es produeix principalment o exclusivament en règim d'autoservei mitjançant la utilització d'una aplicació. En aquest tipus de servei el personal de la unitat d'informació actua com a garant del funcionament de la infraestructura del servei, tant pel que fa als aspectes tecnològics com que les metadades associades a cada registre i a cada document en permetin una recuperació òptima per part de l'usuari. Per tal d'il·lustrar això, podem veure en la taula següent una caracterització dels serveis que acabem d'exposar en funció de si són intensius en tecnologia i metadades o bé si són intensius en recursos humans:

Exemple

Per exemple, en biblioteques universitàries com la de Girona, aquest servei s'ofereix per missatgeria instantània tipus WhatsApp.

Serveis intensius en tecnologia i en metadades	Serveis intensius en recursos humans
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta a bases de dades temàtiques i publicacions especialitzades periòdiques • Consulta a catàleg • Gestió documental • Préstec • Producció científica pròpia 	<ul style="list-style-type: none"> • Cerca d'informació a mida • Difusió selectiva d'informació • Formació d'usuaris • Informes temàtics • Referència i assessorament • Servei d'obtenció de documents (SOD)

Font: elaboració pròpia

A grans trets, podem dir que bona part dels que apareixen en la taula anterior com a serveis intensius en recursos humans es poden considerar més propers en sentit estricte a la definició de *servei* que hem comentat en la secció anterior. Més concretament, ens referim a la cerca d'informació a mida, la formació d'usuaris i la referència i assessorament. En casos com aquests podem dir que

hi ha una cocreació entre l'usuari i el personal de la unitat d'informació que requereix un diàleg directe cada vegada que es presta el servei. En canvi, en els serveis que hem qualificat d'intensius en tecnologia i en metadades són molt vinculats a un producte, típicament una base de dades o una aplicació informàtica. En aquests casos, la base de dades o aplicació facilita la cocreació del servei, sense que hi hagi un diàleg directe amb el personal de la unitat d'informació cada vegada que s'utilitza el servei. És així, per exemple, en un catàleg, una base de dades temàtica o una base de dades de la producció científica pròpia. Aquí el personal actua en tasques de manteniment, resolució d'incidències o puntualment per a la resolució de dubtes concrets, sense que hi hagi habitualment contacte directe amb l'usuari cada vegada que es presta el servei. Finalment, podem considerar en un estadi intermedi alguns dels serveis esmentats com a intensius en recursos humans. En concret, la difusió selectiva d'informació, els informes temàtics i el SOD estan molt vinculats, tots tres, a un producte informatiu concret, però a diferència dels serveis intensius en tecnologia, requereixen una intervenció específica i concreta de la banda de la unitat d'informació cada cop que es fa el servei. Podem resumir això en la taula següent:

Serveis altament automatitzats i vinculats a un producte (entre parèntesis, producte o productes vinculats). L'usuari interactua a demanda amb una aplicació	Serveis vinculats a un producte i amb alt requeriment d'intervenció per part del personal de la unitat d'informació	Serveis en sentit estricte. Cocreació entre usuari i personal del servei i diàleg entre ells
<ul style="list-style-type: none"> • Consulta a bases de dades temàtiques i publicacions especialitzades periòdiques (bases de dades o publicacions periòdiques) • Consulta a catàleg (catàleg) • Gestió documental (aplicació corporativa) • Préstec (aplicació i llibres) • Producció científica pròpia (base de dades documentals i dipòsits institucionals) 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusió selectiva d'informació • Informes temàtics • Servei d'obtenció de documents 	<ul style="list-style-type: none"> • Cerca d'informació a mida • Formació d'usuaris • Referència i assessorament

Font: elaboració pròpia

2.2. Especificitats dels béns informacionals

Un cop situats els productes i serveis d'informació en el context d'una unitat d'informació, caracteritzem-ne les propietats, els usos i el valor.

2.2.1. Propietats

Una sèrie de propietats distingeixen els béns informacionals d'altres béns. Vegem-les tot seguit.

A diferència d'uns altres recursos, la informació no és un recurs escàs. Al contrari, la producció d'informació és molt abundant. Prové de fonts cada cop més variades i interactives, en què l'usuari pot tenir un paper actiu, al seu torn, com a creador d'informació. El recursos escassos són el temps i l'atenció per part de l'usuari, sempre amenaçat de saturació informativa, per tal de distingir i usar la informació que realment l'interessa.

Citació

"International Data Corporation va estimar que el món va produir 161 exabytes d'informació el 2006. Això reflecteix un increment de 32 vegades sobre la producció de l'any 2002, la qual cosa és equivalent a un 800% de ritme de creixement anual [...] Anàlogament, si poguessis imprimir 161 exabytes, tindries 12 piles de paper cada una de les quals aniria de la Terra al Sol [...] Els autors d'IDC esperen que la tendència continuarà, i que el total de dades creades el 2010 arribarà a 988 exabytes."

J. Tredennick (2007). "There is a lot more data out there". *Law Technology Today*.

En contrast amb els béns tangibles, un cop produïda la primera còpia d'un bé informacional, costa molt poc de replicar-lo i de transportar-lo. És a dir, el cost d'aquests béns es concentra en la producció de la primera còpia.

A diferència del que succeeix habitualment amb els béns tangibles, generalment més d'un usuari pot usar la mateixa informació sense que això comporti, en principi, la pèrdua de valor per a altres usuaris.

Exemple

Multitud d'usuaris poden consultar, de manera concurrent o no, els registres d'una base de dades. En canvi, els pisos en multipropietat són excepcionals i requereixen pactes específics de formulació i seguiment complicats.

Hi ha excepcions. En alguns casos, la no-exclusivitat de gaudir d'un bé informacional comporta la pèrdua de valor.

Exemple

Penseu, per exemple, en béns informacionals com són un secret industrial o una patent.

L'exclusió no és una propietat natural dels productes informacionals, no és fàcil delimitar qui gaudeix d'aquest bé, però poden crear-se barreres.

Exemple

Una web protegida amb Copyscape pot consultar-se amb normalitat, però no se'n poden copiar fragments.

Un mateix bé informacional pot ser vehiculat mitjançant diversos contenidors tangibles.

Exemple

Una mateixa obra pot llegir-se en paper o per *e-reader*.

Els costos associats a la informació són més difícils de mesurar.

Nota

Aquest temps inclou el temps d'aprendre i/o d'estar al dia respecte a les possibilitats dels serveis. Un usuari anònim, entrevistat en el projecte de recerca internacional Digital Visitors and Residents, ens ho expressa així: "Segur que la biblioteca de la meua universitat està molt bé, però jo no tinc temps per a estar al dia de tot el que ofereixen."

Exemple

Per exemple, el temps que es dedica a cercar i seleccionar informació constitueix un cost difícil de calcular. D'entrada, no resulta fàcil saber quant de temps dediquem diàriament a aquestes tasques, ja que es troben altament integrades en el conjunt de la nostra activitat. A tall d'exemple, una persona entrevistada en el projecte de recerca internacional Digital Visitors and Residents declarava dedicar el 50% del seu temps a cercar i seleccionar informació.

2.2.2. Usos

Taylor proposa una taxonomia d'usos personals de la informació –adaptada per Choo (2006)– que proporciona una comprensió força àmplia d'aquests usos mitjançant les vuit categories següents (la traducció és nostra):

- **Il·lustració.** La informació es fa servir per a desenvolupar context o donar sentit a una situació. La informació es fa servir per a respondre preguntes com ara: "Hi ha situacions similars?", "Quines són?", "Quina és la història i experiència de X sobre Y?", "I com això és rellevant en relació amb mi i amb Z?".
- **Comprensió de problemes.** La informació es fa servir en un sentit més específic que en el cas de la il·lustració –es fa servir per a comprendre millor un problema en particular.
- **Instrumental.** La informació es fa servir de manera que l'individu conegui què ha de fer en relació amb alguna qüestió i com ha de fer-ho. Les instruccions són una forma habitual d'informació instrumental.
- **Factual.** La informació es fa servir per a determinar els fets sobre un fenomen o un esdeveniment, per a descriure la realitat. L'ús d'informació factual presumiblement depèn de la qualitat percebuda (exactitud, fiabilitat) de la informació disponible.
- **Confirmacional.** La informació es fa servir per a verificar un altre fragment d'informació.
- **Projectiva.** La informació es fa servir per a predir allò que és probable que passi en el futur. L'ús d'informació projectiva típicament està vinculat a pronòstics, estimacions.
- **Motivacional.** La informació es fa servir per a iniciar o mantenir la implicació d'algú, en relació amb la seva participació en alguna línia d'actuació determinada.
- **Personal o política.** La informació es fa servir per a desenvolupar relacions i millorar l'estatus, la reputació o la satisfacció personals.

C. W. Choo (2006). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions* (pàg. 4). Nova York: Oxford University Press.

Pel que fa a usos organitzacionals de la informació, Choo (2006, pàg. 4) proposa la formulació següent:

- Percebre un entorn canviant i respondre-hi, però també donar forma a canvis en aquest entorn que siguin avantatjosos per a l'organització i influenciar-hi.
- Ampliar la seva base de coneixement i capacitat, però també desaprendre velles premisses o creences que han esdevingut falses o inútils.
- Prendre decisions que de vegades són racionals i de vegades són creatives per tal d'afrontar desafiaments cada cop més complexos.
- A més, un ús adequat dels béns informacionals permet estalviar béns tangibles, com indica Boisot (1998).

2.2.3. Valor

El valor dels productes i serveis informacionals és subjectiu, i depèn del context, del perfil i de les necessitats de l'usuari. Com a principis generals, els béns informacionals han de ser **útils** (per a usos individuals i organitzacionals com els que acabem d'apuntar) i **usables** (és a dir, la seva disposició ha de ser tal que el seu ús sigui no tan sols factible, sinó també còmode i eficient).

Utilitat i usabilitat són factors que cal tenir en compte, fet generalment acceptat des de fa temps respecte de productes i dels serveis d'informació. Un tercer aspecte a tenir en compte és el paper de les emocions com a factor de valor o de pèrdua de valor d'un recurs d'informació.

Tenint en compte aquests principis, es poden apuntar els factors de valor següents:

- Els **vincles**, per la possibilitat que ofereixen de contrastar o ampliar informació. Per exemple: els vincles que apunta Amazon a altres llibres que han estat adquirits pels mateixos usuaris que han comprat el llibre del qual examinem la fitxa, els enllaços des d'una notícia de premsa a les webs de diferents col·lectius afectats per un mateix conflicte, etc.
- La **síntesi**, com a resum d'una gran quantitat d'informació que ens evita la saturació informativa. Per exemple: un informe de tendències d'un sector industrial, un sumari executiu sobre el tractament que rep una institució per part dels mitjans informatius en un determinat període.
- La **integració de diferents documents** o fons d'informació per a facilitar-ne la recuperació i l'accés. Així, el fet d'oferir mitjançant una interfície única el seguiment de la competència en un determinat sector de negoci, un catàleg en línia que ofereix accés a la col·lecció d'una biblioteca.
- El **temps en què s'ofereix**. Així, la puntualitat amb què es presta un servei de préstec o un servei d'obtenció de documents és un aspecte intrínsec del valor d'aquest servei, i també la periodicitat regular d'un butlletí o d'un recull de novetats.
- L'**exhaustivitat**, com a garantia que la informació sobre una determinada qüestió és suficientment completa d'acord amb certs criteris prèviament definits. Aquest, per exemple, és un factor clau del valor d'un expedient judicial o d'un historial mèdic.

Lectura recomanada

Podeu consultar les bases teòriques i els estudis pioners en aquest àmbit a:

D. Nahl; D. Bilal (eds.) (2007). *Information and Emotion. The Emergent Affective Paradigm in Information Behaviour Research and Theory*. Medford: Information Today.

- La **preservació a llarg termini**. Per exemple, un sistema de gestió documental s'ocupa de garantir la perdurabilitat d'una selecció dels documents generats per l'activitat quotidiana d'una organització, i d'assegurar l'eliminació en condicions segures d'aquells documents que no interessen preservar.

Reflexió

Els factors que acabem d'esmentar poden resultar més o menys importants segons la situació, des de resultar crítics fins a no tenir cap importància. I altres factors no esmentats també poden ser importants segons les circumstàncies: precisió, estructuració, intel·ligibilitat, etc.

3. Els usuaris i els *stakeholders*

En aquest bloc, estudiarem el concepte d'*usuari* i de *stakeholder*, el paper d'aquests i la interacció dels usuaris amb el servei d'informació.

3.1. Concepte d'*usuari* i de *stakeholder*

Considerem usuari tot individu integrant d'un col·lectiu de potencials prosumidors al qual es destina un determinat producte o servei d'informació (o un conjunt de productes o serveis). Per tant, prenem un concepte ampli d'*usuari*, pel que fa als aspectes següents:

- El col·lectiu d'usuaris inclou tant els **reals** (és a dir, els qui efectivament utilitzen el producte o servei, tant si és de manera habitual com esporàdica) com els anomenats **no-usuaris** (és a dir, els usuaris potencials que no utilitzen mai el producte o servei).
- Considerem l'usuari com a prosumidor i no com a mer consumidor d'informació. Per tant, en major o menor mesura aporta informació als sistemes que utilitza. És a dir, d'una manera o altra, l'usuari proporciona informació al sistema, tant de manera passiva amb la traça que deixa com a consumidor com de manera conscient.
- L'usuari té –o, si més no, pot tenir– un paper al llarg de tot el cicle de vida del producte: disseny, proves, explotació... En aquest sentit, pot tenir protagonisme en la formulació de requeriments, en les proves d'un prototip o com a prescriptor d'una novetat a altres usuaris.

Exemple

Un exemple de cessió d'informació passiva el trobaríem en el rastre de la consulta d'articles científics en una base de dades a text complet. Quant a l'aportació conscient de la informació, podríem posar com a cas il·lustratiu les publicacions científiques que l'usuari aporta per a la seva publicació en un dipòsit institucional.

En general, es pot considerar el terme *usuari* com a equivalent de *client* en tant que destinatari d'un producte o servei. De tota manera, utilitzarem preferentment el terme *usuari* per la raó següent: la paraula *client* pot suggerir que l'usuari paga pel producte o servei d'informació que utilitza. Sovint no és així en el cas de productes i de serveis d'informació, sinó que per a l'usuari el servei és gratuït de manera parcial o total, i hi ha alguna persona o entitat diferent que aporta el finançament, com ara l'Administració pública, el mecenatge, un pressupost corporatiu, etc.

Considerem *stakeholder* (equivalent a 'parts interessades' o 'públics interessats') tota persona o col·lectiu que afecta o es veu afectat per l'activitat de la unitat d'informació. S'entén el fet d'afectar o veure's afectat per l'activitat en sentit ampli. Així, clarament els usuaris són *stakeholders* respecte a la unitat d'informació respectiva. Però hi ha altres *stakeholders* que ho són per raons com ara les següents: la seva capacitat d'inspecció o supervisió, el fet de proporcionar finançament, l'obligació de reportar-hi, etc.

De fet, els usuaris poden ser considerats també clients si aporten finançament, i perquè, encara que sigui informalment, tenen poder de supervisió sobre la unitat d'informació, la qual es deu als seus usuaris. En qualsevol cas, no ens hi referirem normalment com a clients.

3.2. Paper dels usuaris i dels *stakeholders*

Exposem tot seguit algunes tipologies dels usuaris i dels clients, segons el seu posicionament envers la unitat d'informació o envers els seus productes i serveis:

- Segons el règim d'utilització dels productes i serveis: usuaris directes i indirectes.
- Segons la seva aportació d'informació: usuaris passius i actius.
- Segons la predisposició a adoptar nous productes i serveis: usuaris pioners, moderats, tardans.
- Segons el seu posicionament sobre la unitat d'informació: *stakeholders* latents, expectants i definitius.

3.2.1. Usuaris directes i indirectes

En dissenyar un producte o servei d'informació, es parteix habitualment de la premissa que l'usuari el fa servir directament en règim d'autoservei. No sempre és així, atès que de vegades algun usuari utilitza directament un servei d'informació tot actuant com a intermediari habitual d'un determinat col·lectiu organitzatiu. Si es dona aquest cas, hi haurà uns **usuaris indirectes**, els quals plantegen certes demandes a aquest intermediari, i aquest usuari és qui exerceix l'autoservei per satisfer aquestes demandes.

Exemple

Exemples d'aquesta incidència els trobem en la gerència d'una empresa privada sobre el seu centre de documentació corporatiu, els grups de recerca d'una universitat que tenen publicacions dels seus investigadors en el dipòsit institucional gestionat per la biblioteca, la inspecció de seguretat laboral competent en una demarcació territorial sobre una biblioteca pública de la demarcació, una agència de qualitat encarregada de verificar el compliment de normes ISO per part d'una empresa de serveis, etc. Tots aquests són *stakeholders* en els seus respectius contextos.

Exemple

Un cas il·lustratiu el trobem en la secretaria o equip assessor (*staff*) que exerceix de mitjancers respecte de la direcció o en un integrant d'un grup d'investigació que exerceix de mitjancer respecte de la resta del grup.

Aquest intermediari tindrà (o anirà adquirint amb la pràctica) una sèrie d'habilitats informacionals. I en la mesura que exerceixi el seu paper durant un llarg període de temps, pot adquirir una visió molt completa de les necessitats d'informació del col·lectiu per al qual exerceix d'intermediari.

En una unitat d'informació, cal preveure i detectar aquestes situacions per tal de tenir-les en compte en plantejar formació d'usuaris, dissenyar serveis o interpretar estadístiques d'ús, entre altres actuacions.

3.2.2. Usuaris actius i passius

Tot usuari aporta de manera passiva i inconscient informació susceptible de ser analitzada en profit del servei: freqüència d'ús, preferències, durada de la interacció, etc. La mera utilització de qualsevol servei d'informació per part dels usuaris deixa un rastre que pot ser analitzat de manera individual i agregada en profit de la millora del servei o la creació de nous serveis.

D'altra banda, la informació agregada corresponent a les cerques formulades pels usuaris de Google pot utilitzar-se –i de fet s'utilitza– com a font de negoci per a aquesta empresa, per tal de personalitzar els enllaços patrocinats que apareixen a la part dreta de la pantalla i acompanyen els resultats pròpiament dits de la cerca. O es pot fer servir com a instrument per a detectar problemes socials emergents.

Lectures recomanades

Podeu veure'n dos exemples en les referències següents:

Una aplicació social:

Google Flu Trends: <http://www.google.org/flutrends>

Notícia a:

<http://www.lavanguardia.es/vida/20081123/53585155233/google-ya-sabe-que-tendras-la-gripe.html>

Una aplicació de negoci:

"Anuncis Google". Anàlisi crítica a les pàgines 113-122 del llibre: M. Otte (2010). *El crash de la informació*. Madrid: Ariel.

En uns altres casos, un producte o servei d'informació es basa en gran mesura en les aportacions actives i conscients dels usuaris, que poden consistir en informació i metainformació, com ara una base de dades d'experts, un fòrum d'ajuda mútua, un dipòsit documental institucional o l'anomenada ingesta de continguts en un mitjà de comunicació. En tots aquests casos, caldrà considerar en el disseny quina aportació s'espera de l'usuari, quina contrapartida o gratificació se li ofereix, i en quina mesura és necessària l'acció d'un col·lectiu d'usuaris.

Exemple

La informació agregada corresponent als préstecs del conjunt d'usuaris d'una biblioteca pot vincular-se al catàleg per a orientar de manera personalitzada els usuaris. Si un alt percentatge d'usuaris que han demanat en préstec el llibre que esteu a punt de sol·licitar han demanat uns altres llibres, aquests altres llibres també poden ser del vostre interès.

Exemple

L'increment de cerques sobre una determinada malaltia pot ser indicatiu d'un increment de casos.

En aquest sentit, segons White and Le Cornu (2011), els usuaris es poden tipificar en visitants i residents, segons com es vinculen als serveis i aplicacions d'informació digitals. Els visitants els veuen com una eina, els utilitzen per a tasques molt concretes i només hi deixen passivament una traça o contingut que no permet constituir-ne una identitat digital. Els residents els veuen com un lloc, els utilitzen assíduament i hi aporten activament una traça o contingut que permet constituir-ne una identitat digital. Aquesta tipificació no és una dicotomia, sinó que hi pot haver matisos i gradacions entre un extrem i un altre, diguem entre residents purs i visitants purs. D'altra banda, cada persona pot comportar-se d'una manera diferent en aquesta gradació de residents i visitants, segons l'aplicació que es tracti i segons les necessitats i motivacions de cada moment de la seva vida.

Aquesta tipificació té potencial per a caracteritzar el comportament dels usuaris i per al disseny de serveis i sistemes d'informació.

Bibliografia

El concepte de visitants i residents va ser proposat en aquest article, com a alternativa al de nadius i immigrants digitals: **David S. White; Alison Le Cornu** (2011). "Visitors and Residents: A new typology for online engagement". *First Monday* (vol. 16, núm. 9, 5 de setembre de 2011).

Basat en aquest concepte, l'Online Computer Library Center (OCLC) està desenvolupant el projecte Visitors and Residents, un treball d'investigació liderat per Lynn Connaway, per a caracteritzar el comportament digital d'universitaris en institucions de diferents països. La UOC és una de les institucions participants. Podeu consultar en aquest enllaç informació sobre el treball, inclosa una aplicació que es pot utilitzar per a la caracterització com a visitant o resident: <http://www.oclc.org/research/themes/user-studies/vandr.html>

3.2.3. Usuaris pioners, moderats i tardans

Els estudis d'adopció d'innovacions mostren que hi ha tres tipus de col·lectius pel que fa a predisposició en relació amb nous productes o serveis:

- 1) **Pioners**, amb una propensió inicial a adoptar i verificar les novetats.
- 2) **Moderats**, que s'estimen més acollir les novetats un cop tenen un cert rodatge.
- 3) **Tardans**, disposats a adoptar les novetats només un cop estan àmpliament contrastades o bé quan ja no queda pràcticament una altra opció pel fet d'haver esdevingut estàndards.

Per tant, en llançar un nou producte o servei d'informació, és molt convenient tenir localitzats els usuaris pioners, els quals poden actuar no tan sols en el disseny i l'avaluació, sinó que poden exercir com a prescriptors de la novetat per a altres usuaris.

3.2.4. Tipus de *stakeholders*

Identificar i tipificar els *stakeholders* pot resultar molt útil per a l'estratègia de la unitat d'informació. Conèixer quines són les persones i col·lectius que afecten o es veuen afectats per l'activitat de la unitat d'informació permetrà decidir quin tipus de relació interessa cultivar-hi, i en quina mesura se'ls vol involucrar.

D'entrada, podem considerar en termes molt generals que una unitat d'informació pot tenir com a *stakeholder* els que mostrem en la taula següent (adaptada de Jongbloed, Enders i Salerno, (2008):

Categories de <i>stakeholders</i>	Persones o grups més usuals que en formen part
Entitats de govern	<ul style="list-style-type: none"> • Governos estatals, autonòmics, locals, etc. • Consells d'administració, consells socials, etc.
Alta direcció	<ul style="list-style-type: none"> • Gerència, vicegerències, etc.
Treballadors	<ul style="list-style-type: none"> • Amb plena dedicació • Col·laboradors a temps parcial
Usuaris	<ul style="list-style-type: none"> • Actuals • Potencials
Proveïdors	<ul style="list-style-type: none"> • Proveïdors de continguts: bases de dades, publicacions periòdiques, etc. • Proveïdors de tecnologia: maquinari, programari, serveis d'informàtica en núvol
Competidors	<ul style="list-style-type: none"> • Proveïdors alternatius de servei als quals els usuaris poden acudir, en la mateixa zona geogràfica o en la mateixa organització
Patrocinadors i donants	<ul style="list-style-type: none"> • Persones • Empreses o institucions
Comunitats	<ul style="list-style-type: none"> • Associacions • Xarxes ciutadanes o empresarials
Reguladors	<ul style="list-style-type: none"> • Autoritats públiques amb competència directa per a legislar o inspeccionar sobre protecció de dades, transparència, seguretat, qualitat, fiscalitat, etc. • Associacions i col·legis professionals • Agències d'acreditació
Socis	<ul style="list-style-type: none"> • Altres unitats d'informació que formen part d'un mateix consorci o xarxa

Font: elaboració pròpia

Per a cada unitat d'informació es podran identificar els *stakeholders* que correspongui.

Per tal de tipificar aquests *stakeholders* i la seva rellevància, hi ha diversos criteris. Segurament els dos criteris més pràctics són els següents:

- **Influència:** els que tenen més impacte en l'assoliment dels objectius de la unitat d'informació.
- **Dependència:** els que es veuen més afectats positivament o negativament per l'activitat de la unitat d'informació.

Tipificar els *stakeholders* permetrà definir quina relació s'hi vol tenir per part de la unitat d'informació. En aquest sentit podem considerar els següents nivells de relació amb els *stakeholders*, segons la rellevància que tinguin: informar, consultar, participar, col·laborar o delegar.

Exemple

Podeu trobar un bon exemple de com identificar i tipificar *stakeholders*, aplicat a la gestió de les relacions amb aquests per part de la unitat d'informació, en l'article següent:

Ana Ríos-Hilario; João De-Sousa-Guerreiro (2014). "Stakeholders o cómo aplicar la teoría de los grupos de interés en las bibliotecas públicas". *El Profesional de la Información* (vol. 24, núm. 1, pàg. 71-76).

3.3. Interacció de l'usuari amb el servei d'informació

Per a la prestació d'un servei és imprescindible la **participació dels usuaris**. Es requereix la decisió de l'usuari d'utilitzar el servei, decisió que pot ser més o menys condicionada en la mesura que tingui o no altres alternatives viables, i un determinat comportament per part seva durant la prestació del servei. Les pautes generals i els límits d'aquest comportament són condicionades pels aspectes següents:

- La cultura de l'usuari.
- La regulació.
- L'orientació.

Entenem per **cultura de l'usuari** tot aquell coneixement difós entre la majoria d'usuaris en relació amb les condicions de funcionament del servei, i en relació amb la seva pròpia capacitat per a interaccionar amb el servei i treure'n profit. Per tant, aquesta cultura comporta un seguit d'expectatives sobre els beneficis que representa la utilització del servei, i sobre els seus drets i deures.

D'altra banda, tot servei té una normativa que regula els drets i deures de l'usuari i de la prestació del servei. Aquesta **regulació** ha de preveure tant el règim ordinari, com situacions extraordinàries, i també la resolució de reclamacions i incidències.

Habitualment, és la mateixa entitat que presta el servei qui estableix la regulació, per a la qual cosa ha de tenir en compte una sèrie de condicionants:

- La legislació general d'aplicació al servei.
- Els costums del l'entorn i dels usuaris.

- Les expectatives dels usuaris.

La regulació del servei habitualment estarà codificada, és a dir, recollida en una normativa escrita, de manera més o menys exhaustiva. Ara bé, sovint la regulació arriba als usuaris no pas mitjançant la lectura de la seva codificació, sinó mitjançant vies com ara les següents: retolació i senyalització, avisos, comportament d'altres usuaris, advertiments en formularis web o albarans de préstec, etc.

Reflexió

Quan entreu en una biblioteca, guardeu silenci? Per què ho feu? Creieu que aquesta norma és qüestionable?

Coneixeu el servei d'obtenció de documents de la Biblioteca de la UOC? Quines tarifes té? En quin termini habitual us arribarà un document? Un document obtingut per aquesta via el compartiríeu al fòrum de l'aula?

Quan us baixeu un programari per instal·lar a l'ordinador personal, teniu paciència per a llegir-vos els termes de la llicència que apareixen en pantalla prèviament? Us heu trobat després amb alguna sorpresa?

En termes generals, les expectatives dels usuaris sobre els seus drets i deures encaixen amb la regulació establerta. Ara bé, pot donar-se el cas que la regulació tingui errors, omissions o quedi obsoleta i això no es posi de manifest fins que es dona algun fet com ara l'augment d'incidències i reclamacions, el descens de l'ús del servei o la incorporació d'un col·lectiu nombrós d'usuaris nous.

En aquest sentit, resulta convenient tenir en compte proactivament l'opinió dels usuaris en l'elaboració i l'actualització de la regulació mitjançant una enquesta, una representació elegida, una associació, etc. I també és important que la comunicació i la formació adreçada als usuaris procuri imbuir-los dels punts clau i principis generals de la regulació.

Finalment, i pel que fa a l'**orientació**, tracta de condicionar el comportament dels usuaris de manera no imperativa, en forma de recomanació explícita o implícita, tot utilitzant mitjans com ara la senyalització i la configuració de l'espai físic i de les interfícies. Per exemple, s'ha pogut comprovar reiteradament que les opcions per defecte que s'ofereixen a l'usuari i l'ordre en què es presenten aquestes opcions predisposen a una tria per part seva. De fet, sigui quina sigui la configuració de l'espai físic o de la interfície per a l'usuari, d'alguna manera estarem condicionant la seva tria, no és possible ser absolutament neutrals. La qüestió és com podem oferir una configuració que faciliti unes decisions en termes generals adequades per a la majoria dels usuaris, tot respectant la singularitat i la llibertat individual d'aquests usuaris.

Lectura recomanada

Sobre aquesta qüestió, vegeu:
R. Thaler; C. Sunstein
(2008). *Nudge. Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*. New Haven: Yale University Press.

4. Les unitats d'informació

Fins ara no hem introduït en detall les unitats d'informació. En el moment de fer-ho, considerem convenient fer servir les dues grans tipologies d'unitats que prèviament us hem proposat, i que hem anomenat unitats tradicionals i unitats híbrides. En el primer bloc, dins les unitats tradicionals, comencem per les més conegudes: les biblioteques i els arxius. Tot seguit comentarem el concepte de centre de documentació, que pot existir com a departament especialitzat en empreses i institucions. Així mateix, introduïrem altres unitats que deuen el seu nom als continguts de formats específics que emmagatzemen, com ara mediateques o filmoteques. Per a totes elles resulta central el concepte de coneixement enregistrar en documents, organitzat per a la seva recuperació en bases de dades, com a pal de paller dels serveis de coneixement que s'ofereixen a l'usuari. A grans trets, podríem dir que aquestes organitzacions actuen principalment com a intermediàries i facilitadores pel que fa al seu rol d'oferir serveis de coneixement. Aquestes unitats tradicionals tenen un considerable recorregut històric, amb grans transformacions en els darrers temps a causa de la digitalització. En aquest sentit, són especialment representatius d'aquesta transformació els conceptes de biblioteca digital i de centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació (CRAI), que exposarem també.

En el segon bloc, pel que fa a les unitats híbrides, considerarem una sèrie d'unitats que donen servei de coneixement a les organitzacions. Per exemple, és el cas dels departaments de qualitat, els departaments de gestió del coneixement i innovació, les unitats de vigilància tecnològica, els gabinets d'estudis i anàlisi, etc. En aquests casos és important també el coneixement enregistrar en documents, i té un paper més significatiu el coneixement tàcit. I essent important també el seu rol d'intermediàries i facilitadores de coneixement, aquestes unitats també actuen sovint com a creadores de coneixement especialitzat.

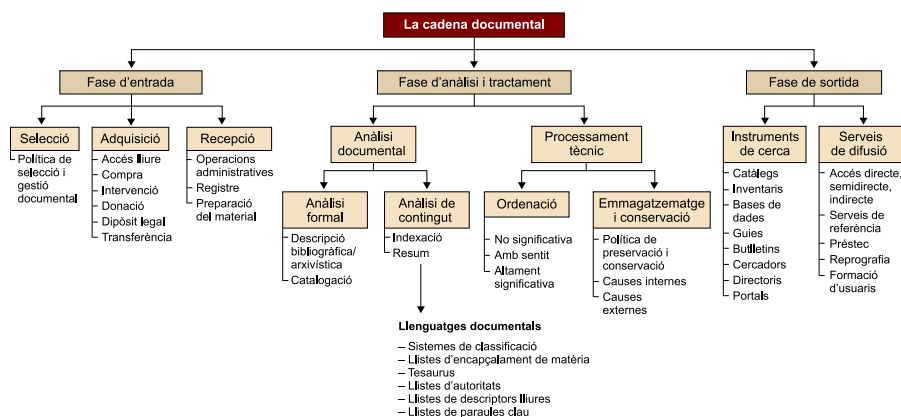
Sobre les unitats d'informació híbrides

La literatura tradicional d'informació i documentació no acostuma a incloure aquestes unitats d'informació híbrides, com ara departaments de màrqueting, de qualitat, de recerca i desenvolupament, d'estudis i anàlisi, però hem volgut reflectir-les pel paper emergent que tenen en la producció i en el consum d'informació en les organitzacions.

Una unitat d'informació és una entitat dedicada a la producció, l'anàlisi, la conservació, la captura o la difusió del coneixement enregistrar en documents o vinculat a aquests documents. Tota unitat d'informació vol cobrir les necessitats informatives dels seus usuaris i gestiona el coneixement per mitjà de les activitats documentals.

Tot i que ha estat objecte d'estudi en altres assignatures, és interessant recordar les etapes i els processos de la cadena documental, ja que en totes les unitats d'informació acabades d'explicar s'ha de tenir en compte la tipologia de documents a l'hora d'implementar-la. Feu un cop d'ull al gràfic següent:

La cadena documental



Font: M. Juncà Campdepadrós (2009). "La cadena documental". A: *Fonts d'informació*. Barcelona: UOC.

L'esquema mostra clarament les tres fases bàsiques: entrada, anàlisi i tractament i sortida. Cadascuna d'aquestes fases es desglossa en altres etapes de la cadena documental, les quals poden tenir petites modificacions segons el format i les característiques dels documents. En els exemples d'unitats d'informació que es van veient en aquesta secció, podeu posar l'atenció a identificar o bé buscar com gestionen alguna de les etapes de la cadena, sobretot la fase de sortida, que potser és més visible.

Fins a mitjan segle XX les biblioteques i els arxius han estat considerats les unitats tradicionalment encarregades de preservar el coneixement, i el llibre era el suport més freqüent en què s'enregistrava la informació. Amb la irrupció d'internet i la digitalització, s'ha modificat radicalment el panorama tradicional de les unitats d'informació, molt centrat en biblioteques i arxius, amb importància creixent d'altres tipus d'unitats d'informació, com ara els centres de documentació, o les que anomenem unitats híbrides.

Els suports físics tradicionals es veuen desplaçats, en part, pel format digital. La ràpida evolució tecnològica resta estretament vinculada a les unitats d'informació i augmenta la quantitat i la varietat d'usuaris potencials dels fons documentals, dels quals són responsables aquestes unitats d'informació. En aquest sentit, atesa la importància creixent de la informació i el coneixement en la nostra societat i els canvis tecnològics constants que es produeixen, és important el paper de les unitats d'informació com a garants dels drets i deures de tots els actors implicats en la seva producció i consum (usuaris, autors, editors, etc.). Per tant, les unitats d'informació són responsables d'aplicar als seus entorns organitzatius i socials la legislació general relacionada amb aspectes com ara l'accés universal a la informació, la transparència institucional, els drets d'autor, la protecció de dades personals, la prestació de serveis en línia, etc. A més, hi ha legislació específica que afecta més directament certs tipus d'unitats d'informació, i que apuntarem, si escau, en la propera secció.

Unitats d'informació i legislació

Entre la legislació espanyola que afecta molt directament l'activitat de les unitats d'informació, cal destacar les lleis següents:

Llei orgànica, 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades (LOPD).

Llei 31/2002, d'11 de juliol, de serveis de societat de la informació (LSSI).

Llei 295/2013, de 10 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (lleï de transparència).

Com hem anunciat anteriorment, hem agrupat en dos grans blocs les unitats d'informació. Comencem per les unitats d'informació tradicionals.

4.1. Les unitats d'informació tradicionals

Presentarem tot seguit una sèrie de conceptes, tendències i tipologies sobre les unitats d'informació tradicionals. Començarem per les més conegudes, les biblioteques i els arxius.

La biblioteca es concep com una unitat que presta serveis d'informació vertebrats entorn d'una col·lecció documental. És una unitat que proporciona un servei cultural o de coneixement adreçat a una comunitat d'usuaris, per a la qual cosa organitza i manté el dipòsit, la classificació, la conservació, l'actualització d'una col·lecció, amb la finalitat de facilitar i promoure la consulta o lectura de llibres o altres materials gràfics.

Com a institucions de cultura, les biblioteques han tingut i tenen una importància bàsica; actualment constitueixen una peça clau en el sistema educatiu i de recerca científica i erudita d'un país.

El concepte general de **biblioteca**, com a conjunt de serveis al voltant d'una col·lecció de recursos informatius organitzats i accessibles, continua essent vàlid des de temps remots, però les biblioteques estan evolucionant extraordinàriament. Les noves tecnologies, i particularment Internet, han produït canvis en la comunicació, la investigació, l'aprenentatge i l'oci que han afectat també les biblioteques, els espais físics de les quals es combinen amb els espais digitals mentre que es proporcionen serveis nous, com ara la consulta remota dels catàlegs i dels documents digitals –ja siguin digitals des de la seva creació o bé documents originalment en un altre suport i que es digitalitzen posteriorment.

En aquesta línia, adquireixen importància aspectes com la formació i orientació a l'usuari en relació amb un entorn d'informació cada cop amb més potencials però també més complex, el suport a l'usuari en la seva faceta de promotor de continguts mitjançant la creació de centres de recursos o dipòsits d'abast institucional, o els serveis de cerca d'informació personalitzada a demanda de l'usuari (aquest darrers, tradicionalment més propis d'altres unitats d'informació com els centres de documentació).

Podríem remuntar-nos a l'antiguitat i explicar els orígens i antecedents de les biblioteques i com aquestes s'han mantingut, i han evolucionat, fins als nostres dies.

Referència bibliogràfica

Aquestes al·lusions als orígens de la biblioteca les trobareu als capítols 8, "Las instituciones documentales", i 9, "Evolución histórica de las instituciones documentales", del llibre següent: **J. A. Martínez Comeche** (1995). *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Madrid: Editorial Síntesis ("Biblioteconomía y Documentación").

Les dues lectures són opcionals per a assolir els objectius de l'assignatura. A més, considerem que també és interessant i adequat per a l'assignatura recomanar-vos la lectura complementària d'una entrevista a dues bibliotecàries catalanes que van exercir la professió durant la Guerra Civil. D'aquesta manera, podreu tenir una visió històrica, d'una història recent i propera, viscuda per estudiants de l'Escola de Bibliotecàries liderada per Jordi Rubió i Balaguer. En finalitzar la lectura haureu de ser capaços d'imaginar l'evolució transcorreguda fins a l'actualitat.

Una vegada hem pogut llegir l'experiència de dos testimonis de l'època, fem un salt temporal i radical: de la primera meitat del segle XX anem al segle XXI.

La tendència dels darrers anys ha estat crear les biblioteques digitals, i com a conseqüència, traslladar la importància que fins fa poc tenien els llibres en paper cap a l'usuari com a prosumidor de continguts en un entorn creixentment digitalitzat, que actualment se situa en el centre d'atenció. Aquest canvi ha fet sorgir el concepte de **biblioteca 2.0**, que deriva del de Web 2.0, que potencia la interacció amb l'usuari i en què aquest usuari pren una posició central. Així, moltes biblioteques tenen el seu espai a la Xarxa, incloses les xarxes socials digitals, per tal d'apropar-se als ciutadans i als usuaris i fomentar-ne la participació.

Per aprofundir en els conceptes esmentats en el paràgraf anterior, i entendre les eines de funcionament de la biblioteca 2.0 i d'interacció amb l'usuari, us remetem a la lectura següent. Tant els blogs, com els RSS i els wikis són diferents eines característiques del web 2.0.

Lectures recomanades

L. P. Dobrecky (2007, març-abril). "Hacia la Library 2.0: blogs, RSS y wikis". *El Profesional de la Información* (vol. 16, núm. 2, pàg. 138-142). [Data de consulta: 20 de novembre de 2016]. DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2007.mar.09>

Així mateix, us recomanem llegir les entrades següents del blog de Julián Marquina:

"Estrategias en redes sociales. Sesión 1. Redes sociales y clientes". [Data de consulta: 20 de novembre de 2016]. <http://www.julianmarquina.es/page/76/>

"Dossier: «Experiencias bibliotecarias con las tecnologías sociales»". [Data de consulta 20 de novembre de 2016]. <http://www.julianmarquina.es/tag/biblioteca-2-0/>

Lectura recomanada

N. Ventura; J. Gascón (2006). "Maria Teresa Boada i Maria Cugueró". *Ítem* (núm. 44, pàg. 113-131). Disponible en web: <http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/58049/129143> [data de consulta: 4 d'abril de 2011].

OPAC

Tot i això, l'accés al catàleg ja es podia fer en línia anteriorment i per part del mateix usuari, és el que coneixem com l'*Online Public Access Catalog* (OPAC).

Estretament vinculat amb la importància de l'usuari i també amb les tecnologies, algunes de les biblioteques universitàries s'han anat adaptant i evolucionant cap a centre de recursos per a l'aprenentatge i la investigació (CRAI). La idea força en el concepte de CRAI és que no és només important donar accés als usuaris, sinó poder cobrir les seves necessitats en el seu context d'activitat de coneixement i, finalment, aconseguir que l'usuari estigui satisfet.

Així, un CRAI integra el suport a la docència en sentit ampli, juntament amb els serveis oferts habitualment per la biblioteca universitària. En aquest sentit, inclou suport a la creació de continguts per part de docents i estudiants.

Reflexió

Us proposem navegar pel web del CRAI de la Universitat de Barcelona per tal de consultar-ne el pla estratègic, els objectius i l'estructura organitzativa.

És recomanable complementar-ho amb altres enllaços del mateix web o bé buscar el CRAI/biblioteca d'altres institucions, com per exemple la de la UOC. Familiaritzar-vos i conèixer la biblioteca digital de la universitat on estúdieu us pot beneficiar durant la vostra etapa acadèmica.

Enllaç recomanat

Per saber-ne més, navegueu pel web del CRAI (Universitat de Barcelona): <http://crai.ub.edu/>

D'altra banda, la darrera idea que volem comentar de les biblioteques són els consorcis bibliotecaris, és a dir, l'agrupació de diferents biblioteques per tal de poder estalviar i optimitzar recursos, i oferir més i millors serveis. Tenen els orígens en la segona meitat del segle xx, moment en què van sorgir per fer front als elevats preus de les revistes científiques i poder obtenir preus més assumibles i un nombre més gran de materials disponibles. El cas més proper >és el Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya (CBUC, actual CSUC), que agrupa les universitats catalanes i pretén, per mitjà de la cooperació, dotar de més recursos aquestes biblioteques i oferir un ventall de serveis adaptat a les necessitats dels usuaris i als temps actuals.

Enllaç recomanat

Per saber una mica més de consorcis, podeu subscriure-us al blog de Biblioteques Digitals i Cooperació (BDIG), en el qual Lluís Anglada (director del CBUC) us mantindrà al corrent dels aspectes més remarcables i innovadors: bdig.blogspot.com.

D'altra banda, una iniciativa de cooperació bibliotecària remarcable a escala global és l'Online Computer Library Center (OCLC). És un important proveïdor de productes i serveis digitals per a biblioteques, i biblioteques d'arreu del món hi són afiliades com a socis corporatius.

Les tendències que us hem apuntat –l'usuari com a centre, la creació de centres de recursos, l'agrupació mitjançant consorcis...– s'han produït de manera contrastada en els darrers anys, i han suposat canvis molt profunds en el servei que s'ofereix a l'usuari.

CSUC

El CSUC és membre d'una xarxa internacional de consorcis de biblioteques, la International Coalition of Library Consortia, que agrupa uns dos-cents consorcis d'arreu del món: <http://www.icolc.net/>

Vegeu també

Al final del mòdul, us proposem un exercici d'autoavaluació sobre prospectiva en aquest àmbit i discussió respecte d'això.

Després d'un punt i a part, us expliquem els criteris de classificació de les biblioteques, en tant que us poden ser útils com a element de reflexió sobre aquestes. Veureu, tot seguit, els elements que es poden tenir en compte:

La **matèria** o matèries: d'aquesta manera parlarem de biblioteques generals o especialitzades. D'altra banda, podem tenir en compte la **tipologia documental**. En aquest cas, fem referència al tercer bloc que hem anunciat a l'inici d'aquesta secció: les hemeroteques, les filmoteques, les videoteques, les fonoteques, les cartoteques i les mediateques. D'aquestes en parlarem més endavant en aquesta secció. Respecte a la **titularitat**, hi ha les públiques i les privades; i segons el **nivell d'accés** en trobem d'entrada lliure o d'altres, en què l'entrada es restringeix a un perfil determinat d'usuari.

Un altre criteri és l'emprat per la **Unesco**, que es va establir l'any 1970 i que conté sis categories:

- 1) Biblioteques nacionals.
- 2) Biblioteques d'institucions d'ensenyament superior.
 - a) Biblioteques universitàries centrals.
 - b) Biblioteques de centres o de departaments universitaris.
 - c) Biblioteques de centres d'ensenyament superior, que no formen part de la universitat.
- 3) Altres biblioteques importants no especialitzades (de caràcter científic o erudit que no són ni universitàries ni nacionals, tot i que poden assumir-ne les funcions).
- 4) Biblioteques escolars.
- 5) Biblioteques públiques o populars.
- 6) Biblioteques especialitzades.

Cal constatar que la UNESCO no preveu les biblioteques corporatives, a causa dels seus pilars fundacionals centrats en l'educació i la cultura.

També trobem una agrupació feta per la **International Federation Library Association (IFLA)**, una mica més detallada i exhaustiva, tot i que no sempre és fàcil marcar els límits de cadascuna:

- 1) Biblioteques generals de recerca
 - a) Biblioteques nacionals
 - b) Biblioteques parlamentàries
 - c) Biblioteques universitàries

d) Altres biblioteques de recerca general

2) Biblioteques especialitzades

- a) Administració
- b) Art
- c) Biologia i medicina
- d) Geografia i mapes
- e) Ciència i tecnologia
- f) Ciències socials

3) Biblioteques al servei del públic en general

- a) Infantils
- b) Per a cecs
- c) Per a persones amb discapacitats
- d) Per a minories escolars
- e) Públiques
- f) Escolars

Una biblioteca pot constituir un organisme funcionalment autònom o ser un servei subordinat d'una institució, com ara una universitat, una acadèmia o una empresa. Les grans biblioteques han esdevingut organitzacions extremadament complexes. Llurs catàlegs i fitxers centralitzen milions de dades i són concebuts, cada vegada més, per ser processats mitjançant els ordinadors. Les instal·lacions per a l'emmagatzematge del material bibliogràfic assoleixen desenes de quilòmetres d'extensió i impliquen edificis immensos i sistemes mecanitzats de transport interior. Aquestes organitzacions són servides per una nombrosa plantilla especialitzada.

Per a aprofundir en la classificació, una bona manera és conèixer exemples representatius de diferents tipus de biblioteques. Per això, us facilitem els enllaços següents, cadascun rellevant en el seu àmbit. La biblioteca Alexandrina és l'hereva d'una de les primeres biblioteques de l'antiguitat de què queda constància. La **New York Public Library** ofereix un amplíssim catàleg de prestacions i serveis per als usuaris, així com la **Library of Congress (LOC)** o la **British Library**, que són referents pel que fa a la provisió de documents i també com a catalogadores de referència. La **Biblioteca de Catalunya** és la que tenim més propera i, per tant, és indispensable conèixer-ne elements bàsics. Tampoc podem passar per alt la **Biblioteca Nacional d'Espanya (BNE)** com a:

"centro depositario del patrimonio bibliográfico y documental de España, reuniendo y conservando todas las publicaciones realizadas en España, en cualquier soporte, y que ingresan por el cumplimiento del Depósito Legal".

D'altra banda, hi ha les biblioteques de l'**Institut Cervantes**, repartides arreu del món i que tenen tasques de difusió de la llengua castellana. També hi ha l'homòleg en llengua catalana, l'**Institut Ramon Llull**:

"[...] és un consorci integrat per la Generalitat de Catalunya i el Govern de les Illes Balears que té com a finalitat la projecció exterior de la llengua catalana i de la cultura que s'hi expressa en totes les seves modalitats, matèries i mitjans d'expressió. L'IRL forma part de la Fundació Ramon Llull, fundació constituïda pel Govern d'Andorra, l'Institut Ramon Llull, el Consell General dels Pirineus Orientals, l'Alguer i la Xarxa de Ciutats Valencianes, que té la seu a Andorra".

Un dels darrers enllaços és del **Departament de Cultura** de la Generalitat de Catalunya, del qual es deriven les biblioteques públiques de Catalunya. Us pot ser d'utilitat per a estar al dia i conèixer com s'estructuren i organitzen.

Complementàriament, podeu consultar enllaços a biblioteques especialitzades d'algunes institucions d'abast internacional.

Enllaços recomanats

Exemples rellevants de biblioteques d'interès general, feu-hi un cop d'ull.

Biblioteca Alexandrina.

Biblioteca de Catalunya.

Biblioteca Nacional d'Espanya.

Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya.

Direcció General de Cooperació Cultural. Departament de Cultura. Generalitat de Catalunya.

Instituto Cervantes.

Institut Ramon Llull.

New York Public Library.

The British Library.

Com a curiositat podeu consultar complementàriament aquests llocs web de biblioteques especialitzades:

Biblioteca Apostòlica Vaticana.

CERN Library.

Dipòsit Multimèdia del Parlament Europeu.

NASA Goddard Library.

Hem donat una visió general de les biblioteques. N'hem vist a grans trets les característiques, les funcions i les tipologies més habituals. Hem exposat les tendències més rellevants de la seva evolució. I ara és el torn dels arxius, unes altres de molt importants entre les unitats d'informació tradicionals que estem exposant en aquesta secció.

Nota

A finals del 2016 hi ha a Catalunya 391 biblioteques públiques, de les quals 11 són bibliobusos.

Un arxiu és una unitat d'informació que ofereix un servei de caràcter administratiu o cultural especialitzat en la custòdia, gestió, tractament i difusió del patrimoni documental. Garanteix el manteniment i la promoció d'aquest servei i, d'acord amb la legislació vigent, li reconeix les competències següents: organitzar i difondre el patrimoni documental, garantir el dret a la informació, facilitar la investigació i vetllar per la salvaguarda del patrimoni documental.

Des dels seus orígens, els arxius han tingut com a funció la preservació de la memòria a llarg termini mitjançant documents. Aquesta preservació de la memòria d'una organització o d'una comunitat ha tingut motivacions diverses segons el context cultural, geogràfic, polític i social on els arxius han actuat en cada moment. En aquest sentit, per exemple, l'anomenada Llei de transparència (Llei estatal espanyola 9/2013 de 9 de desembre) estableix obligacions legals per a tot tipus d'organitzacions, i en especial per a les administracions públiques, quant a la preservació de la memòria i a la seva disposició per part de la ciutadania. La qüestió de la memòria, a banda dels motius pràctics que hi pugui haver per a mantenir-la, té prou importància social en si mateixa, com posa de manifest, per exemple, el cas dels anomenats *Papers de Salamanca*.

Tal com hem anunciat anteriorment, repassarem els elements que diferencien una biblioteca i un arxiu.

a) Si ens fixem en els objectius:

Els arxius tenen com a finalitat la preservació de la memòria històrica de la institució de la qual depenen, la recerca historiada i la preservació del coneixement. Els documents són testimonis que poden donar suport a tasques administratives i són indispensables per a la recerca històrica. Respecte a les biblioteques, els objectius són més diferenciats segons la tipologia, però acostumen a resoldre necessitats concretes: educació, informació, cultura, lleure, promoció de la investigació i preservació del patrimoni bibliogràfic, entre d'altres.

b) Segons la formació del fons documentals:

La col·lecció d'una biblioteca està pautada pels objectius que vol assolir i aquests es consoliden amb una política de selecció i adquisició de materials. En canvi, als arxius s'hi van incorporant els documents com a conseqüència de l'activitat de la mateixa institució; per tant, el creixement del fons no està predefinit per una política d'adquisició, però sí per una política de preservació i eliminació.

Vegeu també

Per fer aquest repàs, us remetem a la classificació extreta dels materials didàctics de la UOC *Fonts d'informació en economia i empresa* (i més concretament, el mòdul "Tipologia de les fonts d'informació empresarial").

c) Un altre criteri de comparació fa referència a les **característiques dels documents**:

Les biblioteques i els centres de documentació gestionen documents cognitius i els arxius treballen amb documents administratius.

d) L'**ordenació física** dels documents és el quart aspecte diferencial; si en el cas de les biblioteques es fa en funció d'una classificació temàtica, en els arxius depèn de la mateixa institució i respecta l'origen i l'ordre natural de creació.

e) El nivell d'**anàlisi dels documents**, en el sistema bibliotecari, es descriu i analitza individualment.

D'altra banda, als arxius és prioritària la classificació, més que la descripció i l'anàlisi.

f) El darrer aspecte és l'elaboració de les **eines de consulta i cerca**:

Les biblioteques tenen els catàlegs i les bibliografies, i els arxius elaboren guies i inventaris.

Amb la llista anterior de diferències bàsiques heu de ser capaços d'identificar el tipus d'unitat d'informació quan se us plantegi algun dubte. A vegades, és complicat establir a simple vista, per exemple, quina tipologia de documents predomina o quina ordenació segueixen, però el fet de saber què les diferencia és important. D'altra banda, aquesta exposició que hem fet de les diferències entre una biblioteca i un arxiu també us pot resultar prou il·lustrativa d'alguns dels conceptes clau en qualsevol unitat d'informació: document, ordenació, anàlisi, classificació, cerca, consulta...

Amb la finalitat d'aprofundir en la funció dels arxius en l'actualitat, convé introduir el concepte de *gestió documental*.

La gestió documental és la gestió sistemàtica de la documentació que una organització genera en la seva activitat quotidiana, des del mateix moment que els documents són creats en format electrònic, per tal de garantir-ne la seva preservació i disponibilitat a llarg termini, a disposició dels usuaris que correspongui, com a part del sistema d'informació de l'organització.

La gestió documental representa una ampliació i una actualització del concepte d'*arxiu*, que en la seva formulació més tradicional intervenia principalment al final del cicle de vida útil dels documents per garantir-ne la salvaguarda. En canvi, la gestió documental significa preveure des de l'inici del seu cicle de vida el paper dels documents per a assegurar-ne la contribució a la memòria a llarg termini de l'organització, la continuïtat de la seva activitat i el compliment de normes legals i estàndards de qualitat.

Nota

Documents cognitius o de suport informatiu: acostumen a ser produïts en múltiples còpies i s'adrecen a un receptor anònim (col·loquialment, "públic"). El seu contingut és de tipus cultural o científicotècnic, no pas administratiu.

En aquest sentit, la implantació de la gestió documental en una organització sovint està a càrrec de l'arxiu com a unitat d'informació, per bé que també se'n pot ocupar d'una altra unitat d'informació, com ara el centre de documentació o el departament de sistemes d'informació.

El compliment de normatives legals i l'adhesió a normes internacionals de qualitat impulsa la implantació de la gestió documental, i també la necessitat d'assegurar la continuïtat de l'activitat de l'organització a prova d'incidències:

"Les organitzacions de la Unió Europea estan experimentant un augment dels requeriments relacionats amb el compliment de normatives legals i l'acreditació d'aquest compliment, així com reptes creixents respecte de l'accessibilitat i privacitat."

Font: ARMA International (2006). "EU, US. Experts Discuss Effects of Information Security, Protection, Preservation on Business Continuity During Brussels Seminar". Disponible en web: www.arma.org/international/brussels2006seminar.cfm [data de consulta: 4 d'abril de 2011].

Amb tot el que hem explicat fins ara sobre arxius i biblioteques, ens resultarà més fàcil conèixer com es poden classificar els arxius. Prenem com a model les set categories d'Alberch (2003):

1) Arxius de l'Administració central:

- a) Arxius nacionals: arxiu de la Corona d'Aragó, Arxiu General de Simancas.
- b) Arxiu General de les Índies, Arxiu Històric Nacional, Arxiu General de l'Administració, Arxiu General de la Guerra Civil i els vuit arxius nacionals militars.
- c) Arxius regionals: Regne de Galícia, Mallorca, Navarra, València i les cancelleries de Granada i Valladolid.
- d) Arxius històrics provincials, de titularitat estatal, però en la majoria dels casos de gestió autonòmica.
- e) Arxius de les audiències territorials.
- f) Arxius de les delegacions provincials d'Hisenda.
- g) Arxius dels governs civils.
- h) Arxius de l'Administració perifèrica.

2) Arxius de l'Administració autonòmica:

- a) Arxius generals.
- b) Arxius centrals de les conselleries.
- c) Arxius d'organismes autònoms i empreses públiques.
- d) Arxius administratius territorials, en el cas de Catalunya.
- e) Arxius històrics comarcals, també en el cas de Catalunya.

Les normes ISO

La norma ISO de referència sobre gestió documental és l'ISO 30300 *Information and documentation – management systems for records. Fundamentals and vocabulary*. Us podeu mantenir al dia respecte a tot el relacionat amb aquesta norma en aquest blog de l'expert José Alberto Alonso: <http://www.iso30300.es/>

Lectura recomanada

R. Alberch Fugueras (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC.

3) Arxius de l'Administració local:

- a) Arxius de les diputacions provincials.
- b) Arxius municipals.

4) Arxius eclesiàstics:

- a) Arxius diocesans.
- b) Arxius capitulars.
- c) Arxius parroquials.
- d) Arxius monàstics i conventuals.
- e) Arxius de seminaris, col·legis, congregacions.

5) Arxius d'entitats oficials i corporacions:

- a) Arxius dels parlaments autònoms.
- b) Arxius universitaris.
- c) Arxius d'hospitals.
- d) Arxius de col·legis professionals.
- e) Arxius de les acadèmies.

6) Arxius privats:

- a) Arxius patrimonials.
- b) Arxius personals.
- c) Arxius econòmics i d'empresa.
- d) Arxius d'entitats i associacions.

7) Altres arxius i centres especialitzats:

- a) Arxius fotogràfics i audiovisuals.
- b) Cartoteques.
- c) Centres de documentació.
- d) Hemeroteques.

Un altre aspecte important és conèixer quines **tipologies de documents** hi podem trobar, a part de les textuals. Les categories més destacables són quatre, tot i que les fronteres entre algunes a vegades poden ser motiu de controvèrsia: documents figuratius, documents en imatge, documents sonors i documents impresos i col·leccions hemerogràfiques.

Els documents figuratius tenen elements de dibuix o de representacions gràfiques; hi tenen cabuda tant els documents cartogràfics com els iconogràfics. Respecte del segon grup de documents en imatge, fa referència a les imatges, tant fixes com en moviment, amb so o sense. La fotografia és el material més abundant en aquest segon grup. La tercera categoria té a veure amb els documents sonors, hi ha els documents orals, els sonors, testimonis orals, tradici-

ons orals, documents audiovisuals o de la història oral. La darrera categoria són els documents impresos i les col·leccions hemerogràfiques, en què destaquen les publicacions oficials de les administracions, i també els diaris i les revistes periòdiques (que també es troben a les biblioteques).

La doble finalitat dels arxius és, en primer lloc, presentar uns serveis adequats a la ciutadania en general o als *stakeholders* relacionats amb una determinada organització i com a conseqüència permetre'n la consulta i l'accés, el segon, garantir-ne els drets i, per tant, fer-ne difusió.

En aquest punt és necessari introduir una pinzellada de l'**entorn legal**, és a dir, de la legislació internacional, de l'espanyola i de les normes ISO aplicables i reguladores del sector.

Hi ha una norma internacional general de descripció arxivística, *General International Standard Archival Description ISAD-(G)*, que es pot consultar des del web del Departament de la Generalitat de Catalunya. La Generalitat mateix és l'encarregada d'oferir en el mateix portal totes les altres normatives, tant catalanes com espanyoles, vinculades als arxius. En els paràgrafs següents us en facilitarem algun enllaç més.

Alberch (2003) afirma que la Llei 16/1985 del patrimoni històric espanyol posa en evidència una visió historicocultural dels arxius i concep la relació entre arxius, biblioteques i museus com a imprescindible. D'altra banda, la mateixa llei té una manca de resolució respecte de la regulació unitària dels arxius. Una altra llei que cal tenir en consideració és la 30/1992 del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, concretament l'article 37, que parla del lliure accés dels ciutadans a la informació.

Respecte de la legislació autonòmica, nou de les comunitats autonòmiques han desenvolupat algun tipus de llei i Catalunya n'és una. S'ha de destacar el Decret 117/1990 relatiu a l'avaluació i eliminació de documents i la Llei 10/2001, que deroga la de 1985 amb la justificació d'adaptar-se a les noves necessitats causades pels canvis de la societat.

D'altra banda tenim les normes de qualitat internacionals ISO, que en el cas d'arxius i gestió documental, la norma de referència més específica és l'ISO 30300 (teniu disponible en aquest enllaç la versió espanyola de la norma, normalitzada per AENOR: UNE-ISO 30300 *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario*): <http://www.aenor.es/aenor/actualidad/actualidad/noticias.asp?campo=4&codigo=21023>

Amb un caràcter més general, als arxius i a tota unitat d'informació hi és aplicable la norma ISO 9001:2000 de sistemes de gestió de la qualitat. Els requisits que planteja la norma tenen com a objectiu aconseguir un increment continu en els nivells de satisfacció dels usuaris i assegurar una millora contínua en

Digitalització

La digitalització facilita cada cop més la consulta dels arxius per part del públic general, tot superant les tradicionals restriccions d'accés a usuaris especialitzats, com ara investigadors. Aquesta tendència inclou no tan sols institucions públiques, sinó que també les empreses privades poden obrir al públic general els seus arxius, com a acció de projecció social.

Enllaç recomanat

Per tal de tenir una referència àmplia del marc legal amb relació als arxius a l'Estat espanyol, podeu llegir la llista de decrets, reials decrets i lleis recollida per la Generalitat de Catalunya.

el desenvolupament dels seus processos de gestió. L'Arxiu Nacional de Catalunya, per exemple, té aquesta acreditació, però hi ha moltes altres normes ISO aplicables als arxius.

Directament relacionat amb la preservació, els documents tenen una evolució al llarg del cicle de vida (Alberch, 2003, pàg. 101). El quadre següent en mostra les etapes, amb el valor i la durada temporal.

Evolució dels documents al llarg del cicle de vida

Evolució dels documents al llarg del cicle de vida				
Arxiu	Edat	Valor	Durada	Local
De gestió o d'oficina	Primera	Primari	5 anys	Oficina o dependència productora
Intermedi	Segona	Primari preferent	10-30	Arxiu central de la institució
		Primari secundari	30-50	Arxiu fora de la institució
Històric	Tercera	Secundari	Indefinida	Arxiu històric dins o fora de la institució

Font: Alberch, 2003

Per a ampliar les classificacions i les tipologies de documents, és interessant complementar-ho amb l'article següent, ja que presenta la situació dels arxius en l'era digital, els reptes i les possibles solucions per a afrontar l'obsolescència i caducitat d'alguns suports.

Lectures recomanades

M. J. de Acuña; X. Agenjo (2005, novembre–desembre). "Los archivos en la era digital: el problema (y la solución) de los recursos electrónicos". *El Profesional de la Información* (vol. 14, núm. 6, pàg. 407-413). Disponible en web: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/noviembre/2.pdf> [data de consulta: 4 d'abril de 2011].

Fixeu-vos en els enllaços que us recomanem visitar, trobareu un exemple d'àmbit internacional: la **World Digital Library**; un d'espanyol: el **Portal d'Arxius Espanyols**, i després un parell més que permetran situar-vos en el context català.

Enllaços recomanats

Enllaços interessants:

Departament de Cultura: Arxius i Gestió Documental

Mapa d'Arxius de la Generalitat de Catalunya

Portal d'Arxius Espanyols

World Digital Library

Com a curiositat, podeu consultar l'arxiu històric següent de material audiovisual de cinema i publicitat:

Prelinger Archives

I ara, tot seguit, un cop introduïdes les biblioteques i els arxius, presentarem els centres de documentació. Us en proposem la definició següent:

Els centres de documentació són departaments vinculats a una institució que s'encarreguen de gestionar la documentació que aquesta institució genera i de donar cobertura a les necessitats informatives de les persones que les integren.

Aquesta podria ser una definició, però hem de tenir en compte que els centres de documentació poden ser molt diferents, segons la naturalesa de la institució i la finalitat o els objectius que vulguin assolir. En termes generals, els centres de documentació ofereixen serveis semblants a les biblioteques i, a més, acostumen a fer especial èmfasi en els serveis següents:

- Facilitar informació a mida.
- Donar resposta a necessitats d'informació.
- Anticipar-se a les necessitats dels usuaris:
 - Mantenir al dia les novetats que arriben al centre.
 - Fer la difusió selectiva de la informació.

Tot seguit enumerem algunes de les seves característiques més habituals i destacables:

- Depenen organitzativament d'entitats més grans.
- Són unitats d'informació especialitzada en una disciplina determinada o en un àmbit d'activitat concret.
- El fons canvia en funció de l'especialització, però acostumen a tenir les publicacions periòdiques especialitzades, literatura grisa i informació generada per la institució de la qual depenen.
- Fan un tractament intensiu i analític dels documents que tenen i com a conseqüència elaboren documents secundaris.
- L'ordenació física dels materials no té un paper important, ja que els usuaris finals no acostumen a buscar informació, sinó el personal responsable del centre.

- El centre de documentació subministra a l'usuari la informació que busca.

El primer dels materials opcionals següents explica, mitjançant diapositives, la gestió d'una tipologia concreta de documents, els sons, en un mitjà de comunicació radiofònic. El material està complementat amb fotografies i impressions de pantalla que permeten fer-se'n una idea més clara. L'altre text és breu i descriptiu, però detalla l'organització i el funcionament d'un centre de documentació que gestiona materials audiovisuals.

Lectures recomanades

M. Giménez Rayo; J. Guallar (2014). "Centros de documentación en televisión y productos documentales". *El Profesional de la Información* (vol. 23, núm. 1, pàg. 13-25, gener-febrer). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2014.ene.02>

F. X. Sánchez (2006). *La gestió dels documents sonsors als centres de documentació de la Cadena SER*. [Data de consulta: 20 de novembre de 2016]. <http://www.cobdc.org/jornades/10JCD/materials.html>

Malauradament, no totes les empreses que tenen centre o departament de documentació disposen de pressupost suficient per a tenir una estructura interna diversificada i àmplia; en més d'un cas és una única persona qui s'encarrega de tot. De vegades també es dona el cas que aquest centre assumeix funcions que típicament corresponen a una biblioteca corporativa o arxiu corporatiu, en absència d'aquestes unitats o per circumstàncies sobrevingudes. En aquest sentit, ja sigui per raons econòmiques o per la comoditat per a l'usuari de la integració de serveis, la tendència és a una convergència pel que fa a les funcions d'aquestes unitats d'informació tradicionals (biblioteques, arxius i centres de documentació), de manera que en un determinat entorn social o organitzatiu una d'aquestes esdevé el referent principal de l'usuari. Així, pot assumir funcions que anirien més enllà del que era habitual en altres temps segons el concepte clàssic de biblioteca, arxiu o centre de documentació.

Segons la seva tipologia, podem agrupar els centres de documentació en:

Centres de documentació especialitzats. Proporcionen serveis de qualitat i documents molt específics, els seus usuaris són tècnics i científics. Com a exemple, podríem fer esment de la Red Española de Información y Documentación sobre Discapacidad.

Centres de documentació nacional. Depenen d'organismes estatals, recullen i coordinen la informació generada pel país. Com a mostra, tindríem els Centres de Documentació del Ministeri de Cultura.

Centres de documentació internacional. Són centres documentals que realitzen tasques en àrees específiques i intenten unificar la informació generada en aquesta àrea a escala regional i internacional. Un exemple d'això serien els centres de Documentació Europea.

Serveis de documentació. Depenen d'organismes públics o privats i treballen principalment per a ells. Coneixen el perfil dels usuaris per poder proporcionar-los ajuda individualitzada. Un exemple seria el Servei de Documentació Biomèdica de les Illes Balears.

Hem presentat fins ara les més conegudes entre les unitats d'informació tradicionals: biblioteques, arxius i centres de documentació. Segurament els seus noms eren familiars per a vosaltres. És possible que també hàgiu sentit a parlar, per exemple, de les hemeroteques, filmoteques i altres. Les contextualitzarem tot seguit.

El naixement i la generalització d'altres formats i altres tipus de documents – a part del tradicional llibre– i la posterior consideració com a documents amb suficient rellevància per ser tractats no es produeix fins arribat el segle XX. Biblioteques i arxius i centres de documentació, dins les seves funcions, gestionen, preserven i garanteixen l'accés a unes tipologies habituals de materials i fonts, tal com hem anat comentant en les anteriors pàgines. Vegem ara altres tipologies d'unitats, que reben el seu nom pels materials dels quals s'ocupen. Aquests centres tenen punts en comú amb arxius i biblioteques, però per l'especificitat dels documents i per la seva importància creixent mereixen un esment específic.

S'ha de tenir en compte que cada unitat d'informació de les exposades tot seguit ha de tenir una aplicació concreta de la cadena documental, segons les característiques de cada material i també depenent dels objectius que vol aconseguir la unitat mateixa al servei del col·lectiu d'usuaris interessat en aquests continguts tan determinats. Sovint, la digitalització de continguts ha representat ampliar el ventall d'usuaris potencials d'aquests documents, de manera que s'han passat a oferir a un públic més ampli i amb menys coneixements especialitzats.

- **Mediateques.** Es fa servir aquest terme quan una unitat d'informació (UI) integra en la seva col·lecció diferents tipologies documentals. Com podeu veure pels exemples anteriors, hi ha una important tasca feta per universitats i governs, però també trobem exemples provinents de l'empresa privada, com ara la mediateca de l'Escola Superior de Disseny IED.
- **Hemeroteques.** Són les unitats d'informació que contenen els diaris, setmanaris i publicacions periòdiques. Són molt habituals en els mitjans de comunicació com a suport clau per al seu treball intern, i hi ha hemeroteques que ja són digitals i obertes al públic general. Per exemple l'hemeroteca del diari *La Vanguardia*.
- **Filmoteques o videoteques.** Estan especialitzades en enregistraments audiovisuals. Un exemple proper és la Filmoteca de Catalunya.

- **Fototeques.** Principalment, se centren en les fotografies i altres tipus de materials amb suport fotogràfic. Feu un cop d'ull a la Fototeca, que depèn d'Enciclopèdia Catalana.
- **Cartoteques.** Estan formades per mapes, atles, plànols i cartes de navegació. A Catalunya, trobem la cartoteca de l'Institut Cartogràfic de Catalunya. Al Regne Unit, a Cambridge, trobem una cartoteca amb documents de valor incalculable.
- **Fonoteques.** Contenen qualsevol suport que tingui enregistraments sonors. Un exemple de fonoteca, en aquest cas digital, és la de la Biblioteca Miguel de Cervantes.

Fins aquí hem fet un recorregut per les unitats d'informació tradicionals, les seves característiques bàsiques i el seu context. Més enllà de la seva diversitat, tenen força punts en comú, i per això us les hem presentat conjuntament en aquesta secció. A partir d'aquí, unes lectures molt adequades per a ampliar el vostre coneixement sobre aquestes unitats i els seus reptes de futur són les següents, que tracten sobre biblioteques i sobre filmoteques:

Lectures recomanades

Julio Alonso Arévalo (2016). "La biblioteca en procés de canvi". *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació* (núm. 36, juny). [Data de consulta: 21 de novembre de 2016]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1344/BiD2016.36.11>

José-Pablo Gallo-León (2015). "La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)". *El Profesional de la Información* (vol. 24, núm. 2, pàg. 87-93). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>

Pablo García-Casado; Jordi Alberich-Pascual (2014). "Filmotecas en la encrucijada. Función y expansión de la actividad filmotecaria en el nuevo escenario digital". *El Profesional de la Información* (vol. 23, núm. 1, pàg. 59-64). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2014.ene.07>

Sinikka Sipilä (2015). "Strong libraries, strong societies". *El Profesional de la Información* (vol. 24, núm. 2, pàg. 95-101). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.mar.02>

4.2. Les unitats d'informació híbrides

Hi ha una sèrie d'unitats que es poden trobar en moltes organitzacions grans, que es dediquen a activitats de coneixement especialitzades, aquestes activitats sovint donen com a resultat productes o serveis informacionals adreçats a usuaris externs a la unitat. En destaquem les següents, tot utilitzant la terminologia habitual en el nostre país on la paraula més generalitzada és *departament*, però també es fan servir els termes *unitat* o *gabinet*, entre altres:

- **Departaments de qualitat.** Estandarditzen procediments per tal d'assegurar la qualitat i la millora contínues arreu de l'organització, i poder demostrar davant supervisors externs el seguiment d'estàndards i normatives legals. Per aquest motiu acostumen a participar en la gestió documental i el disseny d'aplicacions relacionades amb els processos de

l'organització. I han de fer el seguiment constant de l'evolució dels estàndards de qualitat i de la normativa legal per garantir que l'organització està al dia en aquests temes. Podeu trobar en aquest enllaç informació detallada sobre el departament de qualitat de l'Institut de Medicina Tropical Pedro Kourí: <http://instituciones.sld.cu/ipk/calidad>.

- **Departaments de recerca, desenvolupament i innovació (R+D+I).** Són responsables del desenvolupament de nous productes o serveis, els quals estan representats documentalment per una patent (o per algun altre document, ja que no sempre és possible patentar). Produeixen gran quantitat d'informació, com a resultat de tests i proves de laboratori, que cal preservar a llarg termini (tant pel fet que és susceptible de facilitar recerques futures, com per a poder demostrar el compliment de requisits davant d'autoritats supervidores externes). Necessiten tenir, abans d'iniciar un programa de recerca i durant el seu curs, una perspectiva sobre invencions existents –patentades o no–, tendències de recerca, entorn legal, etc. que els permeti apuntar a uns objectius clars i factibles, enfocats a obtenir una invenció en condicions que en faci possible l'aplicació pràctica com a innovació. Podeu trobar en aquest enllaç explicacions sobre el departament de recerca, desenvolupament i innovació de l'empresa AEMA: <http://www.aemaservicios.com/es/idi/departamento-i-d-i>.
- **Departaments d'oficina tècnica.** Es dediquen a fer que una invenció pugui donar lloc a un producte o servei en explotació, han de convertir una patent (o un altre document resultat del procés d'R+D) en procediments documentats i integrats en els processos i en les aplicacions de l'entorn de producció o prestació de serveis que correspongui. Podeu consultar aquí informació sobre les funcions del departament d'oficina tècnica de l'empresa Ambiser Innovaciones: <http://www.ambiser.es/administracion-publica/oficina-tecnica-de-proyectos/>.
- **Departaments de màrqueting.** Dins les seves responsabilitats hi ha conèixer l'acceptació dels productes i serveis que ofereix l'organització, i les tendències pel que fa a nous desenvolupaments i ofertes per part d'organitzacions competidores. Això es tradueix habitualment en productes informacionals adreçats als directius d'arreu de l'organització, com ara informes estadístics de vendes o interfícies de seguiment de la competència i novetats d'interès d'un sector. Podeu consultar aquí una explicació sobre el departament de màrqueting de l'empresa IKEA: http://www.ikea.com/ms/es_ES/the_ikea_story/working_at_ikea/work_areas_marketing_communications.html.
- **Departaments de prospectiva o d'estudis i anàlisis.** Detecten i examinen tendències, amb l'objectiu de situar possibles escenaris de futur orientats a facilitar la planificació a llarg termini. Produeixen informes adreçats a l'alta direcció o a responsables polítics. En algunes institucions, els seus

informes i publicacions es poden consultar en obert. És el cas, per exemple, de l'àrea d'estudis i anàlisis econòmics de La Caixa (CaixaBank Research): <http://www.caixabankresearch.com/>

- **Departament d'intel·ligència competitiva o vigilància tecnològica.** S'ocupa de captar i recopilar sistemàticament informació de l'entorn d'una organització, ja siguin aspectes legals, tecnològics o polítics. La presentació de forma sintetitzada, de manera que aquesta síntesi de novetats, tendències i possibles escenaris pugui ajudar en la presa de decisions estratègiques. Podeu consultar aquí un reportatge publicat pel diari *El País* sobre la situació d'aquest tema a Espanya: http://politica.elpais.com/politica/2014/08/29/actualidad/1409322753_091871.html

Comercialització i patents

Tingueu en compte, per exemple, que una patent en el sector biomèdic necessita, per a convertir-se en producte comercial, una inversió del voltant de 200.000 a 500.000 euros (font: *La Vanguardia*, 25 de gener de 2011, pàg. 23). Aquesta inversió és comparable a la necessària per obtenir la patent mitjançant R+D. I tant el procés d'R+D com el de posada en explotació poden resultar un fracàs, o allargar-se de manera que el resultat final l'hagin assolit abans altres organitzacions de la competència.

Aquestes unitats o departaments, que hem anomenat híbrides, han anat generalitzant-se en el nostre entorn, especialment en grans empreses o en entitats del sector públic que donen suport al teixit empresarial. Estan integrades habitualment per equips multidisciplinaris, en major mesura que les unitats tradicionals, vistes en l'apartat 4.1. A més, actuen no tan sols com a facilitadores o intermediàries de coneixement, com fan les unitats d'informació tradicional, sinó també com a creadores de coneixement especialitzat.

Per acabar, tingueu en compte dues consideracions pel que fa a la situació de les unitats d'informació, siguin tradicionals o híbrides:

- Els noms de les unitats d'informació i les funcions que hi estan associades són susceptibles de variar segons el context organitzatiu i social concret. La terminologia esmentada és l'habitual a dia d'avui en el nostre entorn immediat. Tingueu present que és susceptible de variació amb el temps, o pel fet de treballar en entorns culturals i lingüístics més enllà dels que ens són més propers.
- Segons Peter Drucker, dos aspectes clau en posicionar una unitat en una organització són: 1) fins a quin punt contribueix a la qualitat del conjunt de l'organització, i 2) fins a quin punt contribueix a la continuïtat del conjunt de l'organització. En aquest sentit, haureu pogut apreciar que les unitats d'informació tenen un paper important en ambdós aspectes.

Activitats

1. Les organitzacions i les unitats d'informació han estat conceptes desenvolupats en les primeres pàgines dels materials. Us proposem dos exercicis que volen aconseguir la reflexió i garantir l'assoliment dels conceptes. Només n'heu de fer un.

a) A partir dels mots *informació*, *organització* i *unitat/s d'informació*, elaboreu un discurs en què quedin clares les relacions que s'estableixen entre aquests conceptes i la importància i el pes de cadascun d'ells en l'entorn organitzacional.

b) Analitzeu una organització internacional o una organització no governamental (ONG), la que preferiu. Expliqueu breument quina estructura organitzativa té i relacioneu-ho amb els aspectes teòrics vinculats a l'organització i a les unitats d'informació.

2. Escolliu el web d'una entitat bancària o una empresa d'assegurances amb què estiguen familiaritzats. Navegueu per les diferents seccions de la pàgina, coneixeu-la i analitzeu els productes i serveis que ofereix als seus usuaris (o seria més correcte dir *clients*?). Elaboreu un text explicatiu (de dues pàgines com a màxim) en què combineu els continguts teòrics del subapartat 2.1 amb la vostra valoració personal dels productes i dels serveis de l'entitat seleccionada. Podeu il·lustrar-ho amb captures de pantalla, si això us facilita la feina.

3. Llegiu la ressenya "Com perceben els *stakeholders* (bibliotecaris i usuaris) la intersecció biblioteca / web social?". Disponible a: <http://www.ub.edu/blokdebid/ca/content/com-perceben-els-stakeholders-bibliotecaris-i-usuaris-la-interseccio-biblioteca-web-social>. A partir d'aquí aneu més enllà i reflexioneu sobre la importància del rol dels *stakeholders* en la unitat d'informació en la qual treballem o bé la que teniu propera al vostre domicili. Elaboreu un breu esquema dels possibles *stakeholders*.

4. Llegiu en paral·lel el bloc 4.1 i la lectura del capítol 9 ("Evolución histórica de las instituciones documentales") d'aquest llibre: J. A. Martínez Comeche (1995). *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Madrid: Síntesis ("Biblioteconomía y Documentación"). Confeccioneu un esquema per tal de retenir les idees més rellevants.

5. A partir dels URL esmentades en el subapartat 4.1, elaboreu una taula en què quedi constància el web de la unitat d'informació visitada, de les peculiaritats i, en darrer terme, dels aspectes que convindria millorar. No cal que les comenteu totes, escolliu les que més us interessin (amb un mínim de 5 i un màxim de 10).

Unitat d'informació. Descripció	Punts forts o febles que cal comentar

6. Us proposem que llegiu dos articles de Thomas Frey, en què s'esmenten de manera prospectiva una sèrie de tendències sobre les biblioteques del futur. Més enllà del fet que pugueu estar més o menys d'acord amb les prediccions, val la pena llegir-los per a iniciar la vostra pròpia reflexió personal o amb companys de l'aula respecte del tema:

The Future of Libraries:

- <http://www.davinciinstitute.com/papers/the-future-of-libraries/>
- <http://www.davinciinstitute.com/papers/the-future-of-libraries-interview-with-thomas-frey/>

7. De les lectures (tant obligatòries –exclosa la de l'exercici 4– com complementàries), escolliu-ne una, justifiqueu l'elecció i rellegiu-la amb calma per tal d'elaborar un mapa conceptual. L'extensió màxima del mapa és un DIN-A4.

Solucionari

1. a) Com a guia de resposta, us presentem un petit fragment del text de Joan B. Fonollosa i Guardiet "Gestió d'unitats d'informació" (pàg. 17):

"La relació entre la informació i la direcció de les organitzacions és molt estreta, fins al punt que es pot dir que la informació és la sang de l'organització. [...]"

Tota organització està estructurada en diferents unitats amb missions i responsabilitats específiques que s'han de relacionar [...] Aquestes unitats han d'actuar coordinadament, és a dir, amb coherència entre el que fa cadascuna en relació amb les altres. Això vol dir que les unitats s'han de comunicar i que, per tant, ha de circular informació entre elles: una organització funciona en la mesura que funciona la informació amb què es comuniquen aquestes unitats. Així són factibles les relacions entre elles, i aquí tenim una primera raó per entendre l'estreta relació entre una bona circulació d'informació i el bon funcionament de les organitzacions.

Però hi ha encara una altra raó de ser, potser més important: cal dirigir, activitat que consisteix, essencialment, a prendre decisions. Però no es pot decidir adequadament sense informació. Per tant, cal saber què passa, és a dir, cal saber la informació rellevant per tal de prendre les decisions que fan funcionar les organitzacions."

b) Hem seleccionat l'ONG Aldeas infantiles SOS. Tot seguit, teniu algunes pinzellades i enllaços per poder elaborar la resposta:

<http://www.aldeasinfantiles.es/Pages/Default.aspx>

"Aldeas Infantiles SOS es una Organización de ayuda a la infancia privada y ámbito mundial, sin ánimo de lucro, interconfesional e independiente de toda orientación política. En Aldeas Infantiles creen que cada niño debería tener una familia y crecer rodeado de amor, respeto y seguridad. Por ello trabajan para que los niños que no puedan disfrutar del cuidado de sus padres, tengan una familia y un hogar estable, así como una formación sólida para un futuro prometedor. Ayuda a que les ayuden."

En la secció "Conócenos" podreu trobar tota la informació necessària per a poder fer una comparativa:

<http://www.aldeasinfantiles.es/Conocenos/Pages/default.aspx>

2. L'entitat bancària escollida ha estat "CaixaBank". Us en fem les captures de pantalla perquè pugueu visualitzar la secció de productes i serveis. Una vegada arribat en aquest punt, heu d'aprofundir en l'oferta de l'entitat escollida per poder elaborar el text. Si detecteu que no hi ha una bona classificació de productes i serveis, ho podeu comentar i argumentar. En el cas seleccionat, se separen clarament.

The screenshot shows the CaixaBank website interface. At the top, there's a navigation bar with the CaixaBank logo and various menu items like 'Productos', 'Infantil', 'Jóvenes', 'Programa Estrella', 'Club Ahora', 'CaixaBankFuturo', 'Negocios', 'HolaBank', 'Buscador de oficinas', and 'Móvil'. Below the navigation bar, there's a search bar and a 'Hazte cliente de CaixaBank' button. The main content area features a large banner for 'CaixaBankFuturo' with the headline '#Optimista Porque puedes llevarte hasta un 4% al traspasar tu plan'. To the right of the banner, there are several product tiles: 'Préstamo Estrella Expres', 'CaixaBank Pay', 'Bolsa Abierta', and 'Seguros de Salud'. The footer includes social media links and a 'Social Corner' section.



3. A l'hora d'identificar els potencials *stakeholders* d'una biblioteca, per exemple, hem de fer una volta de 360º en l'entorn d'aquesta unitat i no quedar-nos només amb el contingut, amb l'interior, sinó que hem de sortir i detectar tots els agents externs propers: usuaris, grups culturals, llibreries, associacions, mitjans de comunicació, treballadors, bars, veïns, etc.

4. Mireu de seleccionar els aspectes més rellevants i fonamentals. No volem condicionar-vos amb un model de resposta, ja que considerem que cadascú ho farà a la seva manera. Recordeu que les activitats d'autoavaluació volen ajudar-vos a assimilar continguts i també fer que tingueu més exemples i coneixements per a elaborar les PAC.

5.

Unitat informació. Descripció	Punts forts o febles que cal comentar
<ul style="list-style-type: none"> http://www.csuc.cat/ca/biblioteques-cbuc <p>Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya. Integra les biblioteques de les universitats catalanes, la Universitat Jaume I, la Universitat de les Illes Balears i la Universitat d'Andorra, i també el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, ja sigui com a membres o com a membres associats.</p> <p>Es caracteritza per una gran oferta de programes i serveis, entre els quals hi ha el Catàleg Col·lectiu d'Universitats Catalanes (CCUC); la Biblioteca Digital de Catalunya (BDC); els sumaris electrònics, Tesis Doctorals en Xarxa (TDX); el Dipòsit de la Recerca de Catalunya (RECERCAT); Materials Docents en Xarxa (MDX).</p>	<p>(Navegueu pels diferents webs i llegiu les seccions d'"Història" i "Missió" per situar-vos-hi. Després, dediqueu un parell de minuts a entrar en aquelles seccions que més us interessin o cridin l'atenció, i anoteu les vostres impressions en aquesta columna.)</p>

Unitat informació. Descripció	Punts forts o febles que cal comentar
<ul style="list-style-type: none"> • www.cervantesvirtual.com <p>Biblioteca Virtual de l'Espanyol. Adreçada i orientada a l'aprenentatge de la llengua i la cultura castellanès. La biblioteca té fonoteca, videoteca, facsímils i seccions de literatura, llengua i història, entre d'altres. També té biblioteques especialitzades, com la de signes o l'Americana. A més, el blog informa de les darreres incorporacions de fons.</p> <p>És interessant fer un cop d'ull a les aules virtuals i als espais temàtics, als quals es pot accedir pel menú de la dreta. Com a curiositat, hi ha una secció d'efemèrides i notícies.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • www.wdl.org/en <p>World Digital Library Home. Posa a disposició dels internautes importants materials primaris de països i cultures d'arreu del món. Les possibilitats de cerca són per lloc, temps, matèria, tipus de document i institució. Cadascuna de les fitxes dels documents gràfics conté una descripció, el nom del cartògraf, la data de creació, el lloc de publicació de la informació, la llengua, el títol en la llengua originària, el lloc, el temps, la matèria, les matèries addicionals, el tipus de document, la descripció física, les notes, la institució i un enllaç extern.</p> <p>Com a element que cal destacar, podem trobar-hi llibres, revistes, manuscrits, mapes, imatges en moviment, fotografies i documents sonors. A més, la informació de cada document també està disponible en àudio, element que facilita l'accessibilitat.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • www.bibalex.org <p>The New Library of Alexandria. L'herència de l'antiga biblioteca d'Alexandria no és l'únic valor que la caracteritza, ja que la nova biblioteca té una rica oferta de serveis i equipaments: museus, arxius, biblioteques especialitzades, centres de recerca, exposicions permanents, galeries d'art, centres de conferències, etc. Entre els seus objectius principals, hi ha el de ser la porta d'Egipte al món i del món a Egipte, una institució líder en el món digital i un centre per a l'aprenentatge, la tolerància, el diàleg i l'entesa.</p> <p>La gran varietat d'equipaments i l'àmplia estructura organitzativa fan que sigui singular i que la mitjana de visitants superi el milió anual.</p>	

Unitat informació. Descripció	Punts forts o febles que cal comentar
<ul style="list-style-type: none"> • www.nypl.org <p>New York Public Library. Biblioteca de referència a escala mundial, és una de les més grans dels Estats Units, ja que consta de 89 biblioteques, quatre biblioteques de recerca sense préstec, quatre biblioteques principals amb préstec, una biblioteca per a cecs i minusvàlids i 77 sucursals de biblioteques de barri. Totes elles tenen l'accés de franc per a tots els visitants.</p> <p>Podríem emprar el tòpic que és més que una biblioteca a l'hora descriure-la: les sessions de formació, les classes i les exposicions en són un clar exemple. L'accés a ordinadors, a Internet o els serveis personalitzats per a cadascun dels públics objectiu d'usuaris podrien ser altres arguments.</p>	

6. Debat a l'aula. No hi ha una única aportació i sempre que les intervencions s'expressin amb claredat, correcció i criteri seran valorades.

7. A l'hora d'elaborar un mapa conceptual, heu de seleccionar les paraules clau del text i heu de connectar-les mitjançant nexes i fletxes. S'ha d'evitar caure en l'error d'incloure-hi frases i de voler encabir-ho tot. També és important tenir en compte l'ús de l'espai/paper perquè la lectura i la visualització del mapa sigui planera. Podeu fer servir el PowerPoint o altres eines més específiques, com per exemple, CmapTools: <http://cmap.ihmc.us/>

Paraules recomanades d'incloure:

- Autoria
- Biblioteca 2.0
- Blog
- Col·laboració
- Consumir
- Continguts
- Econòmic
- Emmagatzemar
- Exemples
- Facilitat d'ús
- Fotoblogs
- Generar
- Gestionar
- Implementar
- Participació
- Productes
- Repensar
- Serveis
- Sindicar
- Temàtics
- Treball conjunt
- Usuari
- Wikis

Bibliografia

Acuña, M. J. de; Agenjo, X. (2005, novembre-desembre). "Los archivos en la era digital: el problema (y la solución) de los recursos electrónicos". *El Profesional de la Información* (vol. 14, núm. 6, pàg. 407-413). [Data de consulta: 4 d'abril de 2011]. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/noviembre/2.pdf>

Alberch Fugueras, R. (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC.

Alonso Arévalo, J. (2016). "La biblioteca en procés de canvi". *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomía i Documentació* (núm. 36, juny). [Data de consulta: 21 de novembre de 2016]. DOI: <http://dx.doi.org/10.1344/BiD2016.36.11>

Alòs Moner, A.; Ferrer Torrens, A. (2004). *Gestió d'unitats d'informació*. Barcelona: UOC.

ARMA International (2006). "EU, US. Experts Discuss Effects of Information Security, Protection, Preservation on Business Continuity During Brussels Semina". [Data de consulta: 4 d'abril de 2011]. <http://www.arma.org/international/brussels2006seminar.cfm>

Balagué, N. (2007). "Consolidando la calidad en las bibliotecas universitarias: evaluaciones, sellos, diplomas y certificaciones". *El Profesional de la Información* (vol. 16, núm. 4, pàg. 338-342, juliol-agost). [Data de consulta: 4 d'abril de 2011]. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/julio/07.pdf>

Barbería, J. L. (2014). "Saber más y antes que tus competidores". *El País*, 31 d'agost. [Data de consulta: 20 de novembre de 2016]. http://politica.elpais.com/politica/2014/08/29/actualidad/1409322753_091871.html

Boisot, M. (1998). *Knowledge assets: securing competitive advantage in the information economy*. Nova York: Oxford University Press.

Burns, T.; Stalker, G. M. (1950). *The Management of Innovation*. Londres: Tavistock.

Català, C.; Huguet, C. (2004). "Tipologia de les fonts d'informació empresarial". A: *Fons d'informació en economia i empresa*. Barcelona: UOC.

Choo, Ch. W. (2006). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. Nova York: Oxford University Press.

Corbella, J.; Bracero, F. (2008, 23 de novembre). "Google ya sabe que tendrás la gripe". *La Vanguardia*. [Data de consulta: 4 d'abril de 2011]. <http://www.lavanguardia.es/vi-da/20081123/53585155233/google-ya-sabe-que-tendras-la-gripe.html>

Davenport, T. H.; Prusak, L. (1997). *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*. Nova York: Oxford University Press.

Dobrecky, L. P. (2007, març-abril). "Hacia la Library 2.0: blogs, RSS y wikis". *El Profesional de la Información* (vol. 16, núm. 2, pàg. 138-142). [Data de consulta: 20 de novembre de 2016]. DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2007.mar.09>

Gallo-León, J.-P. (2015). "La biblioteca es servicio (y en ello está nuestro futuro)". *El Profesional de la Información* (vol. 24, núm. 2, pàg. 87-93). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>

García-Casado, P.; Alberich-Pascual, J. (2014). "Filmotecas en la encrucijada. Función y expansión de la actividad filmotecaria en el nuevo escenario digital". *El Profesional de la Información* (vol. 23, núm. 1, pàg. 59-64, gener-febrer). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2014.ene.07>

Giménez Rayo, M.; Guallar, J. (2014). "Centros de documentación en televisión y productos documentales". *El Profesional de la Información* (vol. 23, núm. 1, pàg. 13-25, gener-febrer). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2014.ene.02>

Hayek, F. (1952). *The sensory order*. Chicago: University of Chicago Press.

Hanson, W. (2009). "Yogurt Talks, the Chips Are Silent: Europe Outlines Actions to Promote «Internet of Things»". *Government Technology* (18 de juny). [Data de consulta: 4 d'abril de 2011]. <http://www.govtech.com/wireless/Yogurt-Talks-the-Chips-are-Silent.html>

Jongbloed, B.; Enders, J.; Salerno, C. (2008). "Higher education and its communities: Interconnections, interdependencies and a research agenda". *Higher Education* (núm. 56, pàg. 303-324).

Juncà Campdepadrós, M. (2009). "La cadena documental". A: *Fonts d'informació*. Barcelona: UOC.

Lara Navarra, P.; Martínez Usero, J. A. (2002, maig-juny). "Outsourcing en las unidades de información en las organizaciones". *El Profesional de la Información* (vol. 11, núm. 3, pàg. 164-171).

Marquina, J. (2010). "Dossier: «Experiencias bibliotecarias con las tecnologías sociales»". [Data de consulta: 20 de novembre de 2016]. <http://www.julianmarquina.es/tag/biblioteca-2-0/>

Marquina, J. (2011). "Estrategias en redes sociales. Sesión 1. Redes sociales y clientes". [Data de consulta: 20 de novembre de 2016]. <http://www.julianmarquina.es/estrategias-en-redes-sociales-sesion1-redes-sociales-y-clientes/>

Martínez Comeche, A. (1995). "Las instituciones documentales" (capítol 8) i "Evolución histórica de las instituciones documentales" (capítol 9). A: *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Madrid: Síntesis ("Biblioteconomía y Documentación").

Mintzberg, H. (1993). *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel Economía (1979, 1a. ed.).

Montoro Sánchez, M. Á.; García Gómez, M. C.; Romero Martínez, A. M. (2010). *Introducció a l'empresa*. Barcelona: UOC.

Morgan, G. (2006). *Images of Organizations*. Thousand Oaks: Sage.

Nahl, D.; Bilal, D. (ed.) (2007). *Information and Emotion. The Emergent Affective Paradigm in Information Behaviour Research and Theory*. Medford: Information Today.

Negroponte, N. (1995). *Being Digital*. Londres: Hodder and Stoughton.

Nonaka, I.; Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. Nova York: Oxford University Press.

Oppenheim, Ch. (2012). "Cloud Law and contract negotiation". *El Profesional de la Información* (vol. 21, núm. 5, pàg. 453-457, setembre-octubre).

Otte, M. (2010). *El crash de la información*. Madrid: Ariel.

Peters, T.; Waterman, R. (1982). *In search of excellence: lessons from America's best-run companies*. Nova York: Harper and Row.

Ríos Hilario, A.; De-Sousa-Guerreiro, J. (2014). "Stakeholders o cómo aplicar la teoría de los grupos de interés en las bibliotecas públicas". *El Profesional de la Información* (vol. 24, núm. 1, pàg. 71-76).

Sánchez, F. X. (2006). *La gestió dels documents sonors als centres de documentació de la Cadena SER*. [Data de consulta: 20 de novembre de 2016]. <http://www.cobdc.org/jornades/10JCD/materials.htmlhttp>

Senge, P. (1994). *The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization*. Londres: Nicholas Brealey.

Sieber, S.; Valor, J.; Porta, V. (2005). *Los sistemas de información en la empresa actual. Aspectos estratégicos y alternativas tácticas*. Madrid: McGraw-Hill.

Simon, H. (1979). *Models of Thought*. New Haven: Yale University Press.

Sipilä, S. (2015). "Strong libraries, strong societies". *El Profesional de la Información* (vol. 24, núm. 2, pàg. 95-101). DOI: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2015.mar.02>

Thaler, R.; Sunstein, C. (2008). *Nudge. Improving Decisions About Health, Wealth and Happiness*. New Haven: Yale University Press.

Ventura, N.; Gascón, J. (2006). "Maria Teresa Boada i Maria Cugueró". *Ítem* (núm. 44, pàg. 113-131). [Data de consulta: 4 d'abril de 2011]. <http://www.raco.cat/index.php/Item/article/view/58049/129143>

Weick, K. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks: Sage.

White, D. S.; Le Cornu, A. (2011). "Visitors and Residents: A new tipology for online engagement". *First Monday* (vol. 16, núm. 9, 5 de setembre de 2011).

Wiener, N. (1948). *Cybernetics: or Control and Communication in the Animal and the Machine*. Nova York: Wiley.

Wilson, A.; Colver, M. (1997). *Outsourcing Library Technical Services Operations*. Chicago: American Library Association.

Enllaços

Consulteu l'apartat *Materials i fonts de l'aula per a tenir-ne una versió actualitzada*.

AEMA

Ambiser Innovaciones

Berlin Declaration

Biblioteca Alexandrina

Biblioteca Apostòlica Vaticana

Biblioteca de Catalunya

Biblioteca Miguel de Cervantes

Biblioteca Nacional d'Espanya

Biblioteques UAB (Pla estratègic 2015-2018)

Blog *Biblioteques Digitals i Cooperació* (BDIG)

Blog *Documental Mente*

British Library

CaixaBank Research

Cambridge University Library

Cartoteca de la Cambridge University Library

CBUC (Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya, integrat al Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya)

Centres de documentació del Ministeri de Cultura

Centres de documentació europea

CERN Library

Dipòsit Multimèdia del Parlament Europeu

Direcció General de Cooperació Cultural, Departament de Cultura, Generalitat de Catalunya

Escola Superior de Disseny IED

Filmoteca de Catalunya

Fonoteca de l'Institut Cervantes

Fototeca. Grup Enciclopèdia Catalana

General International Standard Archival Description ISAD-(G)

Google Flu Trends

Hemeroteca del diari *La Vanguardia*

IKEA

Institut Cartogràfic de Catalunya

Institut Cervantes

Institut de Medicina Tropical Pedro Kourí

Institut Ramon Llull

International Coalition of Library Consortia

ISO 30300

Llei 10/2001

Llei 31/2002, d'11 de juliol, de serveis de societat de la informació (LSSI)

Llei 295/2013, de 10 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Llei de transparència)

Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades (LOPD)

NASA Goddard Library

New York Public Library

Norma ISO 9001:2000 de sistemes de gestió de la qualitat. Requisits

Norma UNE-ISO 30300 *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario*

OCLC (Online Computer Library Center)

Patrimoni Gencat. Arxius

Portal d'Arxius Espanyols

Projecte Visitors and Residents

REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias, vinculada a la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas)

Red de Bibliotecas y Archivos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (Pla estratègic 2014-2017)

Red Española de Información y Documentación sobre Discapacidad

Servei de Documentació Biomèdica de les Illes Balears SocialBiblio

Universitat de Barcelona: CRAI

US National Archives and Records Administration (Pla estratègic 2014-2018)

World Digital Library

