



La Unidad del Centro de Información y Documentación del CERC: de difusor de documentos a generador de contenidos

David Franquesa i Casacuberta, Núria Grau Ramos, Marisa Jiménez Pirla y Roser Mendoza, Centro de Información y Documentación del CERC, Diputación de Barcelona

Abstract

Se pretende dar a conocer los orígenes de la *Unidad del Centro de Información y Documentación* del CERC, y su evolución hasta convertirse actualmente en un centro de documentación en políticas y gestión cultural de referencia para los municipios de Barcelona y reconocido por los agentes del sector cultural catalanes, del estado español y su área de influencia. Se presentan sus recursos y sus productos, tanto pasados como presentes, y se expone como hemos evolucionado de difusores de documentos hasta convertirnos en generadores de contenidos y en mediadores de información, contenidos y conocimientos significativos, rol estratégico para los centros de documentación en el actual contexto de crisis económica.

Keywords

Centros de documentación gubernamental; bibliotecas gubernamentales; Diputación de Barcelona; CERC; Gestión del conocimiento; Política cultural; Gestión cultural

English keywords

Government Libraries; Diputación de Barcelona; CERC; Knowledge management; Cultural policy; Cultural management

Introducción

La Diputación de Barcelona es una institución de gobierno local que impulsa el progreso y el bienestar de los ciudadanos y ciudadanas de los 311 municipios que forman la provincia de Barcelona, su ámbito territorial en la actualidad.

Fundamentalmente, ofrece apoyo técnico, económico y tecnológico a los ayuntamientos para que puedan prestar servicios locales de calidad de forma más homogénea, eficiente y eficaz en todo el territorio. Coordina servicios municipales y organiza servicios públicos de carácter supramunicipal.

Para poder llevar a cabo su misión, la Diputación de Barcelona dispone de unos órganos de gobierno encargados de dirigirla y se estructura en trece áreas, siendo una de ellas el Área de Cultura.

La Unidad del Centro de Información y Documentación de la Oficina de Estudios y Recursos Culturales de la Diputación de Barcelona

Con la recuperación de los ayuntamientos democráticos, a pesar de no tener competencias en materia de cultura, los municipios pasan a ser los actores principales en el desarrollo de las políticas culturales locales, de cara a la ciudadanía. Esta circunstancia origina la necesidad de estudios, de análisis y de una formación específica en políticas culturales. Fruto de dicha necesidad nace en 1986 el *Centro de Estudios y Recursos Culturales* (CERC) de la Diputación de Barcelona. Inicialmente, el Centro era una Sección adscrita a la Área de Cultura y estructurada en programas. Uno de estos programas era el Centro de Documentación. Durante este período su función se basaba en recopilar y difundir documentación. Es decir, su misión era principalmente la de suministrar documentos. Prueba de ello son los productos informativos que se realizaban: boletín de novedades, dossier de prensa, boletín de sumarios, bibliografías temáticas y catálogo del centro. Todos ellos meramente descriptivos y sin valor añadido.

La última modificación en la estructura organizativa del Área de Cultura llevada a cabo en julio del 2004 generó el paso de *Centro de Estudios y Recursos Culturales* a *Oficina de Estudios y Recursos Culturales*. Dicho cambio se englobaba en el proceso de

formación de oficinas con plena autonomía organizativa iniciado con la creación de la *Oficina de Difusión Artística* en el año 1996.

La nueva *Oficina de Estudios y Recursos Culturales* fue dotada con una estructura organizativa en verano del 2005 mediante la creación de la Sección Técnica, la Unidad Administrativa y la Unidad del Centro de Información y Documentación.

Desde el año 2006, el CERC, nombre con el que la Oficina se proyecta al exterior¹, tiene como objetivo estratégico dar apoyo a los ayuntamientos en el desarrollo de políticas culturales que faciliten el acceso de la ciudadanía al conocimiento y a la cultura, al mismo tiempo que fomenten la cohesión social de los territorios, la dinamización de la actividad cultural y la mejora en la prestación de los servicios culturales locales².

Para conseguir este objetivo el CERC organiza sesiones formativas, tanto a técnicos como a regidores de cultura; proporciona asesoramiento técnico, elabora estudios, y proporciona apoyo económico a los municipios de la provincia de Barcelona.

La *Unidad del Centro de Información y Documentación* de la Oficina, como centro de recursos y servicios de información y documentación especializada en políticas y gestión cultural, es la encargada de dar respuesta a las necesidades informativas, de investigación y de formación continuada de los responsables políticos y del personal técnico, tanto de la Aea de Cultura de la Diputación de Barcelona como de los servicios de cultura de todos los municipios de la Provincia.

Esta función se lleva a cabo desde la perspectiva de fomentar la generación de conocimiento y desde la asimilación de los actuales valores de la corporación del personal que trabaja en ella mediante:

- Orientación a los ayuntamientos: Ofrecemos a nuestros usuarios los servicios y las colecciones más apropiadas para satisfacer sus necesidades de información y desarrollamos los mecanismos de difusión más apropiados para darlos a conocer.

¹ Nombre que heredó desde su creación en diciembre del 1986.

² Plan de Acción de la Oficina de Estudios y Recursos Culturales, 2006.

- Orientación hacia los resultados: Garantizamos la eficiencia, la eficacia y la transparencia en la gestión de nuestros recursos en un contexto de calidad orientada hacia el usuario.
- Aprendizaje permanente e innovación. Desarrollamos las competencias personales y profesionales de nuestro equipo de trabajo y continuamos incorporando la tecnología a nuestros procesos, colecciones y servicios con el fin de optimizarlos y mejorarlos.
- Transversalidad y trabajo en red: reforzamos las alianzas con las unidades de la Corporación, con los ayuntamientos de la provincia, con instituciones externas y con profesionales con quién compartamos objetivos comunes.

La creación de nuevo conocimiento, factor clave de los nuevos proyectos, pasa por acceder, contrastar y gestionar información y documentación de calidad, significativa y actual, que dé apoyo a la innovación para la producción, seguimiento y evaluación de las políticas culturales locales de los municipios y de estos hacia los ciudadanos.

Este nuevo modelo de servicio documental e informacional ha permitido posicionarse como unidad transversal, participada en las diferentes líneas del servicio de la Area de Cultura que conforman su política cultural y articular en las prestaciones de información y documentación que éstas requieren. Y adquiere una especial importancia la concepción de la Unidad como un instrumento de cooperación con los servicios de cultura municipales.

Actualmente, un equipo de cinco miembros, tres de ellos profesionales de las políticas culturales y la documentación es quien organiza y mantiene al día los recursos necesarios para atender las consultas de información y documentación política, social y económica relativa a los seis ejes de trabajo de la Unidad: políticas culturales y territoriales; gestión, planificación y evaluación; ocupación y formación; economía y financiación; prácticas y consumo, e investigación.

La evolución del Centro de Información y Documentación ha obligado a replantear el modelo organizativo de la Unidad. Asignar a cada trabajador un conjunto cerrado de funciones a realizar dificulta la incorporación de nuevas tareas. Y gran parte de las tareas de la Unidad son operaciones interdependientes y conectadas. Una segmentación

de las mismas dificulta la creación de un equipo cohesionado y una visión global de los servicios y del usuario final. Además, la segmentación desresponsabiliza a los trabajadores y las trabajadoras de la obtención del resultado final.

Por todo ello, el nuevo modelo aparta la idea de unos puestos de trabajo diseñados sobre la base de la descripción detallada de las tareas a realizar y establece unos puestos definidos en base a unos trabajadores más autónomos y responsables, orientando su actividad a la consecución de los objetivos definidos y en el valor a crear para nuestros usuarios. De este modo se han transformado en puestos más amplios, generalistas y plurifuncionales. Y se garantiza el uso más eficiente de los recursos humanos.

Con este modelo las personas que trabajan en la Unidad han pasado a ser el eje central del conjunto de acciones orientadas a los resultados.

Productos documentales y servicios informacionales

Como ya hemos citado anteriormente, en un inicio los productos documentales que se realizaban en la Unidad eran meramente descriptivos. En estos momentos los productos elaborados han evolucionado hasta convertirse en contenidos en su totalidad. A continuación se detallan los servicios y productos que actualmente se elaboran en la unidad.

Dossier de prensa (DDP)

A partir del año 2001 se empezó a ofrecer el servicio de prensa mediante la contratación de su elaboración a una empresa. Este incluía de forma indiscriminada todas las noticias de cultura aparecidas en la prensa general y comarcal. Su periodicidad era semanal y su acceso a través de fotocopias y documentos en documentos .doc A finales del año 2002 se rescindió el contrato por la falta de idoneidad y pertinencia de las noticias seleccionadas y se empezó a elaborar desde el centro.

Con un nuevo criterio de selección de noticias se redujo notablemente el número de las mismas, pasando de una media de 150 noticias por día a unas 60 noticias por día. Nuestros usuarios no necesitan conocer toda la información aparecida diariamente en las secciones de cultura. Sino una selección cualitativa de las mismas. Es decir, el dossier de prensa es exhaustivo en cuanto a noticias de política cultural pero selectivo en cuanto a noticias de programación y acción cultural. En este caso, únicamente se

consideran las más significativas del sector. También se incluyen artículos de opinión sobre temas no culturales que aporten elementos de reflexión sobre la sociedad actual y el diseño de las políticas culturales de proximidad.

El nuevo dossier se gestionó mediante el programa *Knosys*. Aunque la consulta del dossier de prensa era más fácil y ágil al ser consultable en línea e incorporar un archivo retrospectivo de noticias, su periodicidad era diaria pero las noticias aparecían con un día de retraso.

Disponiendo de un producto reconocido por su calidad de contenidos, el equipo de la Unidad se centró en mejorar los aspectos técnicos. Esta mejora se ha conseguido durante el primer trimestre de este año 2010 con el diseño de un nuevo producto gestionado mediante el programa *Documentum*. En estos momentos, los usuarios acceden a un dossier de prensa, de actualización instantánea entre las 8:30 y las 10:30 de la mañana. Y el número de noticias se ha reducido a una media de 50 noticias al día. Además de disponer de un sistema de consulta más ágil y fácil del archivo de noticias.

El objetivo final del dossier es que nuestros usuarios dispongan diariamente de una visión panorámica que les permita estar al día en todo lo referente a su sector.

Base de datos de sumarios de revistas (BSAC)

En el año 2005, aprovechando la experiencia que supuso la implantación de *Knosys* y con la intención de explotar el cualitativo fondo de publicaciones periódicas especializadas en política cultural tanto nacionales como internacionales, se implementó un nuevo producto: la base de datos de sumarios de revistas.

Esta base de datos se encuentra accesible desde la página web³ del Centro y permite consultar los sumarios de 90 títulos de revistas. Además, cuando se encuentra disponible en la red y de libre acceso, se facilita el texto.

Boletines de novedades bibliográficas

Desde el año 2005, el Centro edita boletines de novedades en formato electrónico y de periodicidad bimestral.

Inicialmente estos boletines eran meramente descriptivos e incluían una selección de las últimas incorporaciones documentales al fondo. Actualmente, además de la descripción

³ <http://www.diba.cat/cerc/centredoc.asp>

formal contienen el valor añadido de incluir un resumen analítico realizado por el propio centro. En el que se contextualiza cada documento a través de una breve presentación de los autores, se presenta el contenido de la publicación y se destacan los elementos que pueden resultar de más interés para nuestros usuarios.

Así mismo, se recuperan aquellos textos que se han convertido en clásicos, o bien son un referente para el sector, y de los cuales recientemente se ha realizado una reedición o una digitalización que se encuentra disponible en la red y de libre acceso.

Bibliografías temáticas

El producto documental mediante el cual se identifica una de las funciones de la Unidad son las bibliografías de apoyo a la formación realizada des de la Oficina.

Estas bibliografías se agrupan en tres categorías (formación de técnicos y regidores de cultura, foros de regidores y las jornadas *Interacció*) y están orientadas en función de la actividad en la que se engloben.

Las bibliografías utilizadas para la formación de técnicos de cultura centran su contenido en el objeto del aprendizaje; las bibliografías para los foros de regidores en proporcionar diferentes puntos de vista que faciliten el debate sobre la temática del foro. Finalmente, la bibliografía de las jornadas de *Interacció* se podría presentar como una ponencia más, dado que se trata del documento que aglutina los intereses y debates que se desarrollaran durante la Jornada.

Para la elaboración de todas las bibliografías la Unidad realiza una importante labor de búsqueda de documentación que aporte nuevos enfoques a la materia y que permita proporcionar así elementos para el diálogo y el replanteamiento de discursos y prácticas.

Conclusiones

Consideramos que en el contexto de la actual sociedad de la información en el cual las tecnologías de la información facilitan enormemente el acceso a una gran cantidad de información sin necesidad de intermediarios, el principal reto de todo centro de documentación y por ende de la *Unidad del Centro de Información y Documentación* del CERC, consiste en adoptar un papel significativo para los usuarios. Pensar en el valor de nuestro contenido y en cómo podemos tratarlo para ayudar a generar nuevo conocimiento es el factor clave si queremos tener sentido para nuestros usuarios en el nuevo contexto informacional actual. Un objetivo estratégico de la Unidad es ser

mediador de información y conocimiento en gestión y políticas culturales para nuestros usuarios.

Esto implica, en primer lugar, utilizar las técnicas biblioteconómicas como instrumento de manipulación de la información para generar conocimiento, y no como un fin en sí mismo; y en segundo lugar, introducir elementos de valor añadido en todos y cada uno de los servicios y productos elaborados desde estas unidades de información. Para asumir de una manera efectiva este nuevo rol es necesario, en primer lugar, conocer en profundidad las necesidades informativas de los usuarios; y en segundo lugar, realizar un seguimiento de los debates y discursos que se generan en los respectivos ámbitos temáticos, en nuestro caso las políticas culturales. Por último, fidelizar a los usuarios ofreciendo la garantía de poder ofrecer en todo momento la documentación y el conocimiento necesario para la toma de decisiones y el desarrollo de las mismas.

Finalmente, queremos apuntar la necesidad de crear un sistema propio de centros de documentación especializados de la Diputación de Barcelona. Un nuevo modelo en red de cooperación y coordinación de centros caracterizada por relaciones y direcciones multidireccionales al servicio de los municipios. Ya que la cooperación supone un reto estratégico para nuestra Unidad y para el diseño de las políticas futuras. Así mismo, la actual crisis económica evidencia la necesidad de incorporar el conocimiento en la toma de decisiones políticas siendo ésta una oportunidad para el desarrollo estratégico de los centros de documentación gubernamentales.⁴

⁴ El Area de Cultura de la Diputación de Barcelona ha rebajado en un 8% los presupuestos correspondientes al ejercicio 2010. No obstante la Unidad ha mantenido intacto su presupuesto en relación al 2009.