

20 años de Doc6. Entrevista a Adela d'Alòs-Moner

Por Javier Guallar y Sílvia Redondo

Guallar, Javier; Redondo, Sílvia. "20 años de Doc6. Entrevista a Adela d'Alòs-Moner". En: *El profesional de la información*, 2008, septiembre-octubre, v. 17, n. 5, pp. 564-566.

DOI: 10.3145/epi.2008.sep.12



Adela d'Alòs-Moner, socia fundadora de Doc6, tiene una gran experiencia profesional ejerciendo tanto en centros públicos como privados: entre otros cargos fue directora de la biblioteca de Ciencias de la Universidad Autónoma de Barcelona y directora del Centro de documentación central y coordinadora de los proyectos internet y de la intranet del Ayuntamiento de Barcelona. Ha impartido clases en la Universidad Carlos III de Madrid, Universitat de Barcelona, Universitat Oberta de Catalunya, ICT, escuela de negocios EOI... Fue presidenta del Col.legi de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.

¿PUEDES PRESENTAR brevemente Doc6 a los lectores de EPI?

– Doc6 celebra en 2008 su 20 aniversario y veinte años son muchos para una *pyme*. Bibliotecarios, documentalistas y profesionales de la información la crearon en 1988. En la actualidad tiene oficinas en Barcelona y en Madrid¹ y cuenta con más de 110 empleados, el 85% de los cuales son diplomados o licenciados superiores en documentación o informática. Entre sus más de 900 clientes se encuentran uni-

versidades, empresas, laboratorios, hospitales, bufetes de abogados, colegios profesionales, fundaciones y administraciones públicas. En cuanto a la filosofía de la empresa, se puede decir que su misión es contribuir a aumentar la eficiencia de empresas y organizaciones a través de una gestión eficaz de la información y del conocimiento. Los principales valores de Doc6 son: la innovación permanente, el trabajo en equipo y la cooperación con el cliente, la excelencia en calidad (certificada en calidad ISO 9000:2000 desde septiembre de 2000), la confidencialidad, profesionalidad y honestidad con clientes y proveedores, y la responsabilidad social que se deriva de nuestra actividad. Ya sé que parece una presentación un poco publicitaria, pero para nosotros es la realidad diaria, no podríamos funcionar de otra forma.

¿Cómo surgió Doc6?

– Era la época de los inicios de la expansión de los ordenadores personales y había la necesidad de actuar como puente o enlace entre los informáticos y los bibliotecarios. Dos de sus fundadoras –**Alice Keefer** y yo misma– coincidimos en que recibíamos muchas consultas de bibliotecarios en nuestros puestos de trabajo. Pensamos que hacía falta una empresa que realizara esta labor y nos lanzamos. Los socios iniciales éramos seis, de aquí el nombre: doc de documentación y 6.



¿Cómo eran los primeros tiempos de la empresa?

– Durante los primeros años nos centramos en las dos áreas que más se demandaban: localización y distribución de cdroms para el sector profesional, y sistemas de automatización para bibliotecas pequeñas y medianas, ya que por los 80s únicamente estaban automatizadas –y sólo parcialmente– las bibliotecas universitarias.

“A lo largo de estos veinte años Doc6 se ha ‘reinventado’ como empresa en tres o cuatro ocasiones”

Desde la perspectiva de 2008, ¿cómo ves el sector de la documentación hace veinte años y cuáles serían las diferencias principales respecto a la actualidad?

– El sector estaba muy limitado entonces a determinados ámbitos: universidades, centros de investigación, laboratorios y centros sanitarios. Las necesidades también eran más simples: sistemas de automatización orientados más a la mejora de

procesos internos que al usuario y el acceso a bases de datos en cdrom. En cuanto a las diferencias con el momento actual, en primer lugar está claro que el sector ha crecido exponencialmente. Otras son que la explosión de los contenidos digitales ha provocado que la documentación y la información se encuentren dispersas en las organizaciones, y que ya no son únicamente los profesionales de la información quienes gestionan estos contenidos.

Por tanto, la empresa y los servicios que ofrece han evolucionado a lo largo de los años.

– Podemos decir que *Doc6* se ha “reinventado” como empresa como mínimo en tres o cuatro ocasiones a lo largo de estos veinte años. Si bien en todos los sectores profesionales ha habido cambios, posiblemente en el de la información es donde se han producido más y con una mayor rapidez. La innovación permanente ha sido una preocupación constante para poder dar respuesta a necesidades cambiantes y en ocasiones para poder anticiparnos a ellas. Esto nos lleva a realizar inversiones constantes y a menudo muy importantes. En algún caso nos hemos anticipado con productos o servicios que un tiempo después han sido demandas habituales del mercado.

“En todos los sectores profesionales ha habido cambios, pero posiblemente en el de la información es donde se han producido más y con una mayor rapidez”

¿Cuáles son los principales servicios que ofrece actualmente?

– Consultoría en gestión de la documentación, la información y el conocimiento; diseño e implementación de bases de datos documen-

tales; servicios y productos avanzados para la gestión de colecciones digitales, servicios virtuales de referencia, etc.; recursos electrónicos de información, libros, revistas y fuentes de inteligencia competitiva para la empresa; servicios profesionales para archivos, centros de documentación y bibliotecas; y formación, ajustada a cada cliente.

¿Hacia dónde evolucionará Doc6 en el futuro inmediato?

En un momento en que todos hablan de gestión documental, *Doc6* está evolucionando hacia servicios de consultoría orientados a la organización y estructuración de los documentos –físicos y digitales– y en aportaciones de mayor valor añadido. Cada vez más a menudo actuamos de puente entre las direcciones de las organizaciones y los servicios técnicos o informáticos, para la definición y puesta en práctica de proyectos de gestión del conocimiento y la documentación corporativa. Por otra parte las instituciones son más conscientes de la importancia del conocimiento como activo intangible. Conocer “lo que sabe la organización” y cómo compartirlo es un servicio que ofrecemos, y en el que podemos aportar una visión integral o global ligada a la gestión de la documentación y la información. En definitiva, a la gestión del conocimiento.

En cuanto a nuevos productos o servicios, además de los que introduce día a día el consorcio de bibliotecas de *OCLC* –y otros proveedores como *LexisNexis* o *RefWorks*, de los que somos representantes exclusivos en España–, también enfocamos nuestro trabajo a dar servicios desarrollados sobre aplicaciones de software libre.

***Doc6* da servicio a una gran variedad de centros de documentación, bibliotecas, empresas, etc. ¿Crees que estas instituciones son conscientes de la importancia de la preservación de la documentación digital?**

– Constatamos que hay más sensibilidad en bibliotecas, centros de documentación y archivos, que en las empresas o en muchos ámbitos de la administración. En las empresas esta preocupación aparece cuando no se localizan documentos críticos, cuando un trabajador deja la empresa y se reformatea su ordenador con todo lo que hay dentro de conocimiento corporativo, o cuando un documento importante está asociado a un correo electrónico al que sólo accede su receptor, etc. Por otra parte vemos como en la administración pública la *Ley 11/2007 de acceso electrónico a la información de los ciudadanos a los servicios públicos* está empezando a sensibilizar a sus gestores en este tema. De hecho hemos tenido la oportunidad de colaborar en algunos proyectos que ya están dando sus frutos.

En ambos casos, la norma ISO 15489 de gestión de documentos de archivo, que establece las pautas para asegurar la fiabilidad, usabilidad y trazabilidad, entre otros aspectos, de los documentos de archivo de cualquier organización, afortunadamente está empezando a jugar un papel importante también en España. En esta línea debo indicar que en estos momentos llevamos tantos proyectos relacionados con esta norma para la empresa como para la administración, y que su número es muy significativo.

En todos los proyectos insistimos en los aspectos de la preservación y de la lectura en un futuro de los documentos electrónicos. A menudo ponemos como ejemplo las pautas definidas en países como Australia o el Reino Unido. Cuando explicamos los aspectos relacionados con la preservación, los clientes se vuelven muy receptivos.

Por tu experiencia en *Doc6*, ¿qué diferencias ves en el tratamiento de la información que se realiza en el sector privado y en el sector público?

– En el privado la información y la documentación están más di-

rectamente relacionadas con los resultados, o cuenta de explotación de la empresa. Es decir la empresa es en general más exigente con la rentabilidad que obtiene en relación con la inversión que realiza. Quizá también está más preocupada por la captura del conocimiento, ya que es consciente de que forma parte de su capital intelectual.

La administración no presenta balances ni cuentas de resultados, aunque evidentemente su responsabilidad ante los ciudadanos exige también que sea eficiente en los servicios que presta y en todas sus actividades. Y también vamos percibiendo una mayor exigencia en los resultados de los proyectos en los que colaboramos.

Sobre esta cuestión el año pasado en ThinkEPI² señalabas que en el sector público no había tantas experiencias de buenas prácticas como en el privado. ¿Qué crees que se podría hacer para incrementarlas?, ¿depende de los profesionales, de los responsables, de los presupuestos...?

– En mi opinión, aunque hay menos experiencias también las hay de gran interés, y en algunas de ellas hemos tenido ocasión de intervenir directamente. Por ejemplo, diseñamos conceptualmente la nueva web de la *Dirección General de Tráfico*, y más allá de la página web planteamos cambios internos de mejora de procesos. En otro proyecto, este con la *Diputación de Barcelona*, diseñamos un modelo de metadatos para más de 60 centros de atención a la mujer, con el objetivo de poder después integrar contenidos y explotar los resultados.

Para incrementar las buenas prácticas es imprescindible la corresponsabilización de las direcciones. Y lo es tanto por lo que supone de asignación de recursos, como por la importancia que tiene que el conjunto de las personas de la organización asuma el compromiso de su desarrollo y puesta en marcha. En

todos los casos hay tres elementos constantes que son de suma importancia para el éxito de un proyecto: la implicación de la dirección, la gestión del cambio, y la formación y capacitación de las personas.

Por ello es también fundamental el papel de los profesionales. Y a menudo están más preocupados por la gestión de los recursos externos (libros, revistas, bases de datos, etc.) que por la gestión de la documentación que recibe o genera la propia organización, que es en muchos casos la más importante. Los profesionales tienen que asumir nuevos roles e implicarse más en la mejora de los procesos de la organización. La dificultad surge cuando se presenta la “gestión del cambio”, y ésta es compleja y no depende de uno mismo.

En los últimos años el perfil profesional del bibliotecario-documentalista se ha ido adaptando a las nuevas tecnologías. Como socia de Doc6, ¿qué perfil deben tener estos profesionales? ¿Cuáles son los conocimientos generales que deberían tener cuando salen de la universidad?

– Más allá de los conocimientos, sin duda muy importantes, lo que más valoramos en *Doc6* son las actitudes y aptitudes. Valoramos la implicación, el dinamismo y la proactividad; la organización y gestión del tiempo; la implicación y empatía con el cliente; la voluntad de servicio y del trabajo bien hecho; y el saber trabajar en equipo³.

Los conocimientos generales al salir de la universidad, entiendo que deben ser de dos tipos: por una parte técnicos, ya que hoy un buen profesional de la información debe tener sólidos conocimientos técnicos (edición html y xml, sistemas de clasificación y estructuración de contenidos, arquitectura de la información, elaboración de cuadros de clasificación, etc.) y de gestión, ya que considero importante el tener conocimientos de procesos y procedimientos, de marketing y de

planificación de servicios, por poner sólo tres ejemplos.

“Los profesionales tienen que asumir nuevas funciones e implicarse más en la mejora de los procesos de la organización”

Para acabar esta entrevista, miremos al futuro. ¿Qué tipo de productos se adaptarán mejor a las necesidades de los usuarios en los próximos años?

–Creo que los que en el futuro inmediato tendrán un papel más relevante son: los que facilitan la gestión de servicios y relación con usuarios, por ejemplo los servicios virtuales de referencia; los que aseguran la integración de contenidos de diferentes procedencias; y los que facilitan la autonomía de los usuarios en la accesibilidad y selección de la información.

Notas

1. Doc6
Mallorca, 272, pl. 3^a. 08037 Barcelona
Tel.: +34-932 154 313; fax: 934 883 621
Orense, 14, 5^o A. 28020 Madrid
Tel.: +34-915 535 207; fax: 915 346 112
<http://www.doc6.es/>

2. Alòs-Moner, Adela d^a. “10 años después en gestión del conocimiento: lecciones aprendidas”. En: *Anuario ThinkEPI 2007*, pp. 134-137.
http://www.thinkepi.net/notas/2007_29.pdf

3. Alòs-Moner, Adela d^a. “El profesional del siglo XXI al servicio de la sociedad y de las organizaciones”. En: *El profesional de la información*, 2001, v. 10, n. 12, diciembre 2001, pp. 26-29.
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2001/diciembre/6.pdf>

Javier Guallar
El periódico de Catalunya / Universitat de Barcelona
jguallar@gmail.com

Sílvia Redondo
Universitat de Barcelona
redondosil@gmail.com