

Cadena documental y cadena bibliotecológica: front, middle y back office

Marjorie Andrea Mardones Leiva

Universidad de Playa Ancha – UPLA, Chile

REVIEW

Resumen

Este documento establece una relación entre el back office de una unidad de información (Vicente y Oyarce, 2010) y su ciclo documental (Juncà y Martínez, 2009). A partir de esta relación se propone un modelo donde front office, middle office y back office se materializan en el ciclo bibliotecológico, de gestión y documental, permitiendo comprender claramente el objetivo de bibliotecas y centros documentales. Todo ello en pos de establecer las fases que son comunes a toda unidad de información, especialmente para quien se inicia en el estudio de las ciencias de la información y de la documentación.

Palabras clave

Ciencias de la Información ; Bibliotecología ; Documentación

Documentary chain and librarianship chain: front, middle and back office

Abstract

This document establishes a relationship between the back office of an information unit (Vicente and Oyarce, 2010) and his documentary cycle (Juncà and Martinez, 2009). From this relationship a model where proposed front office, middle office and back office materialize in librarianship cycle and document management, allowing clearly understand the purpose of libraries and documentation centers. All this after setting the phases that are common to all unit information, especially for those who started in the study of information science and documentation.

Keywords

Information science ; Library ; Documentation

1 Antecedentes

El Tratado de la documentación, publicado a mediados del siglo XIX por el belga Paul Otlet, marca claramente la necesidad, síntoma de la época, de definir qué se debería entender por documentación y los campos que abarcaba. Es en ese mismo periodo histórico que los tratados de distintos temas abundaron en la literatura mundial, buscando definiciones de distintas áreas del conocimiento, definiendo forma y contenido. Desde entonces a la fecha mucho se ha escrito sobre la ciencia de la información, buscando definiciones lo más precisas posible sobre qué es la documentación, la bibliotecología, y toda la terminología relacionada, presentando, muchos de estos términos intersticios desde donde es posible ensayar nuevas definiciones. Ahora bien, el objetivo de este documento no es ahondar en este debate, que por cierto me resulta muy interesante, sino construir teoría desde aquellos aspectos sobre los cuales existe consenso “son más cosas las que nos unen que las que nos separan”.

El esquema desarrollado propone explicar gráficamente las fases que aborda la bibliotecología y la documentación, entendiendo que ambas son parte de la ciencia de la información (Rendón, 2012), uniendo dos propuestas diferentes: la de Vicente y Oyarce que hace referencia al front office y back office, y la de Juncà, que se refiere a la cadena documental.

Estos dos modelos permiten establecer un interesante diálogo teórico, que se complementa con definiciones, organización de ciclos y fases y reflexiones finales, vertidas en este ensayo.

2 Planteamiento del problema

Las definiciones de bibliotecología y documentación, poseen, históricamente, ciertos ripsos que complejizan el proceso de aprendizaje, conocimiento y desarrollo epistemológico en las disciplinas asociadas. Es por ello que resulta interesante la propuesta desarrollada por Juncà (2009), en el que grafica claramente las fases (entrada, tratamiento, salida del proceso documental). Esta cadena documental, tal como lo denomina en su libro, remite básicamente a lo que es la documentación y sus procesos en cualquier unidad de información.

Por otra parte, Vicente y Oyarce (2010), desarrollan una propuesta en la que, desde una mirada del management, asimilan el front office y back office a la biblioteca, afirmando que "front office es todo lo que el usuario puede ver: "referencia, mesón de préstamo, estanterías y sus libros. Mientras que el back office es todo lo que el usuario no puede ver, como catalogación, adquisiciones, dirección." (Vicente y Oyarce, 2010). Es decir, que para ellos el back office respondería a la cadena documental desarrollada por Juncà, dividida a su vez en tres fases:

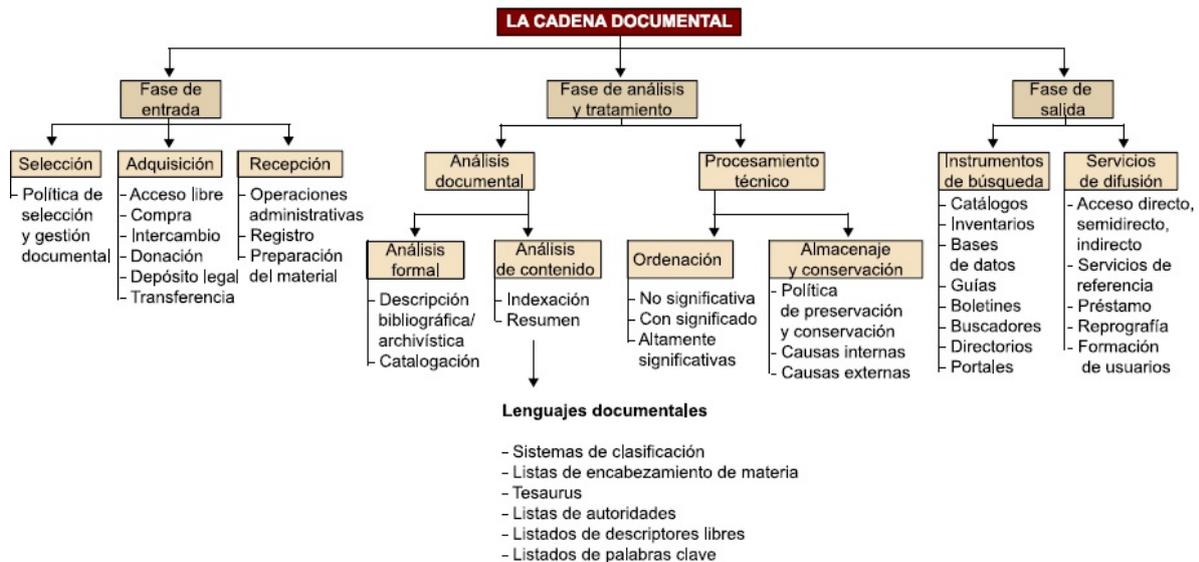


Gráfico 1 - Cadena Documental
Fuente: Juncà, M. y Martínez, D. (2009)

Observamos a partir del esquema presentado, que la cadena documental corresponde al back office. Entonces, ¿es posible postular que la cadena bibliotecológica respondería al front office en una unidad de información? ¿Dónde quedaría relegada el área de administración y gestión de la unidad? ¿Es posible que este diseño constituya un modelo de fácil comprensión para quienes se inician en el estudio de las ciencias de la información? ¿Puede constituir este modelo un aporte para visualizar las distintas áreas con las cuales se relaciona la ciencia de la información?

3 Propuesta

La propuesta sugiere que es posible organizar los ciclos de una unidad de información, en tres ciclos básicos que son front office, middle office y back office; los que a su vez se componen ciertas fases, todas ellas importante a la hora de comprender la razón de ser de estas unidades.

Por otra parte el front office y el back office, responden claramente al ciclo documental y ciclo bibliotecológico, respectivamente, atendiendo de forma distintiva a ciertos grupos de interés en particular. Que en palabras de David Ulrich serían los stakeholders internos y stakeholders externos.

El front office, entendido como todo aquello que ocurre frente al mesón, es lo que se relaciona directamente con la experiencia del usuario al recibir el servicio. Esta propuesta considera que el front office está constituido de tres fases identificables que serían Educación, Servicios y Vinculación con el Medio, detalladas del siguiente modo:

- Educación: formación, capacitación, alfabetización.
- Servicios: generales, de referencia.
- Vinculación con el medio: marketing, rol social, redes sociales.

Relacionado con la dirección de la unidad, en el Middle office (lo que está en medio) se ubican aspectos de administración, gestión y planificación. Desde esta fase se busca producir la calidad total.

El back office, entendido como todo aquello que ocurre detrás del mesón, es lo que se relaciona directamente con el tratamiento documental. De acuerdo a lo propuesto, definiré en detalle cada una de estas fases:

- Entrada: selección, adquisición, recepción.
- Tratamiento: análisis documental, procesos documentales, conservación.
- Salida: recuperación, difusión, estudios e informes.

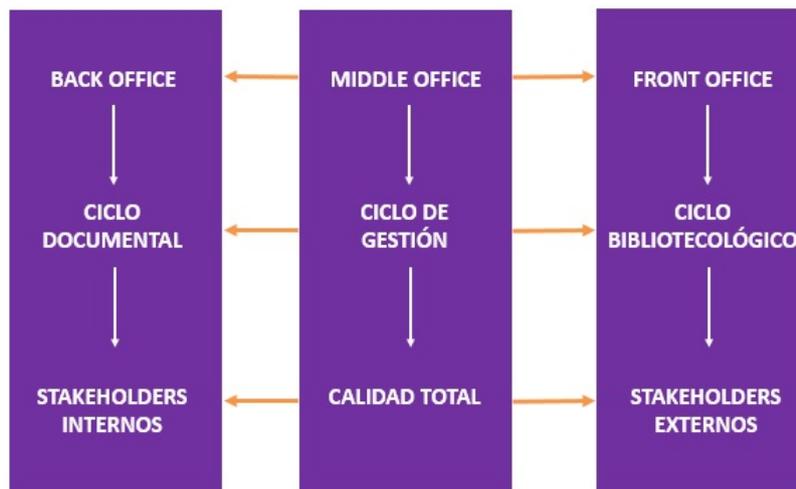


Gráfico 2 - Ciclo de las unidades de información
Fuente: El autor (2016).

3.1 Primer ciclo: el ciclo bibliotecológico y el front office

Está conformado por la referencia, atención general, patentes, trámites, búsquedas avanzadas de información, solicitud para compra de otros materiales, y préstamo interbibliotecario.

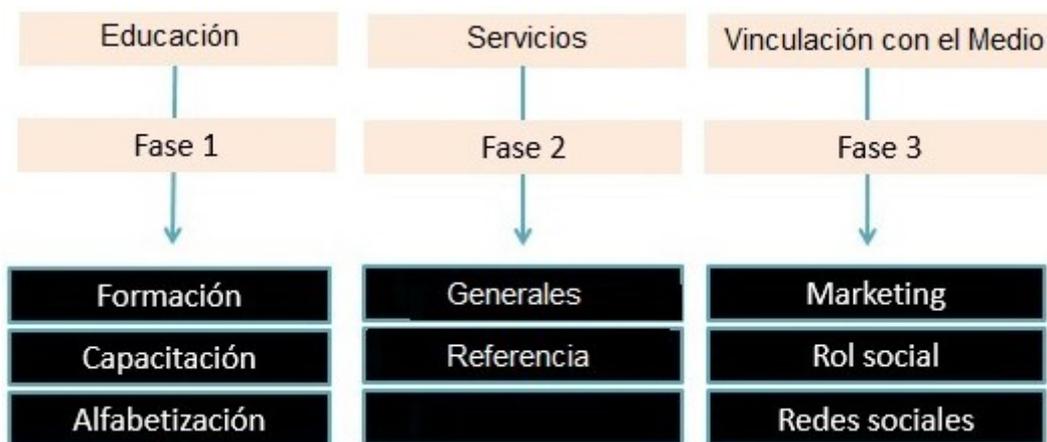


Gráfico 3 - El ciclo bibliotecológico: front office
Fuente: El autor (2016).

3.1.1 Educación – Fase 1

Entendiendo que toda unidad de información impacta en el grupo social que de ella se nutre a través de la adquisición de nuevo conocimiento, la educación como finalidad de estas unidades es transversal a su quehacer y se considera entrada porque son aspectos que permiten acercar al usuario a las unidades de información en general. Para implementar esta fase de la mejor manera posible, es importante considerar asuntos teóricos tales como como psicología de usuarios y educación de usuarios. Esta fase está dividida en formación, capacitación y alfabetización.

- **Formación:** La formación de usuarios está centrada en el interés de la unidad por formar usuarios autónomos, que lleguen a conocer, comprender y utilizar la unidad en su máximo potencial ya sea en conocer diversas técnicas para la recuperación de la información, saber cuáles son los servicios que presta la unidad de forma estable, periódica y esporádica, cuáles son las colecciones que posee la unidad (sin necesidad de conocerlas de manera acabada).
- **Capacitación:** La capacitación está definida como la entrega de ciertas herramientas al usuario sobrepasan la misión misma de la unidad: herramientas de búsqueda en internet, utilización de gestores bibliográficos, uso de herramientas computacionales. Estas herramientas tienen la capacidad de mejorar la calidad de vida del individuo, sus expectativas laborales, y le otorga, ciertamente, autonomía en la sociedad de la información. Para ser capacitado se necesita un conocimiento básico en computación.
- **Alfabetización:** La alfabetización, ligado estrechamente con el rol educador de toda unidad, podría ser considerada en distintas fases o estados. Por un lado, concentrada en analfabetos que la unidad ayuda a los individuos a aprender a leer en un primer ciclo, sin distinción de su edad o escolaridad. Luego, en una etapa más avanzada, podríamos considerar a los iletrados, quienes en palabras de Lahire “el término iletrado se aplica a la persona que ha sido escolarizada, pero que, por diversas razones, ha perdido su habilidad de lectura, ha “desaprendido””. Son en definitiva, aquellas personas que aun no siendo analfabetos tienen una capacidad de lectura precaria, considerando especialmente comprensión y capacidad lectora. En un tercer grupo podríamos considerar a aquellos que requieren ser alfabetizados en el uso de herramientas digitales, o como se les ha denominado requieren ser infoalfabetizados o alfabetizados digitalmente.

3.1.2 Servicios – Fase 2

Esta fase se considera de tratamiento ya que brinda información al usuario mediada por el personal de la unidad. En esta fase están los servicios de referencias y los servicios generales.

- **Referencia:** El servicio de referencia, uno de los más estudiados dentro de las unidades de información está estrechamente ligado a las necesidades informacionales del usuario: búsquedas simples y avanzadas de información en todas sus manifestaciones. El servicio de referencia puede llevarse a cabo de forma presencial, o remota a través del teléfono, o de la web.
- **Servicios generales:** En servicios generales se considera todo aquello que no siendo parte de la razón de la unidad, se entrega al usuario como puede ser información relacionada con la realización de trámites en general, entrega de certificados, servicio de fotocopias o reprografías en general, orientación para adquisición de material bibliográfico en general, trámites de propiedad intelectual y patentes.

3.1.3 Vinculación con el medio – Fase 3

Esta fase es todo lo vinculado con el medio, con el entorno de la unidad. Conocida también como la responsabilidad social (RS), es el modo en que la unidad se relaciona con otras entidades que pueden o no estar relacionadas con su misión pero a la que eventualmente puede impactar. Este impacto se produce en ambos sentidos, por cuanto los interesados se ven beneficiados recíprocamente. Para implementar esta fase en plenitud, es necesario conocer la realidad del entorno, a través de estudios específicos (censos de la población, obtener el perfil de los usuarios de la unidad, obtener un estudio georeferencial que permita ubicar las principales organizaciones o puntos con los cuales se puede vincular la unidad, ya sean juntas de vecinos, colegios, universidades, agrupaciones culturales, etc.) En esta fase está el marketing, el rol social y las redes sociales.

- **Marketing:** El marketing se entenderá en las unidades de información de un modo particular, puesto que no pretende vender un producto y lo que busca es más bien difundir y posicionarse como un espacio atractivo y útil para los usuarios. Básicamente tiene como misión el atraer a los usuarios potenciales y retener a los cautivos. En este sentido es cada unidad la que debe ocuparse de que su colección y servicios en general sea demandada por la comunidad a quien sirve. También debe difundir constantemente las diversas actividades que realiza: charlas para formación de usuarios, capacitaciones, servicios de alfabetización en general, actividades culturales o recreativas, nuevas adquisiciones, etc.
- **Rol social:** El rol social de una unidad siempre está presente, independientemente que responda a una organización pública o privada. La educación, como se señaló anteriormente, objetivo transversal en toda unidad busca proponder hacia una sociedad integral: vital resulta el fomento del respeto a los derechos humanos garantizando el derecho a la educación, al acceso de la información, a la igualdad de género, de etnias, etc.
- **Redes sociales:** Las redes sociales ocupan un rol protagónico en la actual sociedad de la información. El uso de esta herramienta es el uso que debe ocupar a toda unidad por estos espacios para la difusión de todo su quehacer, con la intención de mantener “capturado” al usuario.

3.2 Segundo ciclo: las unidades de información y el middle office

Relacionado con la dirección de la unidad, en el Middle office se ubican aspectos de administración, gestión y planificación. Este ciclo se relaciona con el front office y back office, con el objetivo final de alcanzar la calidad total. En este caso lo dividimos en tres fases: management, gestión de recursos y planificación.

- **Management:** El management está constituido por todos los procesos implicados para lograr la calidad total de la unidad. En este sentido es vital reconocer el ciclo de Deming como fundamental: planificar, hacer, verificar y actuar.
- **Gestión de recursos:** La gestión de recursos humanos y materiales es vital para administrar de manera óptima la unidad.
- **Planificación:** La planificación vital para la gestión de la unidad de información. Se define como “la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen.”

3.3 Tercer ciclo: el ciclo documental y el back office

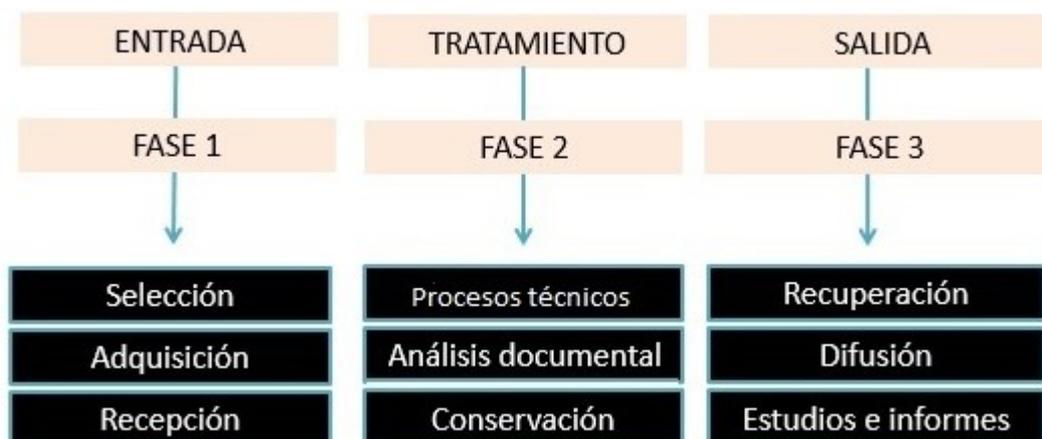


Gráfico 4 - El ciclo documental: back office
Fuente: El autor (2016).

3.3.1 Entrada – Fase 1

- **Selección:** La selección corresponde a las políticas que la unidad de información define como parte de su colección, decidiendo qué elementos se añaden o eliminan de la colección, relacionándose de este modo con la adquisición y el expurgo. Tendrá relación con la misión y la visión de la unidad.
- **Adquisición:** La adquisición, puede ser llevada a cabo a través de diversos procedimientos: acceso libre, compra, intercambio, donación, depósito legal, transferencia. Para Juncà, la adquisición puede ser acceder a material de acceso abierto, compra, donación, intercambio, depósito legal, transferencias.
- **Recepción:** La recepción está relacionada con operaciones administrativas, registro, preparación del material documental.

3.3.2 Tratamiento – Fase 2

- **Procesos técnicos:** El proceso documental será entendido como aquellos procesos físicos que no tienen significado altamente significativos para la recuperación del documento. Se realizan antes del análisis documental: limpieza del documento, preparación del documento para su preservación, desprendimiento de envolturas, tachas, marcas.
- **Análisis documental:** El análisis documental está compuesto por el análisis formal (descripción bibliográfica/archivística, catalogación) y el análisis de contenido (indexación, resumen).
- **Conservación:** La conservación y la preservación del material están determinadas por las políticas definidas en el plan de gestión. Guarda relación con el almacenaje, condiciones ambientales, estado inicial del material. También es posible considerar la restauración; sin embargo para ello se necesita una unidad con cierto grado de especialización y recursos.

3.3.3 Salida – fase 3

- **Recuperación:** La recuperación de la documentación la realizan los usuarios a través del OPAC la mayor parte de las veces o a través de una base de datos disponible para el usuario. La recuperación es vital para el uso óptimo del material de que dispone la unidad. Inevitablemente en toda unidad se producen silencios documentales, cuando la documentación por diversos motivos no es recuperada por los usuarios: problemas en el análisis documental, en la descripción o indización del mismo.
- **Difusión:** La difusión de la colección se puede hacer a través de distintos medios. La idea es que la comunidad a la cual sirve la unidad de información se entere del material bibliográfico que podrá encontrar en la unidad. También se considera la difusión de estudios e informes que genere la unidad.
- **Estudios e informes:** Los estudios e informes son parte del back office, en cuanto su insumo son los documentos y sus movimientos y manifestaciones. Así, son parte de este punto los informes de gestión, los estudios métricos de información, análisis de los movimientos de usuarios, bibliografías, colecciones.

4 Conclusiones

La esquematización presentada en este documento, tiene por finalidad visualizar con claridad las principales características y fases de las unidades de información, lo que resulta de gran utilidad a la hora de iniciar el estudio de la ciencia de la información, sus disciplinas y áreas asociadas.

A la vez, es importante considerar que estos ciclos, fases y características son en sí mismas áreas que presentan aspectos a estudiar y analizar individualmente; sobre las cuales se ha desarrollado internacionalmente un gran abanico de discusiones teóricas, las que abordan los fenómenos asociados desde diversas perspectivas.

Bibliografía

Juncà, M. y Martínez, D. (2009) Lenguajes documentales. UOC, Barcelona.

Lahire, B. (2002). Sociología de la lectura. Gedisa, Barcelona.

Martín, E. (2013) ¿Es neutral el discurso de la neutralidad? Una aproximación crítica al discurso hegemónico. Crítica bibliotecológica. México.

Otlet, P. (1934) El tratado de la documentación. Ediciones Mundaneum, Bruselas.

Rendón, R. (2006) Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología. UNAM, México.

Ulrich, D. (2007) La propuesta de valor de los recursos humanos. DEUSTO, Barcelona.

Urbizagástegui, R. (1992). El rol de las bibliotecas: un análisis de dos paradigmas sociológicos. Investigación bibliotecológica, México, vol 9 (1).

Vicente, C. y Oyarce, A. (2010) ¿Está muriendo la biblioteca? Hacia la e-volución. El profesional de la información. España, vol. 9 (1),

Datos de la autora

Marjorie Andrea Mardones Leiva

Licenciada en Ciencias de la documentación, Magister (c) en Arte y Patrimonio por la Universidad de Playa Ancha, Valparaíso. Actualmente se desempeña como Académico del departamento de Ciencias de la documentación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Playa Ancha, integrando el Observatorio de participación Social y territorio de su casa de estudios y el Centro interdisciplinario del Patrimonio Oceánico de la Universidad de Valparaíso. Ha participado en distintos congresos y ha realizado publicaciones relacionadas con el área de las ciencias de la información.

marjorie.mardones@upla.cl

Recibido - Received: 2016-03-17

Aceptado - Accepted: 2016-07-11



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 United States License.



This journal is published by the [University Library System](#) of the [University of Pittsburgh](#) as part of its [D-Scribe Digital Publishing Program](#) and is cosponsored by the [University of Pittsburgh Press](#).