



Date : 31/07/2008

El Centro de Documentación de la Agencia Catalana de Protección de Datos: implementando políticas de información para obtener un servicio bibliotecario con éxito

Miguel Navas
Agencia Catalana de Protección de Datos
Barcelona, Catalunya, España

Traducción del original inglés por el propio autor, con la introducción de algunos pequeños cambios.

Meeting: 165 Government Libraries
Simultaneous Interpretation: Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

Palabras clave

Agència Catalana de Protecció de Dades, Agencia Catalana de Protección de Datos, bibliotecas especializadas, bibliotecas de la administración pública, centros de documentación, políticas de información

Resumen

Este artículo trata sobre la gestión del Centro de Documentación de la Agencia Catalana de Protección de Datos (Agència Catalana de Protecció de Dades) desde su creación en 2004 hasta hoy. Describe las políticas de información seguidas para obtener un servicio bibliotecario con éxito en la entidad.

Los temas principales son el Centro de Documentación, su definición y tipología, el problema del nombre, misión y funciones, gestión de la colección, servicios, usuarios, métodos y herramientas de comunicación, acciones de fortalecimiento y conclusiones.

Introducción: breve aproximación a la protección de datos, la Agencia Catalana de Protección de Datos y el Centro de Documentación

La protección de datos de carácter personal es un derecho fundamental protegido por el Consejo de Europa (Convención Europea de los Derechos Humanos, 1950), la Unión Europea (Directivas 95/46/CE, 2002/58/CE, 2006/24/CE), Constitución Española (1978) y Estatuto de Autonomía de Catalunya (1979, 2006).

La Agencia Catalana de Protección de Datos (APDCAT)¹ fue creada en 2002, y su estatuto regulado en 2003². Es una autoridad autónoma e independiente cuyas competencias en el sector público de datos son el registro, control, inspección, sanción y resolución, así como la adopción de propuestas e instrucciones.

La entidad me contrató en 2004 para crear y gestionar la biblioteca. Actualmente soy el único bibliotecario y proveo servicios para las 35 personas que trabajan en la entidad.

La colección está formada por unos 1000 títulos, incluyendo monografías, publicaciones seriadas, bases de datos, etc. Es parte del Catálogo Colectivo de las Universidades de Catalunya³.

El origen de la biblioteca

La biblioteca tiene su origen en una función descrita en el Estatuto de la Agencia: *constituir y actualizar un fondo documental en materia de protección de datos personales* (art. 17, d.). Era un buen principio pero pensé que esta función de la organización no debía ser la misión de la futura biblioteca.

Busqué más objetivos o funciones en el Estatuto que pudieran estar relacionados con una biblioteca, y encontré uno: *proporcionar información sobre los derechos de las personas en materia de tratamiento de datos personales* (art. 15, l.). Esto se tuvo en cuenta como objetivo de la biblioteca⁴, y ayudó a superar la noción de biblioteca como colección.

Por otra parte, fue importante mencionar la normativa aplicable (Ley 4/1993 del Sistema Bibliotecario de Catalunya). Según el art. 45, se trataría de una biblioteca especializada integrada en el Sistema, teniendo acceso público con algunas restricciones⁵.

¿Qué es la biblioteca?

Una biblioteca no es sólo una colección de documentos físicos, ni una colección de recursos de cualquier tipo, ni tampoco un espacio físico. Quise utilizar una definición adecuada: *una unidad de recursos y servicios de información*. Al principio el significado resultaba un poco abstracto, pero los términos *información*, *recursos* y *servicios* ayudaron a explicar que había algo más complejo y dinámico que sólo una colección. Maria Goeckeritz escribió en las *Guidelines for Libraries of Government Departments* (IFLA 2008, p. 50.): es

¹ <http://www.apd.cat>

² Ver las referencias bibliográficas de la Agencia Catalana de Protección de Datos.

³ http://ccuc.cbuc.cat/*spi

⁴ Como se verá más adelante, fue útil para especificar el tipo de usuarios del Centro de Documentación.

⁵ http://www.boe.es/g/es/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=1993/10384

*importante que las autoridades que gobiernan la biblioteca, los usuarios y los trabajadores se den cuenta de que la biblioteca no es sólo libros; puede ser y es un completo servicio de información*⁶.

¿Qué tipo de biblioteca?

Cuando decimos *biblioteca*, podemos dar la idea de una biblioteca pública (una biblioteca para el público), el tipo más popular y recurrente. Por tanto, al principio fue necesario indicar que iba a ser una biblioteca para la APDCAT (esto es, de titularidad pública, pero no principalmente para el público).

El acceso al público puede ser permitido pero restringido, como ya hemos visto en la Ley 4/1993.

Según Sanjay K. Bihani (IFLA 2008, p. 8), su tipología sería la formada por bibliotecas de departamentos, organizaciones o proyectos del gobierno (dentro de bibliotecas del poder ejecutivo). Tenemos una definición: *estas bibliotecas trabajan principalmente para satisfacer las necesidades de los que toman las decisiones, administradores y otros trabajadores. Estas entidades son de titularidad pública y normalmente autónomas, pero están bajo control del gobierno o de un departamento o ministerio específico*⁷.

Esta definición se ajustaría al caso de la APDCAT, pero, como ya hemos dicho, se trata de una autoridad independiente y por tanto no está sujeta a ningún control gubernamental. Esta independencia incluye también la gestión de un presupuesto propio.

El problema del nombre

El primer nombre que recibió fue simplemente *Biblioteca*, que de hecho es un buen término para definir una unidad de recursos y servicios de información.

De todas formas, creí que este nombre podía dar la idea de una biblioteca pública y una colección de libros, y sugerí el nombre de *Biblioteca – Centro de Documentación*, para indicar que la colección no estaba formada únicamente por publicaciones (libros, revistas, etc.).

Al final, mis superiores decidieron eliminar *biblioteca*, dejando así *Centro de Documentación* a secas, que es el nombre actual. Es más moderno y empresarial, y parece contemplar un rango más amplio de tipos de recursos.

Misión y funciones

Al principio, el único deber a cumplir era *constituir y actualizar un fondo documental en materia de protección de datos personales*. Fue importante señalar que necesitábamos más que eso. Constituyendo y actualizando una colección no se tiene una biblioteca ni una misión para una biblioteca.

⁶ Traducción propia.

⁷ Traducción propia.

Finalmente, establecimos la misión de *servir las necesidades de información de la APDCAT y sus trabajadores*. ¿Cómo hacerlo? Cumpliendo algunas funciones que tuvieron que ser claramente expresadas:

- **Gestión de la colección**
La adquisición y el préstamo no son las únicas tareas aquí. La selección, catalogación, indización, clasificación, organización, preservación, evaluación, expurgo, promoción y control del presupuesto son actividades importantes también.
- **Planificación, gestión y evaluación de servicios y sistemas de información pertinentes según las necesidades y funciones de la APDCAT.**
El Centro tendrá sistemas (intranet, OPAC, bases de datos, etc.) y proveerá servicios (préstamo, préstamo interbibliotecario, obtención de documentos, información y referencia, sumarios de revistas, etc.) que no deberían ser sólo gestionados, sino también planificados y evaluados.
- **Facilitar acceso a la información.**
El Centro no debería limitarse a tener la información o revelar dónde puede encontrarse, sino dar acceso a ella. Por ejemplo, respondiendo peticiones de información, creando alertas de nuevos contenidos, etc.
- **Evaluación de las necesidades y satisfacción de los usuarios. Formación de usuarios.**
Todo el servicio debe centrarse en servir a los usuarios. Por tanto, es esencial saber qué necesitan, esperan y reciben. También es básico darles una formación adecuada en el uso y explotación de sistemas, recursos y servicios de información.

Gestión de la colección

Había un poco de confusión sobre lo que la colección era realmente. Para despejar dudas, la primera tarea consistió en distinguir entre el fondo documental de la biblioteca y las colecciones personales.

Algunas veces los usuarios internos cedían documentación personal a la biblioteca para que fuese custodiada. En este caso fue necesario indicar que los donativos pueden ser aceptados sólo cuando son relevantes para el fondo documental, y una vez que forman parte de él, ya no son devueltos. Serán tratados como propiedad de la APDCAT desde entonces.

Por otra parte, se efectuaban peticiones de nuevas adquisiciones a las cuáles se pretendía dar un uso particular. La documentación y recursos de información pertenecientes a la entidad no pueden ser tratados como propiedad personal. Sin embargo, a menudo los usuarios necesitan tener manuales, códigos legislativos, etc. en sus espacios de trabajo para consultarlos regularmente. En estos casos no tiene sentido prestar materiales y reclamarlos para volverlos a colocar en la estantería. La solución fue crear los depósitos permanentes: los documentos se catalogan, forman parte de la colección del Centro y son

propiedad de la entidad, pero son ubicados en los espacios de trabajo para un uso personal.

La segunda labor fue indicar que la colección estaba principalmente compuesta de documentación no administrativa, excluyendo así los documentos de archivo⁸.

Algunos documentos administrativos podían ser incluidos si tenían un contenido relevante similar a una publicación, pero era necesario mantener el archivo aparte.

Por otra parte, se tuvieron que implementar algunos principios básicos de gestión.

Así, se debían aplicar criterios de selección, ya que, como es lógico, no todos los materiales podían formar parte del fondo documental. No obstante, la selección no era el único aspecto a tener en cuenta. También había que considerar que el espacio físico es finito (y en nuestro caso, muy pequeño) y que la colección debía ser dinámica (unos ejemplares entran, otros salen).

No había que tener prisa por llenar los estantes lo antes posible, sino asentar las bases del desarrollo de la colección.

Otro aspecto que quise introducir fue la evaluación de las suscripciones.

Puede ocurrir que en algunas bibliotecas o instituciones se suscriba una revista, base de datos, etc., y nunca se vuelva a pensar en ella. El coste económico es doble: el propio precio, y su permanencia en el presupuesto anual.

La comunicación aquí es importante porque estas publicaciones pueden continuar suscritas durante años, sea porque los usuarios no revelan si son útiles o consultadas, o porque los bibliotecarios no preguntan.

La manera de evitarlo ha sido evaluar antes de renovar. Esto puede hacerse preguntando a los usuarios principales o activando un forum de opinión.

Servicios

Fue muy importante establecer que el Centro debía recibir, gestionar, conservar, proveer acceso a la información y distribuir documentación, evitando así algunas acciones individuales.

Por ejemplo, al principio algunos usuarios solían recibir revistas directamente en su espacio de trabajo, devolviéndolas a la biblioteca tiempo después, cuando los contenidos ya no eran actuales. Debíamos cambiar esto. Las revistas tenían que ser registradas en el Centro de Documentación, y después ya pueden ser servidas a personas en concreto. De todas formas, se ha intentado evitar este tipo de circulación. Para los trabajadores puede ser útil recibir, consultar y pasar la documentación a otro colega o a la biblioteca, pero esto significa menos visitas al Centro (y menos posibilidades de descubrir otra

⁸ El archivo fue creado en 2007, después del Centro de Documentación.

información) y menor control sobre la colección. Se ha permitido sólo en los casos en que una o dos personas están interesadas en la publicación en cuestión. Por el resto, es preferible crear alertas y sumarios para informar de las novedades, y a partir de aquí esperar visitas y peticiones.

Algunas veces se creaban conflictos debido a la dificultad de encontrar un equilibrio entre servir a usuarios específicos y no perjudicar al resto.

Otro aspecto problemático fue que algunas personas utilizaban las bases de datos o los recursos electrónicos sin el conocimiento del resto de sus colegas.

Si el recurso es de pago, es obvio que el Centro tiene que gestionarlo. Incluso si está limitado a un acceso personal concreto, su existencia tiene que ser conocida por todos.

Si el recurso es de acceso libre, el usuario debería también ponerlo en conocimiento del Centro para que pueda ser añadido a la colección y que sea visible mediante los sistemas de información (catálogo, intranet, etc.).

Todo esto resultó complicado al principio. Algunos usuarios pudieron sentirse limitados al no poder actuar a un nivel individual, pero al final entendieron que compartir es mejor, ya que la tipología y el número de recursos de información devenía más amplios.

Solemos decir que una sala de biblioteca no debe ser usada para reuniones y actos, porque se puede entorpecer el acceso para consulta. No obstante, resulta difícil de evitar cuando se trata de bibliotecas especializadas ubicadas en el seno de una organización, como en el caso presente.

El camino para demostrar que la sala debía ser utilizada sólo para la biblioteca fue indicar que, aunque no siempre esté ocupada, los usuarios necesitan tener acceso a ella en cualquier momento (al menos para coger y devolver documentación, ya que la consulta se realiza principalmente en sus espacios personales). Si se encuentran la biblioteca ocupada muchas veces, tienden a conservar el documento en préstamo más tiempo, a usar menos los recursos del Centro y a desconfiar del servicio bibliotecario.

Otra cuestión que contribuyó a dificultar el equilibrio entre el servicio individual específico y el servicio colectivo fue regular, controlar y reclamar los préstamos. Los usuarios tienden a retener los documentos por mucho tiempo, ya que creen que les pueden ser útiles durante todo aquel período. El método para luchar contra esto fue introducir la cultura de la consulta o préstamo y el retorno posterior: la documentación tiene que circular en la entidad de manera fluida, sin atascarse en el camino. Los usuarios debían descubrir que existían suficientes ejemplares y estaban correctamente ubicados en la sala.

Usuarios

Una vez establecido que el servicio bibliotecario estaba destinado principalmente a los trabajadores, encontramos algunos fundamentos para considerar también a los usuarios externos. Como ya hemos dicho, hay una función de la APDCAT que podía ser tenida en cuenta (*proporcionar información sobre los derechos de las personas en materia de tratamiento de*

datos personales) y una definición de biblioteca especializada aportada por la ley catalana (*prestan servicio público con las restricciones que les son propias*).

Llegados a este punto, fue necesario hablar con mis superiores para definir el tipo de usuarios que podían acudir y qué servicios recibirían. Se decidió que serían los trabajadores de la administración pública, las personas relacionadas con las universidades y el público general que esté investigando sobre la protección de datos. Estos usuarios podrían consultar la mayoría de recursos y recibir atención personal, si bien no tendrían derecho a reproducciones ni a préstamo personal.

Métodos de comunicación

Las personas a cargo de bibliotecas seguramente tendrán superiores que aprueben su gestión. Sucede sobre todo en las bibliotecas especializadas, que pertenecen a la entidad madre y dependen de sus directrices e instrucciones. Es muy importante establecer un buen canal de comunicación con nuestros superiores. Éste será la mejor herramienta para conseguir el siguiente objetivo: recorrer juntos el mismo camino hacia el entendimiento y el éxito. Deberíamos poner en su conocimiento todo lo que la biblioteca puede hacer por la organización, y al mismo tiempo entender las necesidades de la entidad. Ellos no deberían darnos una orden definitiva sin escucharnos antes, y nosotros no deberíamos tomar decisiones sin su conocimiento.

La comunicación tiene que fluir no sólo entre el Centro y los responsables ejecutivos de la entidad; también tiene que hacerlo entre el Centro y sus usuarios (en este caso, los trabajadores de la APDCAT). Los responsables deciden, el Centro propone e informa, y los usuarios expresan sus necesidades y reciben información, productos y servicios.

Como ya hemos explicado, la relación con los usuarios puede haber sido difícil en algunos casos, pero se trata de un aspecto clave para la gestión de una biblioteca especializada y había que continuar mejorándola. Según Nancy Bolt (IFLA 2008, p. 13), *construir alianzas con los usuarios principales es crítico para el éxito y por tanto también para la supervivencia de la biblioteca*⁹.

Siempre he intentado encontrar un punto entre, por un lado, ser diligente y útil, y por otro, mantenerme firme en mi posición. Atender a un usuario no debería significar darle una ventaja sobre los otros ni romper el concepto de servicio colectivo de la biblioteca.

Otro concepto importante ha sido ser proactivo, no sólo reactivo. Si esperamos a que vengan los usuarios, quizás estamos promoviendo un canal de comunicación lento. Tenemos que ir a ellos y ser insistentes y tenaces, pero no pesados.

Un concepto más que siempre tuve en cuenta fue evaluarme a mí mismo y preguntarme qué sería capaz de hacer mejor. Debemos considerar la

⁹ Traducción propia.

posibilidad de estar equivocados. Si algo no funciona, quizás no se deba a los demás, también puede ser por culpa nuestra. Este razonamiento puede ser útil para mejorar nuestra capacidad de relación y para tener una perspectiva más amplia de los problemas.

Y finalmente, ¡no hay que rendirse nunca! Las dificultades siempre se pueden superar.

Herramientas de comunicación

Se han utilizado diversas herramientas de comunicación: reglamentos o instrucciones, memorias anuales, presentaciones y atención personal.

Los reglamentos o documentos con instrucciones son necesarios para materializar acuerdos y para establecer una base clara desde la cuál partir. Así, trabajé con mis superiores y escribimos juntos el Reglamento del Centro de Documentación (incluyendo la definición, misión, funciones, desarrollo de la colección, catalogación, cooperación, usuarios, servicios y reglas) y la Guía de usos de propiedad intelectual (necesaria para saber qué hacer en cada situación).

Según su estatuto, la APDCAT está obligada a publicar la memoria anual, y una pequeña parte se reserva para el Centro. Aunque se trate de un documento cuyos objetivos son la publicidad y la promoción, ha sido igualmente válido para definir el desarrollo de la biblioteca.

Nancy Bolt también escribió para las *Guidelines for Libraries of Government Departments* (IFLA 2008, p. 17) que *los trabajadores de la administración deben saber qué tipo de información hay disponible en la biblioteca y cómo acceder a ella. Los bibliotecarios deben ofrecer la posibilidad de realizar presentaciones en las reuniones del departamento y nunca perder una oportunidad de promocionar los servicios de la biblioteca*¹⁰.

Consideré que estas oportunidades también eran muy importantes, y por eso se ofrecen presentaciones colectivas dos veces al año.

Había que buscar fechas adecuadas: ni un lunes ni un viernes, ni al volver de vacaciones ni justo antes de marchar, procurando evitar ciertos períodos en los cuáles todo el mundo está muy ocupado, y considerando la incorporación de nuevos sistemas y servicios que puedan ser importantes explicar.

Una hora sería la duración máxima, para que la sesión no se convierta en algo pesado e inútil. No podemos esperar que una persona nos escuche con atención por más tiempo.

Siempre he intentado evitar las charlas magistrales o dogmáticas. Prefiero no utilizar presentaciones con diapositivas y en su lugar brindar demostraciones de sistemas, recursos o servicios, promoviendo así la interacción y la retroalimentación (solicitando participación, fomentando el debate, etc.).

¹⁰ Traducción propia.

En cuanto a las preguntas, responderlas consume mucho tiempo y a menudo debía acabar la sesión sin explicar todo lo que tenía previsto. La solución fue aceptarlas al final, y sólo cuando fuesen de interés para todos.

La atención personal se ha concedido siempre que se ha solicitado. Ésta es la opción que los usuarios tienen para consultar sus dudas personales y recibir ayuda especializada.

Estas entrevistas han resultado necesarias para completar las presentaciones colectivas.

Acciones de fortalecimiento

Aparte de las políticas de información, se han realizado algunas otras acciones para reforzar la posición del Centro y ayudar a romper barreras.

Una de éstas acciones de fortalecimiento ha consistido en dar apoyo a otros departamentos de la APDCAT, principalmente Comunicación (gestión de contenidos en la intranet y sitio web, boletines electrónicos, etc.), Archivo (participación en su creación, colaboración en la gestión de documentos, etc.) e Informática (sirviendo como puente entre las necesidades de los usuarios y las plataformas tecnológicas y recursos; por ejemplo ayudando a organizar el conocimiento y construyendo arquitectura de información para sistemas tales como la intranet y el portal).

Otra acción destacable ha sido priorizar la atención personal frente a cualquier otra tarea. Las solicitudes se atienden en un plazo muy corto, y el Centro siempre intenta ahorrar tiempo a los usuarios en sus procesos de búsqueda y acceso a la información.

Conclusiones

Por un lado, estos esfuerzos han significado el aumento de la efectividad y eficiencia de los servicios bibliotecarios. Por otro, el éxito de la comunicación ha hecho que los productos y servicios estén más cerca de los usuarios.

Hemos conseguido que el Centro sea fiable y útil para los usuarios y para los responsables de la APDCAT. También hemos asegurado la continuidad de la comunicación.

Si podemos crear un ambiente de confianza, el entendimiento llegará. Así es como ha funcionado en nuestro caso.

Referencias bibliográficas

Agencia Catalana de Protección de Datos [en línea]. <<http://www.apd.cat>> [Consulta: 29/07/2008]

Agencia Catalana de Protección de Datos (2002). “Ley 5/2002, de 19 de abril, de la Agencia Catalana de Protección de Datos.” [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 115 de 14/5/2002). <http://www.boe.es/g/es/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=2002/09242> [Consulta: 29/07/2008]

Agencia Catalana de Protección de Datos (2003). “Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos” [en línea]. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, núm. 3835 (04/03/2003). <<http://www.gencat.net/eadop/imagenes/3835/03049055.pdf>> [Consulta: 29/07/2008]

Cataluña. Parlament. “Ley 4/1993, de 18 de marzo, del Sistema Bibliotecario de Cataluña” [en línea]. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 95 (21/04/1993). <http://www.boe.es/g/es/bases_datos/doc.php?coleccion=iberlex&id=1993/10384> [Consulta: 29/07/08]

IFLA. Government Libraries Section; Government Information and Official Publications Section (2008). *Guidelines for Libraries of Government Departments* [en línea]. Edited by Nancy Bolt and Suzanne Burge. The Hague, IFLA Headquarters, 2008. 65 p. (IFLA Professional Reports; 106). <<http://www.ifla.org/VII/s9/nd1/Profrep106.pdf>> [Consulta: 29/07/2008]. ISBN 978-90-77897-26-3. ISSN 0168-1931.