

Recherche Scientifique colaboran activamente en el estudio general y concreto de la gestión administrativa.

Entre las contribuciones científicas individuales se recuerdan las de Giraud, Guademet, Rivero y, en espe-

cial, las de Bertrand, antiguo Director de Estudios de la ENA, actualmente Director del Departamento de Ciencias Sociales de la UNESCO y Chatalein, actual Director de Estudios de la ENA.

LOS SERVICIOS DE DOCUMENTACION EN LA ADMINISTRACION PUBLICA

002.6:35

El Profesor BERNARD GOURNAY, en un artículo publicado en *La Revue Administrative* (núm. 80, marzo-abril 1961, págs. 199 y siguientes) estudia las tareas, organización y personal que deben tener los servicios de documentación para que su labor sea realmente eficaz.

Se puede definir la documentación como el conjunto de actividades por las que se busca, reúne y distribuye posteriormente el conjunto de datos intelectuales, que son necesarios al personal de una colectividad de trabajo para el ejercicio de sus funciones.

Al estudiar el contenido de los servicios de documentación se fija el autor en los siguientes puntos:

1. La necesidad de los servicios de documentación en la Administración

Todos los funcionarios reconocen el carácter indispensable de una buena documentación. Es corriente oír las quejas de los que consideran que están mal documentados y estimen que por ello su eficacia profesional se ve disminuída.

El funcionario que tiene que presentar un proyecto, resolver un problema o tomar una decisión debe poder consultar una serie de datos de hecho y de derecho sobre la «materia prima» correspondiente.

Sin embargo, no todas las categorías de funcionarios tienen las mismas necesidades en lo que a documentación se refiere. Estas necesidades varían:

- Según las tareas a cumplir: son diferentes las necesidades de un ingeniero, de un militar o de un magistrado.
- Según su nivel jerárquico: el jefe de un servicio tiene necesidad de documentos breves y sintéticos que le permitan ampliar sus horizontes y orientar su línea de acción. En cambio, el ejecutivo desea, sobre todo, disponer de formularios, datos precisos, etc.
- Según el lugar en que se encuentre: Administración central, Servicio Exterior o puesto en el extranjero.
- Según la antigüedad: los jóvenes funcionarios suelen tener más necesidades en materia de documentación. Por otro lado, el hecho de haber terminado recientemente sus estudios les permite tener un mejor conocimiento de las fuentes de información.

Los servicios de documentación no constituyen un fin en sí mismos; los encargados de tales servicios no deben olvidar en ningún momento que su razón de ser es la de servir «a su público». Por ello deben tomar la

delantera y anticiparse a las necesidades de sus usuarios, solicitar sus críticas y sugerencias por medio de contactos y conversaciones personales e incluso de sondeos. Así el usuario puede representar un papel muy importante: a menudo, gracias a sus observaciones y peticiones, se comprará un libro determinado, se iniciará la suscripción a una revista o se organizará la difusión de un documento de interés general.

Pero sería injusto ignorar que no es siempre posible satisfacer íntegramente los deseos de los usuarios. «El público» es a veces demasiado exigente o está mal informado. En ocasiones no se da cuenta de las repercusiones financieras de sus exigencias, sobre todo en lo que se refiere a la adquisición de nuevas publicaciones. Por esta razón interesa realizar un proceso de «educación» de los funcionarios a este respecto. Podría ser útil que los funcionarios nombrados para cualquier servicio trabajasen durante un corto periodo en el de documentación para que así conociesen sus métodos.

2. Organización general de la documentación

Se pueden imaginar tres tipos diferentes de organización de estos servicios, que son los siguientes:

2.1. ORGANIZACIÓN INDIVIDUALISTA

Según este tipo de organización, cada funcionario satisface por sí mismo sus necesidades de documentación; él mismo se encarga de buscar los datos que necesita, se abona a las revistas que le pueden ser útiles (siendo la Administración la que normalmente responde del gasto), recibe y saca recortes del *Boletín Oficial*, elabora, según su leal saber y entender, los ficheros que necesita y archiva los documentos en la medida que el tiempo

y el mobiliario de que dispone se lo permiten.

Los inconvenientes de este sistema son evidentes:

- Para el funcionario supone una pérdida de tiempo en la búsqueda, recorte y elaboración de los datos que necesite; una imposibilidad casi absoluta de llegar a reunir jamás un verdadero *stock* de datos; aumentan innecesariamente los gastos de suscripciones repetidas, se producen repeticiones de trabajo.
- Para la Administración los inconvenientes son los mismos: aumento de gastos, innecesaria repetición de trabajo, etc.

2.2. ORGANIZACIÓN CENTRALIZADA

Consiste en la creación de un organismo especializado en la documentación; por ejemplo: un servicio central de documentación para el conjunto de un Ministerio o para una Dirección General. Podríamos decir que es una especie de solución industrial frente a la fórmula de tipo artesano que se ha expuesto antes. Es, por supuesto, la solución racional, preconizada por los especialistas. Es menos numerosa que la precedente, pues permite reducir el volumen de compras de libros y documentos. Mejora la productividad general del servicio mediante una disminución considerable de tiempo, que los encargados dedican a estas tareas. Por otro lado, hace posible también una serie de mejoras cualitativas: así mejora la calidad de la documentación, que se organiza así sobre bases más rigurosas y es dotada de materiales de documentación más completos, en especial en lo que se refiere a los sistemas de clasificación y ficheros.

Por supuesto, existen inconvenientes, en especial el riesgo de que los servicios generales se adapten peor a las

necesidades y a la psicología de los usuarios. Estos deben acostumbrarse al plan de clasificación creado por los otros. Esto le llevará un cierto tiempo, que será mayor cuanto más amplio sea el servicio de documentación. Existen también problemas presupuestarios, pues, aunque, como ya hemos dicho, la organización centralizada de la documentación resulta a la larga menos costosa que cualquier otro tipo, presenta, en cambio, un inconveniente de hacer a las cargas financieras más aparente, mientras que la dispersión de los servicios individuales de documentación permiten «disolver» éstos en un gran número de capítulos del presupuesto.

2.3. FÓRMULAS INTERMEDIAS

Entre la organización individualista y la fórmula centralizada existe, evidentemente, una gama de soluciones intermedias. En un Departamento ministerial, por ejemplo, puede desterrarse la documentación puramente individual, sin que por ello se organice automáticamente un servicio único para todo el Ministerio. Se crearán así documentaciones de dirección o de sección.

Otra solución de compromiso puede ser el organizar un servicio central de documentación, pero que no absorba en sí absolutamente toda la función. Por ejemplo, el diario oficial y algunas otras revistas seguirán siendo distribuidas entre los funcionarios de modo individual. Quizá éste es el sistema más usual.

3. Tareas de un organismo de documentación

3.1. REUNIÓN DE DATOS

La primera de las tareas de un organismo de documentación es la de «constituir» esta documentación. Para ello es indispensable que los encarga-

dos de la misma se dediquen a una permanente prospección de las fuentes de documentos. Esta búsqueda deberá hacerse tanto dentro como fuera de la Administración, y exige numerosos desplazamientos y una incansable paciencia. Para ello hay que renunciar a la autarquía absoluta de un servicio de documentación. No bastará con afirmar que una determinada materia no cuenta con documentación en el servicio de que se trate. Este servicio deberá hallarse en condiciones de poder, al menos, designar otro en el que la documentación buscada se encuentre.

3.2. LA CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Como es lógico, la tarea siguiente a esta recogida de datos consiste en la confección y modificación de un plan de clasificación. En primer lugar, habrá que decidir el «modo» de clasificación (alfabético, numérico, alfanumérico, etc.). Una vez adoptado el que sea conveniente, hay que pasar a la elaboración material del o de los ficheros, que deberá irse realizando sin solución de continuidad, a medida que los documentos entran en el servicio.

3.3. TAREA DE INFORMACIÓN

En ella se incluye la publicación periódica, por parte del mismo servicio de documentación, de boletines periódicos de documentación, bibliografías, listas sobre las nuevas publicaciones recibidas y guías prácticas para el uso de los servicios de documentación.

3.4. PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

La última etapa del proceso es cuando esta documentación es realmente empleada. La puesta a disposición de la misma puede realizarse según tres criterios, cada uno de los

cuales se considera más progresivo y perfecto que el anterior.

- La documentación atiende al «cliente». Actitud pasiva del servicio de documentación que se limita pasivamente a ofrecer sus ficheros y locales al consultante.
- La documentación informa al «cliente». En este caso el servicio se encarga de tenerle al corriente de las nuevas adquisiciones, de modo que el usuario las conozca y pueda pedir su envío a su propia oficina.
- La documentación alimenta al «cliente». El sistema más progresivo, por el que en cierto modo el servicio de documentación se adelanta a las necesidades del usuario y pone a su disposición aquéllos documentos que en su opinión van a serle más útiles.

4. Personal de los servicios de documentación

Los servicios de documentación pueden comprender categorías de personal bastante diversas. Se enumeran las siguientes:

- Técnicos en materia de documentación, verdaderos especialistas que dirigen el servicio.

- Técnicos de especialidad más concreta, como son los documentalistas, bibliotecarios, archiveros, etc.

- Traductores.

- Personal auxiliar administrativo. Para la ordenación de fichas, servicio de fotocopias, etc.

5. Los servicios de documentación y su situación dentro de la organización administrativa

Cada unidad administrativa (Ministerio, Dirección General, servicio, servicio exterior, Diputación, Municipio) tiende a formar en la actualidad su propio servicio central de documentación. En el seno de cada una de estas unidades el servicio de documentación constituye una célula de trabajo encargada únicamente de esta tarea. Sin embargo, es frecuente que se le añadan otras, como pueden ser los estudios jurídicos, estadística, información y prensa, archivos, etc.

Se ve así que un buen servicio de documentación es necesario para la eficacia de la actuación administrativa, pero que, a su vez, para que este servicio funcione bien, se hace indispensable una eficaz actuación técnico-administrativa en su propio seno.