

EL POSICIONAMENT ESTRATÈGIC DE LA DOCUMENTACIÓ EN UN SECTOR ECONÒMIC EMERGENT: LA PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Mercè Muntada

Serveis de Prevenció de Riscos Laborals

MUTUA UNIVERSAL

mmuntada@notes.mugenat.es

<http://www.universal.mugenat.es>

Nota d'agraïment: vull agrair a Blanca Virós (CMR) el seu entusiasme i la seva disponibilitat per col·laborar

RESUM

La creació de xarxes d'experts temàtics és un dels models organitzatius que s'està adoptant en els darrers anys per a gestionar de manera més eficient la informació i la documentació en les empreses. Aquest model resulta especialment interessant en entorns multidisciplinars i altament especialitzats, com és el cas de la Prevenció de Riscos Laborals. En el marc de Mutua Universal, el treball en xarxes d'experts genera la necessitat d'un reposicionament dels objectius i l'estratègia del departament de Documentació. La ponència reflexiona també sobre les estratègies d'adaptació que els bibliotecaris-documentalistes s'han plantejat per a encarar amb èxit el període d'expansió i turbulències que viu el sector de la Prevenció de Riscos Laborals.

PARAULES CLAU

prevenció de riscos laborals, Mutues d'accidents de treball i malalties professionals, xarxes d'experts, xarxes de coneixement, gestió del coneixement, gestió de la informació, serveis d'informació d'empresa, models organitzatius,gestors d'informació, bibliotecaris-documentalistes

Introducció: la Prevenció de Riscos Laborals, un sector en expansió

La promulgació de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals l'any 1995 (1) va marcar l'inici de l'expansió i la progressiva formalització d'aquest sector d'activitat, que fins el moment s'havia desenvolupat en un marc ambigu i precari d'actuació.

En els quasi quatre anys transcorreguts, el sector de la Prevenció de Riscos Laborals ha experimentat un procés d'expansió continuada, marcat per la necessitat de reduir ràpidament les elevades taxes de sinistralitat laboral que malauradament continuen donant-se a l'Estat Espanyol.

Expansió dels àmbits de coneixement i de treball: "una terra de tots i de ningú"

"En aquest entorn de treball tan pluridisciplinar, crear la infraestructura tecnològica és relativament senzill, dissenyar les eines d'organització de la informació i la documentació és força difícil, però possibilitar la cobertura temàtica global del sector és senzillament impossible".

Blanca Virós, del CMR (en el decurs d'una reunió de treball de documentalistes del sector)

La Prevenció de Riscos Laborals incideix en totes les activitats productives que es desenvolupen en les empreses i necessita, per tant, d'un coneixement aprofundit de tots els processos industrials i dels riscos que aquests processos poden suposar per als treballadors. Això implica que, tant en la planificació com en l'aplicació de les activitats preventives, siguin necessaris els coneixements i l'aportació d'una gran varietat d'especialistes: tècnics en seguretat, higienistes industrials, metges especialistes en salut laboral, psicosociòlegs, tècnics en formació, psicòlegs industrials, ergònoms, advocats, tècnics en relacions laborals, especialistes en màquines, enginyers especialitzats en construcció, especialistes en informació i documentació.

Expansió del nivell d'especialització

Paral·lelament al procés d'especialització que viu la indústria, el tècnic que treballa en prevenció de riscos laborals, sigui quin sigui el seu camp d'especialització, es veu obligat a conèixer amb molt més detall totes i cadascuna de les particularitats del procés productiu, de la maquinària, dels productes i substàncies utilitzats.

Les empreses clients demanen als tècnics de prevenció no només la prestació d'un servei, concretat en un document o en unes dades (una avaluació inicial dels riscos de l'empresa, una medició de soroll,...), sinó un servei integral que inclogui tant la prestació de l'activitat preventiva que s'hagi contractat com:

- la informació necessària sobre els requeriments legals de l'activitat, i sobre el nivell d'exigència de les inspeccions de seguretat i higiene
- l'assessorament i la documentació necessària per a la formació dels treballadors implicats en l'activitat
- l'assessorament sobre els riscos derivats d'aquella activitat
- la documentació necessària per avalar la necessitat d'efectuar una activitat preventiva en aquell àmbit

Expansió del negoci

La Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en el seu article 42, determina la responsabilitat dels empresaris en l'acompliment dels preceptes legals en matèria de Seguretat i Salut Laboral. D'aquesta manera, la realització d'activitats preventives es converteix en una obligació, i les empreses poden ser objecte de les visites dels inspectors de seguretat i higiene designats pel Ministeri de Treball. En cas d'incompliment d'algún dels preceptes de la Llei 31/1995, o de la reglamentació derivada, els inspectors tenen potestat per obrir expedient sancionador.

Aquesta nova situació, ja una realitat en els darrers mesos, ha fet augmentar significativament la demanda de serveis acreditats en prevenció de riscos laborals per part dels empresaris. Aquests serveis de prevenció, entre els que destaquen les Mútues d'Accidents de Treball i Malalties Professionals, han vist com, en molt poc temps, no només havien de prestar uns serveis més especialitzats i complexos, sinó que els havien de prestar a moltes més empreses i amb una forta pressió de temps.

En definitiva, expansió de la complexitat i del treball multidisciplinar

l és aquesta necessitat d'especialització per a poder atendre els requeriments de les empreses, unida a les oportunitats de negoci d'un sector en expansió, allò que propicia l'aparició d'una nova consciència de treball en el desenvolupament de les activitats preventives. Les empreses del sector estan començant a valorar la importància dels equips de treball multidisciplinars, capaços de fer front a la complexitat de les necessitats empresarials en matèria de Seguretat i Salut en el treball a l'Estat Espanyol.

Un entorn canviant i estimulador per a la Informació i la Documentació

"We have modified our environment so radically, that we must modify ourselves in order to exist in this new environment"

Norbert Wiener

En aquest escenari de les Mútues d'Accidents de Treball, que hem definit com multidisciplinar, altament especialitzat, exigent i complexe, els tècnics en biblioteconomia i documentació ens veiem també obligats a una readaptació i redefinició continua de les nostres línies de treball. El nostre model de supervivència en aquests moments és l'adaptació, més que no pas l'optimització o l'eficiència. Per assolir aquest model, la nostra metodologia es basa en dues pautes de pensament:

- 1ª) Anar més enllà de l'orientació de la biblioteconomia i la documentació com a disciplines auxiliars i bàsicament instrumentals, i treballar per a situar-se com a motor de cohesió, avaluació i difusió del coneixement de l'empresa.
- 2ª) Intentar que el component informació-documentació formi part indestriable de tots i cadascún dels productes que ven l'empresa.

Per posicionar-nos en el sector mutual, sense perdre de vista les pautes que hem definit anteriorment, ens calia un model de treball. Ens vam decantar per una política de treball basada en l'aportació de coneixement per part dels especialistes.

Si bé fins ara la visió tradicional de l'aportació de coneixement -coneguda com gestió del coneixement- estava més centrada en les xarxes de tecnologia, nosaltres valorem la idea de *xarxes d'experts* desenvolupada per Malhotra (2) sota el concepte de "knowledge ecology". Aquest concepte prioritza una visió més humana de la gestió del coneixement -centrada en l'expertesa dels individus- enfront de la visió més tecnològica.

Des del nostre Departament de Documentació, en el marc d'una Mutua d'Accidents de Treball consolidada en el sector, amb més de cent delegacions repartides per tot l'Estat, orientem cada cop més les accions del Departament d'Informació i Documentació cap a la creació de petites xarxes d'experts temàtics. Aquestes mini-xarxes, formades tant per personal tècnic de la Mútua com per col·laboradors externs, estan orientades a detectar necessitats i nous recursos informatius, i a crear productes d'ús comú. En aquests moments el Departament de Documentació està coordinant i dinamitzant la creació de tres webs temàtiques (Ergonomia, Psicosociologia i Salut Laboral) amb una total implicació dels departaments tècnics corresponents.

Paral·lelament, una altra estratègia de les accions d'Informació i Documentació de Mutua Universal és intentar aconseguir sinergies amb les empreses clients per a l'explotació mútua dels recursos d'informació. En aquests moments estem elaborant una base de dades amb informació toxicològica de productes químics que ens ha estat subministrada per una empresa client.

I com es gestiona la complexitat?: el model organitzatiu...

Descentralització per àmbit de treball

L'organització departamental majoritària a les empreses espanyoles, que situa la biblioteca o centre de documentació com a una unitat independent, no és la propícia per a que els departaments de documentació puguin optimitzar les seves capacitats i el seu rendiment. En entorns tan especialitzats i pluridisciplinats com el de la Prevenció de Riscos Laborals, aquest model organitzatiu departamental resulta encara molt menys operatiu.

En el marc de Mutua Universal, la feina dels nostres tècnics de prevenció (ergònoms, higienistes, psicosociòlegs, etc) es desenvolupa amb unes eines i uns procediments de treball molt propis i específics de cada disciplina. Conscients d'aquesta realitat, considerem que els professionals de la informació i la documentació -independentment de la seva dependència funcional del departament de Documentació-, s'han d'integrar dins l'equip tècnic de cada departament. A partir d'aquesta integració, els bibliotecaris han de tenir l'autonomia necessària per a decidir quina és la metodologia de gestió de la informació més adient en funció de la realitat del departament .

Portat a la pràctica, a Mutua Universal hem iniciat aquesta línia de treball en un departament altament especialitzat com és el d'Ergonomia. Un documentalista forma part a temps complet de l'equip d'Ergonomia i en comparteix l'espai, els objectius i els mètodes de treball.

Inicis de descentralització territorial

De manera incipient, estem constatant la necessitat d'una major implicació, a diferents nivells, del departament de Documentació en la gestió de la informació a les delegacions de Mutua Universal. Aquesta necessitat d'implicació ha vingut determinada fins ara per dos factors destacats:

- La legislació autonòmica en matèria de Seguretat i Salut Laboral està evolucionant de manera heterogènia en les diferents comunitats, la qual cosa provoca unes necessitats informatives i documentals específiques per a cada zona.

- La generació de coneixement es realitza no només per grups d'especialització, sino també per grups territorials. Els tècnics d'una delegació desenvolupen de vegades eines i recursos propis d'informació, en base a necessitats locals (p.e. bases de dades amb models de requeriment de la inspecció de treball de la seva comunitat autònoma, etc). Aquestes eines i recursos podrien ser útils per al comú de la Mútua, tot i que solen ser difícils de detectar.

Donar servei sense infraestructura: pocs recursos propis, compra de recursos i serveis externs

"When a refrigerator is not a refrigerator?...when it is in Pittsburgh at the time it is desired in Houston"

J.L. Heskett, N. A. Glaskowsky, R.M. Ivie

La necessitat d'oferir solucions immediates als problemes d'informació i documentació que plantegen els tècnics de la Mutua, ens obliga a prioritzar l'atenció als tècnics per davant de la creació d'una infraestructura documental pròpia. Els bibliotecaris-documentalistes de Mutua Universal tenim com a funció principal la detecció i l'anticipació de les necessitats informatives de l'empresa, així com el disseny i la implementació de la solució documental més adequada en cada situació. En el cas de Mutua Universal, l'aportació de la solució documental -ja sigui en forma d'una base de dades de desenvolupament propi, o de qualsevol altre producte o servei documental- comporta un elevat component d'externalització-subcontractació.

Aquesta externalització-subcontractació afecta tant els recursos humans del departament de Documentació, com certs serveis (reprografia, creació de pàgines web), com també l'equipament tècnic (gairebé tots els nostres equips informàtics són llogats).

Malgrat tot, la subcontractació de recursos es veu sovint dificultada per l'escasa oferta de serveis documentals per a empreses que hi ha al nostre país.

La gestió a "curtíssim termini"

"Plans are nothing; planning is everything"

Dwight D. Eisenhower

Diu Terreberry (3) que una situació turbulenta es caracteritza perquè la taxa d'acceleració i la complexitat excedeix la capacitat de predicció. Aquesta afirmació és especialment certa en l'àmbit de la Prevenció de Riscos Laborals, on els problemes per preveure els escenaris de treball a mig termini dels bibliotecaris-documentalistes dificulten qualsevol intent de planificació. La reducció dels horitzons de planificació és evident: pel departament de Documentació, llarg termini són uns sis mesos, mig termini és la planificació trimestral, i curt termini ha passat a ser la planificació operativa per als pròxims quinze dies.

En aquest marc, els documentalistes de Mutua basem l'estratègia del departament en aconseguir objectius molt concrets, amb taxes molt curtes de "retorn d'inversió" .

Aquesta estratègia ens permet:

- Una major concentració dels nostres esforços. Donades les turbulències de l'entorn, de vegades és difícil de mantenir la il·lusió necessària per dur a terme objectius a mig i llarg termini.
- Una oportunitat de presència sistemàtica o regular en els mitjans de comunicació interna de l'empresa (llistes de distribució, síntesis d'activitats mensuals, etc).

...i les estratègies d'adaptació

El desplegament del model organitzatiu del departament de Documentació es troba, de vegades, amb les dificultats inherents de tot nou projecte, en un sector informacionalment encara poc desenvolupat. L'equip de documentalistes de Mutua reflexiona conjuntament per a trobar les vies factibles per a dur a la pràctica el nostre model, donant lloc al que anomenem "estratègies d'adaptació", un conjunt d'idees que reflecteixen com volem treballar i com ens volem posicionar dins de l'empresa. En aquest primer any de funcionament hem evolucionat en la línia de quatre estratègies d'adaptació:

-Definir *a priori* quins són els "valors de retorn" que volem obtenir dels nostres productes i serveis documentals. En l'etapa actual, els nostres "valors de retorn" són la creació d'una "imatge de marca" del departament i la captació i fidelització com a usuaris de tots els tècnics de prevenció de la Mutua.

-Evitar justificar la nostra existència com a departament assumint funcions que no estan en sintonia amb la imatge que volem donar i que no ens aporten cap possibilitat de desenvolupament professional.

-Captar usuaris -de la mateixa Mutua, i també d'empreses clients- que, per raó de la seva especialització en un sector molt concret, puguin aportar coneixement a l'equip de documentalistes.

-Primar les solucions organitzatives davant les solucions tecnològiques. Només desenvolupem eines documentals (un web temàtic, un recull de documentació, etc) si hi ha una implicació del departament tècnic corresponent.

La "raó de ser" dels gestors d'informació

"Cheshire Puss, she (Alice) began...would you please tell me which way I ought to go from here?. That depends on where you want to get to, said the cat".

Lewis Carroll

En un entorn de treball com el que hem descrit al llarg d'aquesta ponència, on el coneixement només s'aconsegueix com a fruit del treball en equips multidisciplinaris, la pretensió de generar coneixement resulta massa arriscada per a que cap col·lectiu professional pugui apropiar-se-la en exclusiva.

Els bibliotecaris-documentalistes, com a gestors d'informació, tenim però una visió global privilegiada sobre el tipus de coneixement que circula per la nostra empresa. Aquesta visió holística dels fluxes d'informació i coneixement, unida a la nostra expertesa en les relacions humanes, ens dóna la clau per a assumir una nova funció, la d'emprenedors del coneixement.

Aquest concepte d' "emprenedor del coneixement" ha estat recentment desenvolupat per Malhotra (4) sota la denominació de "knowledge intrapreneurs" o "knowledge internal entrepreneurs", en contraposició al concepte de "knowledge workers", de connotacions més ambigües.

Cronin (5) diu que els gestors del coneixement han de "crear i promoure un entorn creatiu" i "estimular l'intercanvi d'informació" en el si de l'organització.

Des d'aquesta perspectiva, el bibliotecari-documentalista emprenedor del coneixement es converteix en un dinamitzador d'iniciatives de gestió d'informació, i en un dinamitzador de la cooperació inter-departamental i inter-personal.

I per acabar, voldria recordar les paraules de Michael Bauwens (6), bibliotecari a British Petroleum, a propòsit de la que ell considera principal funció dels gestors d'informació a les empreses: "crear xarxes, crear xarxes, crear xarxes".

BIBLIOGRAFIA

(1) *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.*

(2) Malhotra, Yogesh. "Toward a Knowledge Ecology for Organizational White-Waters". *Keynote presentation at the Knowledge Ecology Fair 1998: Beyond Knowledge Management* (february 1998)
<<http://www.brint.com/papers/ecology.htm>>

(3) Terreberry , S. "The Evolution of Organizational Environments", a *Administrative Science Quarterly*, nº 12 (1968), p. 590-613.

(4) Malhotra (1998)

(5) Cronin. *The knowledge industries*. London: ASLIB, 1990

(6) Bauwens, Michael. "Corporate Library Networks: an idea whose time has come". A: *The Internet Business Journal*, 1 (1993), p. 25.

(7) WWW virtual library on knowledge management
<<http://www.brint.com/km/>>