

# Infor@rea

*Consultores en Información y Documentación*

En: Information World en Español, vol. N.6 (junio, 1997); p. 1-5

Razones para el cambio: la visión de una empresa de documentación del mercado de servicios

Carlota Bustelo Ruesta  
Elisa García-Morales Huidobro  
Socias-Directoras de INFORAREA S.L.

Tras doce años de presencia continua en el mundo de la documentación, en 1997 hemos comenzado una nueva etapa con la creación de la empresa INFORAREA S.L. y el cese de actividad de Gabinete de Asesores Documentalistas S.A. Como la mayor parte de los lectores podrán imaginar, la decisión que conduce a cerrar una empresa en la que se han empeñado todos los esfuerzos, no es una tarea fácil ni agradable. Pero desde hace unos años se han producido unos movimientos dentro del mundo empresarial y del mercado de la información, que nos han hecho ver que era necesario cambiar para prestar servicios más acordes con las demandas del mercado.

Nos hemos decidido a exponer nuestras reflexiones sobre el mercado, pensando que pueden aportar a otros colegas profesionales una visión distinta del mundo de la información y la documentación y quizás, contribuir a abrir nuevos caminos en el desarrollo de nuestra actividad. Queremos aclarar que la decisión tomada no significa en absoluto que no haya otras opciones y posibilidades de crear negocio dentro del sector de la información. Al contrario, en nuestra opinión, es un mercado en el que está casi todo por hacer y con un futuro que se presenta prometedor: la gran revolución Internet y de las tecnologías informáticas ha cambiado muchas cosas y la importancia de la información está presente en cualquier análisis sobre la evolución de la sociedad.

Ante esta realidad, parece evidente que tanto las empresas de servicios documentales, como los especialistas dedicados al tratamiento de la información, deberíamos tener también un gran futuro. Sin embargo, esto contrasta con una realidad mucho más "prosaica": nuestro sector empresarial (ver el reciente directorio de empresas de servicios publicado por el CINDOC en colaboración con la Unesco) esta constituido por un número casi insignificante de empresas. Si comparamos estos datos con los del Directorio elaborado por FUNDESCO en 1988 vemos que ni siquiera hay un aumento significativo en el número de empresas y, en ningún caso, proporcional al crecimiento experimentado por el mercado de la información en estos últimos años.

En cuanto a la estructura de la oferta podemos diferenciar cuatro grandes grupos:

-uno formado por empresas privadas, todas ellas PYMES, cuyas plantillas oscilan entre un mínimo de 4

y un máximo de 140, siendo la media de unas 20 personas.

-otro formado por organismos de carácter o financiación pública que actúan o pretenden actuar como si fueran empresas privadas.

-un tercero, formado por centros de documentación de grandes empresas que lanzan su oferta como prestatarios de servicios al mercado privado.

- y, por último, las oficinas o delegaciones de grandes empresas multinacionales especializadas en servicios muy específicos dentro del mundo de la información y la documentación.

Ahora bien, si analizamos las necesidades del mercado y las contrastamos con la oferta existente vemos que la situación se hace mucho más compleja, pues comienzan a intervenir agentes que provienen de otros sectores, y que cada vez tienen una mayor presencia en el mercado de la información. Con este panorama, no es extraña la preocupación profesional por el papel que los documentalistas jugamos en la actual sociedad de la información.

Desde la experiencia de más de doce años en el sector podríamos agrupar las necesidades existentes en el mercado actual de la siguiente forma:

- Necesidades de información. Pueden ser globales o puntuales. El hecho de que la necesidad exista, no significa que se transforme en demanda, al contrario es frecuente encontrarse los casos en los que la búsqueda de información es tan complicada que se prescinde de ella. Si a ello añadimos la incapacidad del sector para establecer una política clara de precios el resultado es una demanda totalmente despistada.

En el lado de la oferta nos encontramos con los productores de información, mercado donde compiten las grandes multinacionales de la información, el tradicional sector editorial reconvertido, empresas privadas con una fuerte inversión inicial, servicios subvencionados por las administraciones, y algunas (pocas y pequeñas) iniciativas que sobreviven gracias a la especialización. Por otro lado están los "brokers" de información. La supervivencia en este terreno, que debiera ser uno de nuestros mejores territorios profesionales, es durísima. Los problemas que afectan a este sector son múltiples: la dificultad de ser "un generalista" cuando las informaciones que se requieren son en su mayoría muy especializadas, la elaboración de presupuestos basada en la incertidumbre sobre las características y tiempo que va a ser necesario emplear en las búsquedas, la dificultad de acceder a determinadas fuentes de información de mayor valor, etc. En ambos casos, en nuestro país la oferta es muy corta y los más exitosos (con honrosas excepciones) suelen estar ligados a instituciones públicas o empresas privadas cuyo objetivo principal no es la venta de información.

- Necesidades de personal. Por cargas de trabajo puntuales o por imposibilidad de contratación (típica de la administración o de empresas en situación de regulación de empleo) se cubren necesidades de personal especializado contratándolo como servicio. No es algo exclusivo de nuestro sector, y la demanda depende de factores externos al propio mercado. Las empresas de servicios documentales compiten aquí con las empresas de trabajo temporal y similares. También hay que tener en cuenta la tendencia a cubrir estas necesidades con la gran masa de alumnos en prácticas o becarios que producen los distintos tipos de enseñanza en biblioteconomía y documentación.

- Necesidades de conocimientos. Muchas empresas, organizaciones y entidades necesitan organizar o reorganizar sus sistemas de información, y algunas acuden a expertos en información y documentación

para llevar a cabo estos procesos. La necesidad se suele plantear de forma puntual: paralela a un proceso de informatización, como parte de un programa de evaluación, al implantar un sistema de la calidad, crear una Intranet, etc. Es difícil el mantenimiento de una actividad continuada en este terreno dado que el mercado no ha madurado lo suficiente para que, al igual que ocurre con otro tipo de asesores, se haya instaurado la figura de la "igualada" o "retainer" (cantidad mensual o anual que compromete al asesor a participar cada vez que sea requerido). En este terreno, la empresa documental compite duramente con las empresas informáticas, con las grandes consultoras multinacionales, e incluso con algunas ingenierías y consultoras especializadas sectorialmente. Es patente el gran desconocimiento del papel que puede jugar el documentalista, pero aquí radica una parte importante de nuestro trabajo y de nuestro mercado como profesionales: saber darnos a conocer y demostrar que nuestros conocimientos son imprescindibles para el éxito de la mayoría de los proyectos relacionados con el tratamiento de la información. Aquí es donde hemos detectado un gran vacío en cuanto a las empresas de consultoría profesional y es frecuente que muchos de estos trabajos se lleven a cabo por "freelances" del sector cuyo perfil suele ser el del profesional en ejercicio con un alto grado de experiencia. La introducción de una empresa de estas características en el mercado es lenta y va muy ligada a la satisfacción de los clientes por el trabajo realizado, a la comunicación boca a boca y a la estrecha identificación del servicio prestado con la persona del consultor.

- Necesidades de servicios técnicos. Servicios habitualmente requeridos o contratados por profesionales que trabajan en bibliotecas, archivos o centros de documentación, que necesitan poner en marcha determinados procesos de trabajo intensivo, para los que son necesarios o imprescindibles conocimientos técnicos específicos. Los casos más representativos de este segmento de actividad, lo constituyen los servicios de catalogación retrospectiva que requieren las bibliotecas cuando se informatizan, o el escáner e indización masivos de documentos en la implantación de un sistema de archivo óptico. La demanda se basa en la entrega de un producto terminado con las suficientes garantías de calidad; pero los servicios requeridos pueden ir variando a lo largo del tiempo: una biblioteca cuando termina su proceso de reconversión ya no vuelve a necesitar el servicio. Es un mercado con una fuerte tendencia al ajuste de precios, donde es fácil encontrarse compitiendo (sobre todo en grandes proyectos) con grandes equipos de becarios, grabadores de datos, o empresas de otros sectores intentando abrirse nuevos mercados. El impacto sobre la estructura de las PYMES de este tipo de actividad es muy fuerte ya que requiere inversiones en espacio e infraestructura fuertes y una plantilla estable que controle y dirija al personal eventual. Esto crea una estructura de gastos fijos que es difícilmente soportable cuando se producen fluctuaciones en la facturación. La facturación en este caso va muy unida a las variaciones presupuestarias en la contratación pública, y en ese sentido no se rige por las puras leyes de mercado sino por decisiones de carácter político.

- Necesidades tecnológicas. Actualmente no se concibe la implantación de ningún sistema de información sin el uso de tecnologías informáticas y de comunicaciones. La evolución tecnológica es tan rápida, la oferta de productos tan variada y los precios tan dispares que la demanda se siente bastante desconcertada cuando busca soluciones concretas a sus problemas. El servicio pre-venta y post-venta de estos productos informáticos es cada vez más valorado, y en especial la disponibilidad de interlocutores que entiendan los problemas de base existentes y no los puramente informáticos que al usuario final no le importan para nada. Cada vez es más necesario encontrar interlocutores que hablen un lenguaje común con el cliente. Es un amplio mercado, pero poco desarrollado, y variopinto en cuanto a los competidores de todo tamaño y condición. Las posibilidades de tener éxito, están en hacer hincapié en los rasgos diferenciadores de la oferta que puede proporcionar un experto en información y documentación.

- Necesidades de gestión. Se producen sobre todo en la Administración, que contrata la gestión de determinados servicios a empresas privadas. En España ya existen algunos casos; aunque todavía no es una práctica frecuente. La evolución de este mercado en nuestro sector tiene mucho que ver con las políticas y tendencias imperantes en la Administración Pública. En las empresas privadas existe también una tendencia general a la contratación de la gestión de determinados servicios ("outsourcing"), aunque en nuestro campo sólo se ha materializado en los servicios de archivo externo.

- Necesidades de formación. Sin meterse en el terreno de la formación de especialistas, que empieza a tener en nuestro país un contexto más definido, existen también unas necesidades básicas de formación en recursos de información que se manifiestan a todos los niveles dentro de las empresas y las organizaciones. Esta es una demanda latente, que muchas entidades han recogido, aunque, desde nuestro punto de vista falta una verdadera proyección hacia el exterior de la profesión. También existe una demanda de profesionales en ejercicio que quieren reciclar conocimientos o aprender nuevas técnicas. La gran oferta de cursos y cursillos monográficos existentes está empezando a saturar un mercado, con un universo relativamente pequeño, en el que para sobrevivir va a ser necesario innovar.

Gabinete de Asesores Documentalistas, ha intervenido a lo largo de su existencia prácticamente en todas las facetas de un mercado que ha ido creciendo, cambiando y diversificándose. La fuerte contracción de la oferta de prestación de servicios para la administración producida durante los años 1995 y 1996 nos llevó a replantearnos el objeto y alcance de nuestra actividad llegando a las siguientes conclusiones:

a) que no se podía ofrecer de todo: como dice el refrán "el que mucho abarca poco aprieta", y ésta es una dinámica en la que es muy fácil entrar por miedo a que, decir NO a determinadas propuestas de trabajo, pueda significar una pérdida de clientes para otros proyectos de mayor interés. Así nos hemos llegado a encontrar hasta haciendo "portes y mudanzas" (de documentación al menos).

b) que no queríamos competir en mercados con escaso componente de valor añadido, con unas guerras de precios, cuyo único resultado consiste en contratar mano de obra más barata que el competidor, o disminuir los niveles de calidad para poder tener un mínimo margen de beneficio. Es el caso de todas las variantes presentadas que requieren asistencias técnicas, subcontratación de servicios, o gestión de los mismos.

c) que, como profesionales de la documentación, nuestra voluntad era vender principalmente conocimientos, y para ello es necesario partir del convencimiento de que nuestros conocimientos son válidos para solucionar los problemas de nuestros clientes.

d) que nuestra voluntad es luchar por la cuota del mercado de la empresa privada, y lograr una mayor independencia de las decisiones ajenas a nuestra voluntad que afectan al sector público.

e) que un mercado tan variable y poco definido requiere una estructura mucho más flexible que permita una mayor capacidad de adaptación a los nuevos retos que surgen cada día.

Esto significaba un cambio de rumbo importante con respecto a la trayectoria seguida por GAD hasta el momento. Las posibles opciones eran, o bien realizarlo desde dentro, u optar por un nuevo diseño desde el principio. Se prefirió la segunda, dado que permitía un cambio de imagen con una mayor apertura al mundo genérico de la información y una desvinculación de los aspectos de rigidez de estructura que GAD acarreaba.

Así surgió INFORAREA S.L., Consultores en información y documentación. Nuestro lema es "LA ORGANIZACION DE LA INFORMACION" y queremos situarnos en el segmento del mercado de servicios, que cubra las necesidades tecnológicas y de conocimientos. Para ello contamos con nuestra experiencia profesional, y con la aportación de numerosos colaboradores multidisplinares que nos ayudan en proyectos específicos. INFORAREA S.L., asume las actividades de consultoría y formación de GAD, así como el departamento de software, creando una nueva Área de Productos Especializados en telecomunicaciones y nuevas tecnologías aplicadas a la gestión documental.

Nuestra filosofía de trabajo contempla la participación en alianzas estratégicas con otras empresas, profesionales e instituciones para ofrecer las mejores soluciones a los clientes. El reto que nos planteamos es trascender el ámbito de nuestro sector y vender nuestros servicios a todo tipo de empresas y entidades que necesiten organizar sus recursos de información. Si la línea de actividad elegida es la correcta el tiempo y los resultados económicos lo dirán.