

## MAITRISER L'INFORMATION POUR GARANTIR LA QUALITE

Eric Sutter

París: AFNOR, 1993. 134 p.

ISBN: 2-12-484512-8

Precio: 120 francos franceses.

El concepto de *calidad* (idoneidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios) comenzó a aplicarse en empresas de Estados Unidos y Japón tras la Segunda Guerra Mundial para adecuar la orientación de los sistemas de producción industrial y los mercados de consumo a los cambios del nuevo ciclo económico de la posguerra. En la década de los 80, la idea de calidad ha trascendido con gran éxito a otros sectores, aparentemente refractarios a esta metodología, como los servicios sociales o la educación. En los 90, la calidad parece ser una de las claves para la mejora del rendimiento social de los sistemas de información. A medida que se desarrollan las normas nacionales basadas en las ISO 9000, la bibliografía sobre estrategias de calidad aplicadas a los servicios de información y documentación crece vertiginosamente, reflejando las peculiaridades de los sistemas de información de los países en que se aplica.

En el ámbito de la Europa comunitaria, Francia y el Reino Unido son los países que más impulsan la gestión de calidad y la certificación en centros de información, aunque con diferente orientación. Las asociaciones profesionales están desempeñando un papel fundamental en la difusión e implantación de normas de calidad, organizando cursos y jornadas de difusión, y editando publicaciones sobre la calidad en los sistemas de información, como *Implementing BS5750/ISO 9000 in Libraries*, de Debbie Ellis y Bob Norton (Londres: Aslib, 1993. ISBN: 0-85142-315-9), o el excelente *Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*, de Eric Sutter (París: ADBS, 1992. ISBN: 2-901046-44-4). Otras publicaciones destacan, en cambio, el papel fundamental de los servicios de información en la consecución de los objetivos de calidad de la empresa. La Asociación Francesa de Normalización (AFNOR), consciente de la importancia que reviste la labor de mentalización social respecto al valor de la información, encargó precisamente a Eric Sutter —director adjunto del servicio de información de la propia AFNOR, asesor independiente y autor muy conocido de los lectores de bibliografía profesional en lengua francesa— la redacción de *Maîtriser l'information pour garantir la qualité*, publicación encargada por la dirección de Información Científica y Técnica del Ministerio francés de Investigación y del Espacio.

El libro, concebido como una breve guía de carácter divulgativo, se dirige principalmente a los responsables de las empresas, y lo hace con un lenguaje persuasivo, claro y categórico: en la «Europa sin fronteras», la gestión estratégica de la información es un arma que ayuda eficazmente en la lucha contra los competidores. Sutter, que comparte la definición de calidad de J. Horovitz («el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave y la medida en que se logra dicha calidad»), consigue demostrar en

pocas páginas que un sistema de información eficiente es instrumento básico de calidad en la vía hacia la excelencia empresarial.

En el primer capítulo, introductorio, se refresca la memoria del lector sobre algunas cuestiones esenciales: la gestión documental eficiente es una exigencia indispensable de las normas ISO 9000; el 70 % de la población activa en Europa trabaja, de uno u otro modo, en el tratamiento de la información; sin un tratamiento integrador de la información no puede lograrse la «calidad total»; una gestión eficaz de la información garantiza la vitalidad permanente de la empresa. El segundo capítulo se dedica a glosar los aspectos semánticos del término «información», una denominación ambigua donde las haya. La recomendación de Sutter: no nos dejemos llevar por uno solo de sus múltiples significados (sistemas de información, documentación, comunicación, ingeniería del conocimiento...). Parece conveniente, en cualquier caso, que empresarios y empleadores (¡y también quienes buscan salidas a sus estudios, conocimientos o experiencia en documentación!) sepan que un sistema de información de empresa consta de seis subsistemas (información estratégica, información de gestión, información técnica, información social, información corporativa, información documental) que, correctamente gestionados, abren la puerta a la calidad total. El capítulo tercero define los principales usos y funciones de la información documental en la empresa: en los servicios de alerta estratégica, como apoyo en la adopción de decisiones, como ayuda en la resolución de problemas, como factor de optimización del rendimiento, como memoria-registro, etc. La organización del sistema de información se aborda en el capítulo cuarto, que sintetiza trabajos anteriores sobre *management de la información* del propio Sutter y de otros autores (especialmente *Maîtriser l'information critique*, de François Jakobiak). Es preciso definir la política de información de la empresa, identificar correctamente las necesidades de información de los distintos grupos de usuarios internos, y aplicar criterios de calidad a todos los dispositivos del sistema de información: la satisfacción de los usuarios del subsistema de información documental requiere excelencia a todos los niveles. El capítulo quinto enumera una serie de indicaciones prácticas para establecer un diagnóstico de los dispositivos de información.

En los apéndices se presentan algunos casos prácticos de servicios franceses de información documental incorporados con éxito a los procesos de certificación de calidad de sus empresas. También se identifican —para orientación de empleadores, sobre todo— los perfiles de los diferentes profesionales de la información: archiveros, bibliotecarios, documentalistas, especialistas en prospectiva, ingenieros del conocimiento. La obra se completa con una sección de direcciones útiles y una bibliografía sobre gestión de la información.

Este libro de Eric Sutter —bien documentado, escrito con un estilo ágil y directo— es útil como introducción a la gestión de sistemas de información en empresas con objetivos de calidad. Es también un excelente ejemplo de publicaciones cuya edición las asociaciones profesionales (las españolas en particular) deberían cuidar mucho más, con el fin primordial de potenciar la proyección social de las profesiones de la información.

Evelio Montes López  
Organización Nacional de Ciegos Españoles  
Servicio de Documentación. Madrid