

THE VALUE AND IMPACT OF INFORMATION

Edited by Mary Feeney and Maureen Grieves

London, Bowker Saur, 1994 (British Library Research, Information Policy Issues)

Entre 1993 y 1994, la Sección de Investigación de la Política de Información de la Biblioteca Británica acogió una serie de seminarios centrados en esa temática. En esos seminarios se discutían los resultados de trabajos sobre política de información financiados por la propia British Library y otras instituciones. *The Value and Impact of Information* recoge esas aportaciones y la discusión que siguió a la presentación de cada una.

Salvo la primera de las comunicaciones, dedicada a revisar las definiciones de «información» y «valor» desde un punto de vista conceptual, las 7 restantes corresponden a otros tantos estudios de campo, en su práctica totalidad centrados en Gran Bretaña, y que cubren una amplia gama de agencias informativas y actividades de información tanto en el sector público como en la empresa privada.

En *Libraries: the undiscovered national resource*, Donald King y Marie-José Griffiths aprovechan su amplia experiencia en la consultoría de bibliotecas y servicios de información. Mediante la aplicación de una variada batería de indicadores de coste, beneficio y servicio, demuestran que, tanto las bibliotecas públicas como las bibliotecas y servicios especializados de instituciones y empresas, resultan claramente beneficiosas para las comunidades y los colectivos en que están implantados.

John Sumsion ha sido director de la Unidad de Estadísticas Bibliotecarias y de Información de la Universidad de Loughborough desde 1991. En la comunicación que comparte con Richard Marriott, defiende el empleo de las LIST (Library and Information Statistics and Tables) como instrumento básico para la toma de decisiones en política bibliotecaria. Su descripción de LIST y de la gama de indicadores resultante de su aplicación a varios tipos de bibliotecas no sólo es completa sino, sorprendentemente, apasionada y crítica con la administración de turno. Parafraseando una de sus respuestas en la transcripción del coloquio, *Perhaps this is something NOT to do with the peculiarity of being British!* Las 10 páginas que dedica a la reproducción de las LIST dicen mucho en favor de la labor de una agencia, independiente de organismos oficiales, dedicada al estudio del sector en Gran Bretaña.

La cuarta comunicación se titula *How much does British industry pay for patents and patent information?* y sus datos resultan demoledores. Los 200.000 millones de libras que el mundo de las patentes moviliza anualmente en el mundo, de los que la décima parte corresponden al Reino Unido, son el punto de partida. A continuación, el trabajo se centra en 10 objetivos que, al fin y a la postre, se resumen en averiguar qué proporción del coste de obtención de una patente va a parar a agencias extranjeras y cuál es el coste de los procesos legales derivados de una mala identificación de los recursos de patentes. La conclusión principal hace énfasis en el coste relativamente bajo de la implantación de un buen sistema nacional de patentes.

Joanne Marshall, de la Faculty of Information Studies de la Universidad de Toronto, aprovecha su titulación en ciencias biomédicas y su colaboración con el Departamento de Administración Sanitaria de esa misma universidad para tratar el impacto de los servicios de información en sectores financieros y asistenciales. Más concretamente, revisa las conclusiones de dos estudios dirigidos a averiguar la influencia de los respectivos servicios de información y documentación sobre el proceso de toma de decisiones clínicas y

de gestión empresarial. Como en el caso de las restantes comunicaciones, el valor principal de su aportación es metodológico. La finura que se desprende de la reproducción detallada de los cuestionarios planteados a médicos y ejecutivos resulta muy inspiradora.

Mel Collier, el responsable ejecutivo de la Division of Learning Development de la Universidad de Montfort analiza desde su privilegiada posición el impacto de la información sobre la gestión académica. Lo hace partiendo de una distribución de los costes del profesorado y de la docencia en su universidad. Aunque no detalla el efecto de las actividades de gestión de recursos informativos sobre la economía de su institución, aporta una interesante clasificación de los tipos de información manejados por las grandes instituciones académicas en la transcripción de una de las contestaciones del coloquio que siguió a su exposición.

El hecho de que los estudios realizados se centren en un entorno más desarrollado que el nuestro no resta valor a la lectura de esta obra. En las comunicaciones a las recientes Jornadas de Documentación Automatizada de Cáceres, especialmente en las comunicaciones de la tercera ponencia, pero también en algunas de la primera, se detecta una preocupación subyacente por «hacer valer» la información y las actividades de valor añadido asociadas a su control y difusión. En el texto de la British Library se pueden encontrar recursos metodológicos de primer orden para acometer estudios en los sectores privado y público, especialmente en aquellos componentes ligados al desarrollo de conocimiento.

No es de despreciar, por otra parte, la estructura de control estadístico del sector de la información y las bibliotecas del Reino Unido, algo alejada de las periódicas entregas del Ministerio de Cultura o la Agencia del Libro españoles.

La custodia patrimonial y el servicio cultural y educativo son viejas coartadas del sector español de la información. Si a ellas se añade progresivamente la capacidad de generar valor, es posible que las actividades de información y documentación logren derribar el estrecho cerco de las administraciones para adentrarse en los sectores productivos. La excelente recopilación que aquí se comenta quizá pueda servir como inspiración metodológica en el inicio de esta andadura.

Carlos Benito Amat

Televisión Valenciana. Unidad de Documentación

QUALITY MANAGEMENT FOR INFORMATION AND LIBRARY MANAGERS

Peter Brophy and Kate Coulling

Aldershot: Aslib-Gower, 1996. IX, 196 pág. ISBN: 0-566-07725-6.

Precio: 40 libras esterlinas.

La metodología de gestión basada en la mejora constante de los procesos de producción, en la consecución de servicios de calidad y en el respeto de los intereses de los usuarios ha captado rápidamente el interés del mundo de la información. Las normas de calidad internacionales y nacionales se han difundido ampliamente, y las publicaciones sobre calidad en bibliotecas y servicios de información han aumentado de forma espectacular. También en España han surgido numerosas iniciativas para introducir e implantar la gestión de calidad en los servicios de información públicos y privados, y universidades, asociaciones profesionales y otras entidades programan cursos sobre calidad con gran aceptación.

Sin embargo, un inconveniente que con frecuencia refieren profesores y animadores de grupos de trabajo es la falta de bibliografía introductoria adaptada a las necesidades específicas de bibliotecas y centros de documentación, vacío que suele cubrirse recomendando lecturas varias: obras básicas de los *clásicos* de la gestión de calidad en la industria y los servicios, estudios de casos aplicados a bibliotecas, o guías de aplicación (entre las que destacan *Implementing BS 5750/ISO 9000 in libraries*, de D. Ellis y B. Norton, London: Aslib, 1993, ISBN 0-85142-315-9, y *Análisis sobre necesidades de implantación de un sistema de calidad en un centro de documentación: apuntes para una guía*, de Nuria Lloret y Jesús Romero, Madrid: CINDOC, 1995, ISBN 84-00-07541-2, premio FESABID 1994).

Quality management for information and library managers cumple a la perfección su propósito de presentar con rigor y sencillez los principales aspectos de la metodología de gestión de calidad tanto a responsables de bibliotecas y centros de información como a profesionales de actividades relacionadas con estos servicios. Peter Brophy, catedrático, director de la biblioteca universitaria y responsable del Centre for Research in Library and Information Management de la Universidad de Central Lancashire (Reino Unido), y Kate Coulling, ayudante de biblioteca y coordinadora de programas de calidad en la misma universidad, han escrito un libro breve y claro, de estilo ágil y ameno, muy bien estructurado en capítulos cortos, con exhaustivo apoyo documental (245 referencias bibliográficas), y con el objetivo básico de explicar los recursos de la gestión de calidad que pueden facilitar una mejor implantación del sistema en los servicios de información.

De las dos partes en que Brophy y Coulling dividen su exposición, la primera, con siete capítulos y 107 páginas (poco más de la mitad del libro), se dedica a temas introductorios: definiciones de calidad; aportaciones de los autores más leídos (Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Tom Peters); planteamiento y aplicación de la norma ISO 9000; satisfacción de las necesidades de los usuarios; premios internacionales a la calidad; el *Citizen's Charter*, iniciativa del gobierno británico para salvaguardar los derechos de los ciudadanos como consumidores y usuarios. El capítulo más extenso de la primera parte (39 páginas) trata la gestión *total* de la calidad (Total Quality Management, TQM). Los autores analizan las diversas técnicas con las que se instrumenta la gestión total, la mayoría procedentes de los sectores industrial y comercial, y destacan el carácter holístico de este enfoque, basado en un afán de mejora constante y un respeto escrupuloso de las necesidades del cliente.

En la segunda parte (60 páginas, capítulos 8 a 14) se discute la incidencia de la gestión de calidad en bibliotecas y centros de información, servicios en los que la atención a usuarios ha adquirido una importancia crucial en los últimos años. Brophy y Coulling señalan una tendencia cada vez más acusada a la utilización sistemática de métodos de mejora de la calidad en los servicios bibliotecarios, favorecida por los avances en la gestión profesional de los servicios de información, particularmente en Estados Unidos y Gran Bretaña. El desarrollo de servicios estrechamente normalizados ha llevado, con las restricciones presupuestarias, a fijar indicadores de actividad tan exhaustivos que permiten un análisis estadístico muy pormenorizado, pero que, a la larga, complican la evaluación global. Los autores alertan sobre la propensión a «cuantificar todo lo que pueda cuantificarse» (ejemplo: la preferencia de muchos bibliotecarios por mostrar las estadísticas de préstamo antes que las de utilización en sala). Que no deben aplicarse los mismos indicadores a cualquier biblioteca parece una máxima de sentido común. Sin

embargo, el diario londinense *The Times* publica anualmente una clasificación de las universidades británicas atendiendo al gasto en bibliotecas por alumno. Craso error, pues el gasto es un indicador *input* que no nos dirá nada sobre la eficacia de los servicios bibliotecarios, del mismo modo que los indicadores más afinados no nos dan pautas de intervención para mejorar el servicio: hay que evaluar y acometer las medidas necesarias, puesto que en un sistema de calidad lo decisivo es pasar de la declaración de intenciones y de la planificación a la acción. Decidir qué hay que hacer, quién lo hará, y cuándo.

No falta en el libro una visión crítica de algunos fenómenos controvertidos cuya repercusión a largo plazo no se ha calibrado suficientemente, como la tendencia a la subcontratación o contratación externa de servicios (capítulo 13, *Contracting out and charters for libraries*, págs. 159-164). Muchas bibliotecas se enfrentan a los reajustes centrándose en lo más específico de su actividad y subcontratando servicios de todo tipo: el transporte, la cafetería o el mantenimiento, y también la informática o los servicios de información. Brophy y Coulling citan algunos trabajos que indican que un 25 % de las actividades de información en Gran Bretaña están subcontratadas con empresas estadounidenses. Si se tiene en cuenta que las adjudicaciones no suelen durar más de dos años, la subcontratación podría afectar seriamente a la estructura organizativa de bibliotecas y centros de información, entidades que desarrollan políticas a largo plazo. Por eso es importante fijar un compromiso de calidad. Es necesario que la entidad haga públicos su misión y objetivos, los mantenga a largo plazo y garantice que las funciones desempeñadas por los adjudicatarios de subcontrataciones se ajusten a ellos.

Los autores concluyen con la misma pregunta con la que se abre el libro: «¿Calidad, para qué?». Lejos del didactismo doctrinario al uso de algunos manuales, Brophy y Coulling plantean más interrogantes que respuestas. No es éste un libro para los que buscan recetas fáciles de aplicar, pero su mensaje es muy claro: si hay una respuesta real, la encontraremos en la experiencia diaria con los usuarios, que se mostrarán —o no— satisfechos con nuestro servicio.

El libro se completa con tres apéndices en los que se recogen la clasificación funcional de actividades de información científica establecida en 1988 por el Institute of Information Scientists, el modelo de declaración de objetivos de la biblioteca pública fijado en 1991 por el gobierno británico, y el estatuto del usuario de bibliotecas públicas del Reino Unido difundido por la Library Association en 1993.

Evelio Montes López

Organización Nacional de Ciegos Españoles. Servicio de Documentación. Madrid

LA DOCUMENTACION DE LA UNION EUROPEA

Mateo Maciá

Madrid: Síntesis, 1996, 316 p. (Ciencias de la Información. Biblioteconomía y Documentación, núm. 14).

ISBN: 84-7738-366-9

Precio: 3.500 ptas.

Con *La documentación de la Unión Europea*, la colección «Biblioteconomía y Documentación», que coordina el profesor José López Yepes para la editorial Síntesis, ha

alcanzado en sus tres años de existencia casi la quincena de títulos, un ritmo de publicación que prácticamente iguala al de otra colección estable más veterana, la «Biblioteca del libro» de Ediciones Pirámide-Fundación Germán Sánchez Ruipérez, en la que ha venido apareciendo un promedio de seis obras al año. A diferencia de la «Biblioteca del libro», la colección dirigida por López Yepes se ha centrado casi exclusivamente en dar a conocer obras originales, generalmente manuales, escritas por profesores universitarios españoles expertos en la materia, y por tanto dirigidas preferentemente a los alumnos de las correspondientes asignaturas. Este libro de Mateo Maciá participa, naturalmente, de estas características: es un manual, escrito en razón de la dedicación docente de su autor, y está destinado a facilitar la enseñanza y el estudio de la asignatura «Documentación de la Unión Europea», a cuya introducción en los planes de estudio de Diplomatura y Licenciatura en Documentación contribuyó decisivamente López Yepes. Es, en efecto, el primer manual que se edita en España sobre el tema, pero su utilidad práctica va más allá de la noción, a veces un tanto limitada, que suele tener este tipo de publicaciones.

A diez años de la firma del tratado de adhesión de España a la Unión Europea, el conocimiento básico de la realidad europea sigue siendo para muchos ciudadanos españoles una asignatura pendiente, lo que contrasta con el formidable caudal informativo que emana del entramado institucional, administrativo y burocrático de la Unión. Se dirá, ciertamente, que tanto el ciudadano común como el especialista interesado en aspectos concretos (legislación, políticas comunitarias, bases de datos, publicaciones, etc.) dispone de una amplia red de oficinas de información y centros de documentación a través de los cuales puede acceder fácilmente a recursos en soporte impreso o electrónico. Pero la extraordinaria complejidad de los organismos comunitarios y la dispersión de la información que producen hacían necesaria una guía de referencia introductoria y sistemática, necesidad que el libro de Mateo Maciá viene a atender muy satisfactoriamente.

Mateo Maciá (Elche, Alicante, 1952), documentalista formado en el extinto Centro de Estudios Bibliográficos y Documentarios del Ministerio de Cultura, perteneciente desde 1984 al Cuerpo de Archiveros-Bibliotecarios de las Cortes Generales (trabaja en el Departamento de Documentación del Congreso de los Diputados), es desde 1993 profesor asociado de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, donde imparte la asignatura «Documentación de la Unión Europea». Con la autoridad que le confieren tanto su dilatada trayectoria de documentalista parlamentario como su experiencia docente nos presenta una obra escrita (muy bien escrita, por cierto) teniendo en cuenta el estado de los conocimientos de sus alumnos acerca de la Unión Europea, lo que, obviamente, no excluye en modo alguno que el libro convenga perfectamente a lectores que precisen una introducción de primera mano sobre el tema (periodistas, gestores, etc.). Así, el libro se presenta dividido en quince capítulos agrupados en dos partes. La primera (capítulos 1 a 8, págs. 19-145) se dedica a explicar los aspectos fundamentales de la Unión Europea. En el primer capítulo esboza una breve introducción general sobre la realidad geográfica, institucional y social de los países que integran la «Europa de los quince» y sobre la idea europea. En los siguientes capítulos, el autor analiza las fuentes jurídicas del derecho comunitario europeo, la financiación de la Unión, su estructura institucional, los procedimientos de toma de decisiones, las políticas comunitarias y los fondos europeos.

La segunda parte (capítulos 9 a 15, páginas 147 a 292) estudia exhaustivamente la documentación de la Unión. Los capítulos 9 y 10 se dedican a las publicaciones: el Dia-

rio Oficial de las Comunidades Europeas, las publicaciones del Parlamento, el Consejo, la Comisión, el Tribunal de Justicia, el Tribunal de Cuentas, y las de editores no comunitarios, como el Centre Européen de Recherche et de Documentation Parlamentaires. El capítulo 11 analiza las bases de datos: Eurobases, ECHO, las del Parlamento, y otras. Los últimos capítulos corresponden al Tesauro EUROVOC y las clasificaciones comunitarias, los archivos históricos de las comunidades europeas, la política bibliotecaria de la Unión, y las consecuencias de la aplicación del principio de transparencia de la acción comunitaria a la documentación europea tras el tratado de Maastricht. La obra se completa con relaciones de las oficinas y centros de información de la Comunidad Europea, de representaciones de las instituciones, de Centros de Documentación Europea, puntos de venta de publicaciones europeas en España, red de Eurolibrerías y pasarela nacional de Eurobases, así como un repertorio de las siglas más comunes y una bibliografía de más de 140 referencias.

Como justamente señala el profesor José López Yepes en la presentación de la obra, su trascendencia reside precisamente en que permite iniciarse no sólo en el conocimiento, cada vez más ineludible, de esa realidad supranacional en la que se integra nuestro país —la Unión Europea—, sino en el estudio de la documentación europea en el contexto de las instituciones que la originan. Por eso no es arriesgado anticipar que este libro de Mateo Maciá tendrá sin duda, y con todo merecimiento, una amplia difusión, más allá del ámbito específico de los especialistas en información y documentación.

Evelio Montes López

Organización Nacional de Ciegos Españoles. Servicio de Documentación. Madrid