



CRÍTICA DE LIBROS / BOOK REVIEWS

Auditoría de Inteligencia

Andréa Vasconcelos Carvalho

Gijón: Editorial Trea, 2012, 231 pp. ISBN: 978-84-9704-648-0

La defensa de tesis doctorales en un área de conocimiento emergente es siempre un motivo de satisfacción académica y un indicador relevante para contemplar con datos fehacientes el estado de la cuestión para determinar el grado de salud de la investigación en esa área. Desde hace diez años se asiste en España a un notable auge de los llamados estudios en inteligencia dentro de la denominada Cultura de Inteligencia. Ésta se define como "El conjunto de conocimientos que la sociedad debe tener sobre la necesidad, el fin y la función de un servicio de inteligencia, de manera que perciba como propias las cuestiones relacionadas con su seguridad, su libertad y la defensa de sus intereses. Es un tipo específico de cultura de defensa"¹. Alejados, por tanto, del estereotipo tradicional que mostraba estos asuntos como propios de un entorno cinematográfico o inaccesible por razón del secreto a ultranza, un grupo de profesores universitarios de áreas y disciplinas diferentes comenzaron a trabajar en estas materias. Uno de los objetivos fundamentales se centró en "convertir la inteligencia en una disciplina más de estudio e investigación en las universidades, fomentando su inclusión en los currícula académicos y potenciando proyectos y trabajos de investigación sobre la materia".

No es casual, por tanto, que los principales esfuerzos en el estudio de la naturaleza de la información y su transformación en inteligencia para la toma de decisiones hayan provenido del área de Ciencias de la Documentación ya que comparte con la actividad de inteligencia numerosas metodologías y técnicas afines para generar nuevo conocimiento. Así se demuestra al valorar la utilidad de disciplinas, subáreas y capacidades: desde la planificación de centros y unidades de información y la identificación de requerimientos y necesidades de usuarios finales e intermedios, hasta la revisión de todos los procesos, pasando por técnicas avanzadas de recuperación y obtención de información abierta, integración, descripción, valoración, visualización, presentación, normalización y, sobre todo, análisis de la misma.

Es el caso de la autora de este libro, profesora titular en el departamento de Ciência da Informação de la Universidade Federal do Rio Grande do Norte en Brasil, cuya especialización en fuentes de información y, especialmente, en procesos, métodos y técnicas de planificación, control y evaluación de sistemas no ya de información, sino de inteligencia en organizaciones públicas o privadas, se transfiere al libro que aquí se analiza. Las 231 páginas de este libro son el resultado de síntesis necesaria para su publicación tras haber defendido su tesis doctoral y haber obtenido la máxima calificación en el programa de Sistemas de información y documentación (Universidad de Zaragoza) bajo la dirección del profesor Miguel Ángel Esteban Navarro. Como miembro del tribunal que juzgó la tesis de la profesora Carvalho tomé las pertinentes notas y observaciones que sirven ahora de fundamento a la recensión de este libro, cuya edición a cargo de la veterana editorial Trea constituye un nuevo acierto en la ya dilatada oferta de títulos especializados en Biblioteconomía, Archivística y Documentación.

Auditar, medir, evaluar. Todos ellos son verbos que forman parte de un mismo campo semántico conducente a explicar una realidad similar: aplicar procesos objetivos y normalizados que nos demuestren si los resultados de lo que hacemos se adapta a lo planificado. Si lo que hacemos permite alcanzar los objetivos ajustándose a la provisión de recursos, tanto humanos como materiales adecuados a tal empeño. Es decir, a un equilibrio entre medios y objetivos y si podemos asegurar con datos fehacientes, indicadores cuantitativos y cualitativos y, en suma, método riguroso, si nuestros desempeños se ciñen o no a los criterios de eficiencia y eficacia. El asunto se torna difícil cuando el objeto a evaluar, a medir o a auditar es la información o, más correctamente, los activos intangibles de una organización o en un sistema de inteligencia organizacional, entre los que se encuentran elementos clave para la organización como el conocimiento tácito o explícito que genera y explota, el grado de satisfacción de los usuarios de información o el

impacto económico que la reputación online tiene una marca o una identidad corporativa.

Es preciso resaltar, por tanto, el profundo, necesario y lógico maridaje entre las ciencias de la documentación y la generación de inteligencia, entendida ésta como un tipo determinado de conocimiento orientado a un ámbito de actividad también muy sensible dentro de las estructuras de seguridad y defensa de los intereses del Estado. Aunque no sólo: como demuestra la autora en esta obra, inteligencia y verificación de los niveles de calidad de los procesos no son ámbitos exclusivamente reservados a los servicios de inteligencia. De hecho, ella desarrolla su propuesta metodológica tomando como referencia el entorno de la inteligencia competitiva y empresarial, mostrando un estudio de caso centrado en una unidad de inteligencia de negocios y prospectiva (Eulen Seguridad) para llegar a los objetivos propuestos. El método cualitativo e inductivo a partir de los casos analizados con detalle y minuciosidad permite llegar a la propuesta de auditoría de inteligencia, verdadera culminación de todo el esfuerzo flanqueado por una gran cantidad de tablas, indicadores y diagramas de indudable valor didáctico.

Uno de los valores fundamentales de este libro es su dimensión eminentemente práctica y de aplicación futura: auditoría de inteligencia es, sobre todo, un instrumento, una herramienta para conocer internamente cómo se usa la información disponible y qué comportamientos informacionales se producen una vez que se adquiere hasta producir nuevo conocimiento. No en vano, el libro propone un método para alcanzar un diagnóstico en las organizaciones: una hoja de ruta sistematizada y perfectamente normalizada para alcanzar la tan ansiada eficiencia y eficacia informacional en las organizaciones. La utilidad y rigor del planteamiento se sostiene gracias a una estructura muy sólida y una excelente base doctrinal que configura un estado de la cuestión donde los nombres de Susan Henczel, Thomas Davenport, Craig Fleisher entre otros muchos aúnan de manera muy satisfactoria no sólo áreas de las ciencias de la documentación sino de la gestión del conocimiento, la inteligencia competitiva y la auditoría de la información nacida del mundo bibliotecario y documentalista. La inteligencia de una organización forma parte de sus activos informacionales. No elude la autora su carácter multifacético y aún polisémico si el término no se ve acompañado de un adjetivo explicativo (inteligencia estratégica, inteligencia emocional, inteligencia competitiva, inteligencia nacional, inteligencia artificial...). Es lo que afronta en el capítulo 1.2 en lo que constituye una necesaria conceptualización y explicación de la materia que constituye su objeto de estudio en última instancia. Concebir la inteligencia como resultado aboca necesariamente a descomponer no sólo sus componentes (datos, información, conocimiento) sino a identificar una línea temporal que marque los momentos en que se genera, transfiere o utiliza. Es ahí, en la con-

fluencia de actores, de elementos o componentes y en los procesos, donde la auditoría de inteligencia encuentra su espacio de intervención para determinar no sólo el qué o quién, sino cómo y con qué grado de excelencia se lleva a cabo todo ello de manera sinérgica y sistémica. Dicho de otro modo y por ajustarse a la estructura de capítulos: a las etapas, a los aspectos a auditar y a las técnicas e instrumentos.

Es imprescindible destacar los resultados de este libro que impiden que la propuesta se quede en un mero ejercicio teórico sino que su diseño y aplicación probada, con resultados, indicadores relevantes refuerzan la pertinencia y utilidad del estudio. Es, además, un libro que transmite innovación y creatividad transversal ya que se integran numerosos aspectos como los estudios de usuarios y su comportamiento informacional, la producción y transferencia de inteligencia, la validez de la auditoría de información, la búsqueda de sinergias entre inteligencia-comunicación dentro de las estrategias de información y proyección exterior de una organización, etc.

En suma, un libro muy sólido, tanto en fondo como en exposición formal, que abre ventanas de oportunidad a los profesionales de la información y la documentación reforzando un perfil especializado (auditor de activos informacionales) con mucho recorrido y perspectivas futuras. Contribuye de manera satisfactoria y muy ágil a integrar ámbitos tales como la ecología de la información o los estudios de usuarios con el sistema de inteligencia de las organizaciones. Y, además, aporta argumentos muy potentes para afrontar con valentía la posibilidad de darle sentido crítico y sistemático a los resultados de la actividad de inteligencia en las organizaciones, provocando una revisión objetiva del llamado ciclo o proceso de inteligencia con la inclusión de métodos de control y de búsqueda de la calidad. Sólo así, con indicadores, con medición, con métodos y propuestas como las incluidas en este libro se alcanzarán los tan pregonados índices de eficiencia y eficacia informacional en organizaciones que hacen, precisamente, de la información y el conocimiento su razón de ser.

NOTAS

[1] Miguel Ángel Esteban Navarro (coord.), *Glosario de Inteligencia*, Madrid, Ministerio de Defensa, 2007, pp. 68-69.

Diego Navarro

Dpto. Biblioteconomía y Documentación,
Universidad Carlos III de Madrid
Correo-e: dnavarro@bib.uc3m.es