

REFLEXIONES EN TORNO AL CONCEPTO «RECURSO DE INFORMACIÓN»

PURIFICACIÓN MOSCOSO
Facultad de Documentación
Universidad de Alcalá

Resumen: El objetivo de este trabajo es analizar el concepto de recurso de información, a partir de la consideración de la información como bien económico, recurso principal de las organizaciones, cuya gestión es la base de los procesos de toma de decisiones, así como de planificación estratégica. Una vez definido y delimitado el alcance de este sintagma, se explican los distintos tipos de recursos informativos susceptibles de considerarse como tales. El análisis se cierra dentro del ámbito de las unidades de información.

Palabras clave: Recurso de información, Fuente de información, Bibliotecas, Centros de documentación.

Abstract: This paper examines the concept of information resource, as an economic value and from its implications in making decision and strategic planning processes. An attempt is also made to identify different types of information resources. Libraries and information centres are viewed as relevant kind of organizations related to information resource management.

Keywords: Information resource, Information source, Libraries, Information centres.

1. INTRODUCCIÓN

El cambio de una sociedad industrial a una sociedad de la información, sociedad en la que las tecnologías de la información se constituyen en eje

principal sobre el que giran un gran número de las actividades relevantes que en ella se llevan a cabo, ha derivado en toda una serie de cambios que afectan, de forma directa, al modo de organizar, gestionar y recuperar la información.

Uno de los cambios fundamentales se produjo en torno al concepto fuente de información, herramienta principal en el acceso y recuperación de información. El despliegue de sistemas informáticos y tecnologías para la comunicación, así como el desarrollo de las llamadas autopistas de la información ha generado un nuevo concepto: el de recurso informativo, cuyo valor trasciende el ámbito de las unidades de información. En la actualidad se alude a él como recurso fundamental de cualquier tipo de organización o empresa. Se habla de él haciendo referencia a la ventaja competitiva de las empresas, y es obligada su mención cuando se trata de analizar los recursos que entran en juego en el desarrollo de una organización. La información se ha convertido, pues, en un bien económico, consideración de especial relevancia en esta sociedad postindustrial.

Sin embargo, es todavía frecuente la utilización de «fuente de información» y «recurso de información», como términos equivalentes en parte de la bibliografía española. Quizás, la causa resida en la similitud entre los términos ingleses: *resource/source*, y que una mala traducción (o buena, según quién la mire) sea la causante de tal confusión/fusión.

2. HACIA UNA DEFINICIÓN DEL SINTAGMA «RECURSO DE INFORMACIÓN»

En principio, parece posible delimitar su alcance partiendo de los dos sustantivos implicados en el sintagma: «recurso» e «información».

De entre las muchas acepciones que podemos encontrar del término recurso, el *Diccionario de la Lengua Española*, de la Real Academia, señala tres: 1. “Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve par conseguir lo que se pretende”; 2. “Bienes, medios de subsistencia”, y 3. “Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa”.

Los recursos son, por consiguiente, los medios o elementos de los que dispone una organización para llevar a cabo las tareas que le corresponden en función de la misión para la cual ha sido creada. Así, recursos humanos, recursos económicos, recursos tecnológicos o recursos informativos, por ejemplo, tienen que someterse al proceso de gestión adecuado que garantice el alcance de los objetivos de la organización en cuestión.

En cuanto al término «información», la A.L.A. lo define como «todas las ideas, hechos y trabajos que se han comunicado y registrado, publicado y/o propagado formalmente en cualquier forma».

Buckland, por su parte, identifica tres usos fundamentales para este término; información puede entenderse como conocimiento, como proceso y como objeto¹. Información como conocimiento es aquello que se obtiene al informarse, e información es lo que se posee cuando se adquiere conocimiento, aunque no se puede tocar ni medir; es intangible. Entendiendo este término como proceso, cabría deducir que todo el conocimiento que se posee puede cambiar desde el momento en que se tiene y/o se adquiere nueva información. Por último, la información, como objeto, es una representación tangible, con la que tratan directamente los sistemas de información.

Para el profesor López Yepes, la información puede concebirse desde un amplio abanico de enfoques: como bien económico, como proceso, modo y medios informativos, como mensaje informativo de hechos, ideas o juicios, como proceso documental caracterizado por la difusión de mensajes que previamente han sido conservados y obtenidos en un proceso informativo anterior, como mensaje documentario, objeto del proceso documental, y como elemento del proceso o espectro del conocimiento².

Es necesario, pues, cuando se aborda la delimitación de este concepto, distinguir entre lo intangible y su representación concreta. Y, en lo que respecta al sintagma «recurso de información», el término «información» debe entenderse como objeto, esto es, como la representación tangible que permite que la información pueda considerarse como conocimiento y proceso de adquisición del mismo. Entendido de esta manera, subyace, además, la idea de comunicación, idea recogida en la séptima acepción de «información», del *Diccionario de la Lengua Española*, que explicita, al definir el término información: «comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada».

De esta manera, y atendiendo a las acepciones señaladas de los dos vocablos implicados en el sintagma, «recurso informativo» podría definirse como: medios y bienes que permiten adquirir, ampliar, precisar o comunicar conocimientos, con el fin de resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

Ahora bien, definido de esta manera, se hace necesario, en primer lugar, abordar una primera delimitación del término «recurso informativo» a partir del concepto tradicional de «fuente de información», tarea a la que voy a dedicarme a continuación.

¹ BUCKLAND, M., *Redesigning library services: a manifesto*. Chicago: American Library Association, 1992.

² LÓPEZ YEPES, J., «El desarrollo de los sistemas de información y documentación». *Cuadernos EUBD Complutense*, 1991, vol. 1, n.º 2, p. 23-33, p. 25.

3. RECURSO DE INFORMACIÓN *VERSUS* FUENTE DE INFORMACIÓN

En principio, parece bastante claro que hablar de recurso lleva implícita la noción de resolver una necesidad y/o problema. Y no deja de ser curioso que la definición que Katz hace de fuente de información lleve implícita la noción de “responder a una pregunta”³, que es, al fin y al cabo, resolver un problema o una necesidad; noción intrínseca, como hemos visto, a la idea de recurso.

Sin embargo, entre ambos existe, bajo mi punto de vista, una diferencia clara, diferencia que viene marcada, en primer lugar, por el hecho mismo de considerar la información como un bien cuya gestión es la base para los procesos de toma de decisiones. En segundo lugar, esta diferencia reside, además, en el aparato tecnológico que subyace, tecnología que implica, no sólo conocer la una cobertura temática determinada, sino también unas técnicas de acceso y unas capacidades hasta ahora desconocidas. La noción de recurso informativo va intrínsecamente unida a la noción de recurso tecnológico.

Recurso informativo y recurso tecnológico se constituyen, de esta manera, en binomio inseparable; la misma idea de recurso informativo implica la idea de herramienta informática o recurso tecnológico. Y, por recurso tecnológico podemos entender la herramienta informática que permite que la información sea procesada, accesible y recuperable, con independencia de su lugar de almacenamiento físico, conforme a un modelo de estructura de datos que responda a los objetivos de la organización y a las necesidades de los usuarios de dicha organización. En Documentación, estos recursos tecnológicos son, por lo general, softwares de propósito específico a los que se les sobreentiende su capacidad de implementarse en red; ya que, la noción de red es, precisamente, una de las características distintivas del recurso informativo.

Así, por ejemplo, si nos situamos en el entorno de las unidades de información, si hace tan sólo unos años un catálogo bibliotecario era considerado una fuente secundaria de información, su conversión en catálogo automatizado de acceso público y su disponibilidad a través de las redes de comunicación, locales y remotas, lo ha convertido en recurso informativo.

¿Cuáles son, por consiguiente, los rasgos distintivos que establecen la diferencia? A continuación señalaré los principales.

En primer lugar, el recurso informativo no puede analizarse como ente aislado y autónomo, sino como parte de un sistema. La fuente de informa-

³ KATZ, W., *Introduction to Reference Work*. 5ª ed. New York: McGraw-Hill, 1987. T. I.

ción, por el contrario, puede tener valor en sí misma, y su singularidad era un rasgo que la caracterizaba.

En segundo lugar, el recurso de información puede abarcar distintos tipos de fuentes, primarias y secundarias. Las fuentes de información, en su clasificación tradicional, se consideraban, bien primarias, bien secundarias.

En tercer lugar, el recurso de información gestiona información por sí mismo, la fuente de información no. El catálogo bibliotecario tradicional, fuente de información, no generaba los puntos de acceso. El catálogo automatizado de acceso público, sí los genera, a través de un diseño previamente efectuado, y de las prestaciones de la herramienta informática que subyace. Un repertorio bibliográfico impreso, fuente de información, no genera ningún índice de acceso; una base de datos documental, recurso de información, genera los índices gracias al software que la gestiona.

Hoy en día, la solución de un problema de información lleva implícita la idea de acceso, no de propiedad. El catálogo tradicional de una biblioteca, fuente de información, permitía acceder a los materiales que la unidad poseía, el catálogo automatizado de acceso público, recurso de información, proporciona acceso a información interna y externa a la organización. La dicotomía acceso *versus* propiedad se ha resuelto ya en favor de lo primero. El lugar físico de almacenamiento de la información ha dejado de ser hoy en día una cuestión de importancia. Gracias a las tecnologías de la información no sólo la referencia, sino también el propio documento primario es perfectamente accesible con independencia de su lugar de almacenamiento.

La solución a los problemas de información implica, necesariamente, la posibilidad de alcanzar la precisión y/o exhaustividad requeridas en las búsquedas, como medidas de eficacia principales. El recurso de información permite alcanzar niveles de eficacia mayores gracias a las funcionalidades del recurso tecnológico que subyace.

Por último, el acceso a la información que proporcionan estos recursos está condicionado, además, por la interfaz de usuario, que es quien determina la forma en la que se comunican usuarios y sistemas.

Ahora bien, para analizar el concepto de recurso informativo no basta con entenderlo como la suma de una fuente de información y una herramienta informática. Entenderlo de esta manera significaría hacer equivalente el recurso informativo a la fuente de información electrónica. Y aunque la herramienta informática le confiere un rasgo distintivo fundamental, es lo que abarca este término lo que le convierte en un bien de obligatoria *gestión en cualquier tipo de organización*. Esto es, precisamente, lo que ha dado lugar a que el término «recurso informativo» se utilice para referirse a múltiples y variados conceptos: desde una monografía hasta la misma unidad de información, por ejemplo. Sin embargo, es su ineludible condición de bien, su valor económico, lo que le confiere su verdadera identidad, frente al concepto, ya tradicional, de fuente de información.

4. EL ALCANCE DEL CONCEPTO «RECURSO INFORMATIVO»

Burk y Horton sostienen que, en la actualidad, la información se ve como un recurso, ya que se adquiere a un coste medible, tiene un valor preciso, su consumo puede ser cuantificado, y posee un claro ciclo de vida⁴.

De esta manera, la información se presenta como un recurso tangible y como una mercancía o producto.

Sin embargo, Eaton y Bawden, en su trabajo sobre la clase de recurso que es la información, afirman lo paradójico que resulta considerar la información como un recurso cuando por sus características resulta difícilmente tratable como tal. Según ellos, «si la información es un recurso, para ser gestionado como cualquier otro, entonces, deben establecerse comparaciones con otros tipos de recursos gestionables»⁵, tales como las personas, el dinero o los edificios. Y resulta obvio que, aún tratándose de un recurso, no es posible reducir su gestión a un proceso de características y fases idénticas al utilizado para los otros tipos. Tampoco, valorarla atendiendo a los mismos criterios y parámetros.

La diferencia fundamental, con respecto a las otras clases de recursos reside, según el profesor Cronin, en que «con el paso del tiempo, cierto tipo de información pierde su actualidad y se convierte en obsoleta, pero, igualmente, otros tipos de información pueden tener múltiples ciclos de vida»⁶. La información, por tanto, no puede considerarse como una mercancía o productos, como si de petróleo o de café se tratara.

En la misma línea, Connell argumenta que la información no puede gestionarse de la misma forma que las personas o el dinero, puesto que «la información no tiene un valor intrínseco para la gente; su valor es enteramente subjetivo (...); su valor está en la mente del usuario»⁷.

En principio, los bienes de toda organización pueden comprarse, venderse o intercambiarse. Y todo ello es posible porque los bienes tienen ciertas propiedades: divisibilidad —pueden dividirse en partes—, apropiabilidad —alguien deja de tenerlos porque otro se ha apropiado de ellos—, escasez —son limitados— y devaluación —cuanto más se usan, menos valor poseen—. Ahora bien, es difícil dividir una información en partes claramente diferenciadas. Es perfectamente posible trasladarla, íntegra e ins-

⁴ BURK, C.F., y HORTON, F. W., *Infomap: a complete guide to discovering corporate information resources*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1988.

⁵ EATON, J. J., y BAWDEN, D., «What kind of resource is information», *International Journal of Information Management*, 1991, vol. 11, pp. 156-165, p. 156.

⁶ CRONIN, B. Citado por EATON, J. J., y BAWDEN, D., «What kind of resource is information», p. 161.

⁷ CONNELL. Citado por EATON, J. J., y BAWDEN, D., «What kind of resource is information», p. 162.

tantáneamente, a cualquier parte del mundo, sin que ésta se vea alterada en modo alguno. Nadie pierde la información aunque se la transmita a otro. Y, por último, el hombre, no sólo consume información, sino que la genera constantemente, lo que hace que se trate de un recurso inagotable mientras perdure la humanidad.

La información no sólo no se gasta con su uso, sino que mejora cuando se utiliza. Los datos se convierten en información, la información en conocimiento y el conocimiento en información. El valor de la información es impredecible, depende de aspectos muy diversos, y, sobre todo, de quién la utilice.

Todo ello nos lleva a deducir que los recursos de información no son semejantes al resto de los recursos, por lo que no se pueden aplicar a los mismos criterios de valoración y gestión que se utilizan para los bienes materiales o el resto de los recursos de una organización.

¿Qué es pues, en definitiva, lo que la convierte en un recurso? Sin duda, el hecho de que su gestión es la fuente principal en los procesos de toma de decisiones y de planificación estratégica, lo que significa que, de estos recursos depende, en gran medida, el éxito de las organizaciones.

Y esta premisa es la que ha dado lugar a que para un gran número de estudiosos la gestión de recursos informativos debe ser considerada una actividad fundamental de toda clase de organizaciones, ya que, como señalan Beath y Straub, se trata de un conjunto de fases «encaminadas a obtener información necesaria, en el tiempo preciso, para una actividad de coordinación o toma de decisiones»⁸.

5. IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

Ahora bien, ¿cuáles son, realmente, los recursos de información? o, formulado de otra forma, ¿qué elementos pueden identificarse como tales? ¿Cómo categorizar esta selva informativa de forma que pueda analizarse y estudiarse con el fin de redundar en beneficios directos tanto para las organizaciones como para sus consumidores/clientes/usuarios? Sobre esta cuestión existen tantas contestaciones y clasificaciones como teóricos han abordado el tema. Los hay que se basan en criterios de índole muy general, y los hay, por el contrario, que hacen uso de otros más restrictivos.

Una de las clasificaciones más generales es la del profesor Coll-Vinent, para quien los recursos de información son, tanto elementos materiales como técnicos. Entre los elementos materiales se encontrarían la información

⁸ BEATH, C. M., y STRAUB, D. W., «Department level information resource management: a theoretical argument for a decentralized approach», *Journal of the American Society for Information Science*, 1991, vol. 42, n.º 2, pp. 124-127, p. 124.

propiamente dicha, contenida en cualquiera de los soportes en los que pueden aparecer, así como los centros que contienen la información, tales como bibliotecas y centros de documentación, por ejemplo. Los elementos técnicos serían los canales de comunicación que se establecen entre el usuario y el especialista de la información, aspecto éste que puede fortalecerse de manera considerable mediante la adopción de las nuevas tecnologías⁹.

Para el profesor López Yepes, la nueva consideración económica de la información nos lleva a entender los recursos informativos como bienes, que, a su juicio, pueden clasificarse en tres tipos: fuentes de información, servicios de información y sistemas de información¹⁰. Este teórico, siguiendo a Horton, atribuye a cada uno de estos grupos una serie de productos informativos. Las fuentes de información se refieren sólo a “empresas o simples individuos de los que una organización adquiere información externa”, lo que equivaldría a fuente de procedencia. El servicio de información significa estructura que suministra información dentro o fuera de la organización. Por último, el sistema supone la centralización de todos los flujos informativos en la organización, y se define, a juicio de Horton, como el proceso estructurado donde los *inputs* de información son transformados en *outputs*.

Burk y Horton parten de una amplia definición de recurso de información:

Una configuración de personas, software, hardware, material, espacio, información y otros recursos de entrada que se describen ampliamente como funciones de almacenamiento y manejo de información, o, alternativamente, como fuentes de información, servicios y sistemas¹¹.

y, atendiendo al servicio que prestan a los usuarios, establecen una relación de recursos de información clasificada en fuentes de información, servicios de información, productos de información y sistemas de información. Así, las fuentes de información suelen responder al interrogante dónde y quién, y pueden tratarse de un individuo o una organización que facilitan la información y los datos necesarios a los usuarios. Los servicios de información, ofrecen a los usuarios la ayuda que precisan para encontrar la información necesaria, Los productos de información constituyen

⁹ COLL-VINENT, R, *Información y poder. El futuro de las bases de datos documentales*. Barcelona; Heroler, 1988, pp. 23-28.

¹⁰ LÓPEZ YEPES, J., «Introducción al estudio de los sistemas de información y documentación en las organizaciones», en López Yepes, J., editor. *Fundamentos de Información y Documentación*. Madrid: EUEMA, 1989, pp. 203-209, p. 207.

¹¹ BURK, C. F., y HORTON, F. W., *Informap. A complete guide to discovering corporate information resource*, p. 24.

una mercancía útil ofrecida a los usuarios para ayudarles a encontrar la información necesaria, tales como los documentos primarios. Y, por último, los sistemas de información, constituidos por procesos o procedimientos estructurados a través de los cuales la información o los datos se recogen, organizan y distribuyen a los usuarios. Las fuentes y los sistemas se refieren al significado, los servicios y los productos a la finalidad.

Páez, por su parte, realiza una clasificación de recursos de información dentro de un ámbito más reducido: fuentes de información primarias, internas y externas de la organización; fuentes secundarias, elaboradas dentro o fuera de la propia organización; fuentes terciarias de información, internas y externas; bases de datos institucionales y extra-institucionales; y productos informativos de la organización (comercializables o resultantes de la agregación de valor a los institucional o extra-institucionalmente disponibles)¹².

De esta forma, y siguiendo las clasificaciones realizadas por los teóricos mencionados, quedaría identificado el recurso de información como toda la documentación de la organización, textual y no textual, externa o interna, formal o informal.

Lynch y Preston, sin embargo, restringen el alcance de estos recursos a un «conjunto de bases de datos y software de aplicación que hace que dichas bases de datos sean accesibles a una gran comunidad de usuarios finales»¹³, definición que implica reconocer como tales sólo aquéllos capaces de obtenerse a través de las redes de información, pero que, por otro lado, no excluye a ninguno de los recursos identificados por el resto de los teóricos mencionados. Así, en la actualidad, cualquier unidad de información es accesible —o puede serlo— de forma remota, al igual que sus productos —catálogos, por ejemplo— y sus servicios. Lo son, igualmente, todo tipo de bases de datos —fuentes primarias o secundarias, según de la que se trate, en forma electrónica—, así como los foros y listas de discusión.

Ahora bien, la reciente proliferación de recursos informativos en Internet no ha estado exenta de una serie de problemas, entre los que destacan, principalmente, dos. El primero de ellos tiene relación con este número *in crescendo*, que hace que cada vez sea más difícil identificar y localizar posibles recursos relevantes con el fin de cubrir una necesidad informativa en una área específica, especialmente si el usuario no es un especialista en dicha materia. El segundo tiene que ver con la falta de uniformidad y normalización, hecho que dificulta enormemente el acceso a esta información.

¹² PÁEZ URDANETA, I., *Información para el progreso en América Latina*. Caracas: Universidad Simón Bolívar, 1990.

¹³ LYNCH, C. A., y PRESTON, C. M., «Internet access to information resources», *Annual Review of Information Science and Technology*, 1990, vol. 25, pp. 263-312, p. 263.

El primero de los problemas señalados ha encontrado una solución parcial a través del desarrollo de directorios de recursos, los URL y buscadores de alta sofisticación. En cuanto al segundo problema, quizás el más acuciante, las soluciones en vías de desarrollo se centran en la implementación de protocolos de acceso estándar, así como en el desarrollo de interfaces uniformes. A este respecto cabe decir, sin embargo, que el entorno web ha servido para uniformar, en cierta medida, tanto la presencia como la forma de determinados elementos presentes en la interfaz.

Y, para finalizar con este apartado, cabe señalar que el valor del recurso de información depende, de forma directa, de la organización y/o usuario que lo precise.

6. LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

Cornellá, en su libro *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*¹⁴ sigue el modelo del profesor Itami para caracterizar los tres tipos de flujos de información de una empresa¹⁵. Según este profesor, las empresas manejan dos tipos de recursos muy distintos: los recursos o activos visibles, tangibles, y los recursos o activos invisibles, intangibles. Entre los primeros están el capital, las máquinas o los materiales necesarios para llevar a término las operaciones diarias de la empresa. La segunda clase de recursos engloba la imagen de marca, la habilidad tecnológica, el dominio de canales de distribución, o la comunicación directa con el consumidor; que constituyen la base del éxito de la empresa a largo plazo. Mientras que los primeros crecen gracias a los flujos de dinero, los segundos se engrandecen gracias a los flujos de información.

Estos recursos invisibles pueden clasificarse atendiendo al tipo de información que impliquen. Itami clasifica los tres tipos básicos de flujo de información en: información procedente del entorno, información interna e información corporativa¹⁶. Y cuanto mayor es la habilidad de la empresa para manejar estos flujos, más poderosos son los activos invisibles que se basan en ellos. La información que procede del entorno es la información externa que capta la organización; la información interna es el flujo de in-

¹⁴ CORNELLÁ, A., *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*. Madrid: McGraw-Hill de Management, 1994.

¹⁵ ITAMI, H., *Mobilizing Invisible Access*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1987.

¹⁶ CORNELLÁ, A., *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*, recogiendo las ideas de Itami, p. 75.

formación que se produce dentro de la empresa, y la información corporativa es la información que la organización vierte al entorno.

A este respecto, el profesor Sagredo alude también a las «fuentes mediatas e inmediatas de las comunicaciones interesantes a las organizaciones»¹⁷.

Siguiendo a Cornellá, la captación de información sobre el mercado permite responder a las necesidades específicas de cada empresa. Asimismo, la obtención de información tecnológica de calidad resulta de vital relevancia para un correcto desarrollo de la investigación y de la tecnología.

Ahora bien, lo que caracteriza a una empresa es la forma en que procesa y aplica información y conocimientos. De esta forma, la información recibida del entorno y la generada dentro de la propia empresa deben ser procesadas de forma adecuada según las necesidades y objetivos de cada empresa particular.

En una organización pueden distinguirse, por consiguiente, tres tipos de recursos de información. Por una parte, el flujo de trabajo *interno*, que aporta datos sobre la propia organización: nóminas, facturación, impagos, pedidos pendientes, o reclamaciones de clientes, por ejemplo. El análisis de los datos aportados por estos recursos al sistema general es el que permitirá conocer los aspectos en los que la organización es fuerte y aquéllos que pueden ser origen de determinados problemas.

Existen, también, los recursos de información que se reciben del *exterior*, y que proporcionan a las organizaciones el conocimiento de la situación en su ámbito de trabajo. Las organizaciones, entendidas desde la Teoría General de Sistemas, no son entes cerrados, sino que participan del entorno que les rodea e interviene en él. Van a ser estos recursos de información exteriores los que harán posible prever la incidencia de los cambios de la situación del entorno sobre la organización.

Por último, tendríamos, siguiendo dentro de la Teoría de Sistemas, aquellos recursos de información que permiten a las organizaciones *comunicarse* con su entorno e influir en él, tratando de alcanzar unos objetivos previstos. Esta proyección hacia el exterior se refleja en recursos informativos de muy variada índole, pero cuya finalidad común es la comunicación de la imagen de la organización para que el resto de las organizaciones y personas que componen la sociedad conozcan su actividad, sepan de su calidad y busquen los bienes y/o servicios que produce o presta esa organización, para su consumo.

Cada vez es mayor la importancia que las organizaciones conceden al tratamiento de estos recursos invisibles e intangibles que son los recursos

¹⁷ SAGREDO FERNÁNDEZ, F., «Las fuentes mediatas e inmediatas de las comunicaciones interesantes a las organizaciones», *Estudios de Documentación General e Informativa. Seminario Millares Carlo*, Madrid, 1981, pp. 353-363.

informativos. Disponer a tiempo de ello es crucial para ganar ventaja competitiva y tomar decisiones estratégicas que afectan al desarrollo y el éxito de las organizaciones.

6.1. LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN EN LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN

Todas estas consideraciones afectan y pueden extrapolarse a las unidades de información, pues son, por un lado, organizaciones y, por otro, sistemas abiertos. Tanto una biblioteca como un centro de documentación podrían entenderse como una organización cuya finalidad es proporcionar servicios de información. Serían, por consiguiente, organizaciones de servicios o, como algunos han querido llamarlas, empresas de servicios. Así, según Stueart y Moran, sólo existe una diferencia entre una biblioteca y una empresa:

Una biblioteca es una empresa que debe funcionar bien y eficazmente. Existe una diferencia fundamental entre una biblioteca y una empresa comercial. La comercial trata de que el cliente compre y retenga la mercancía. La biblioteca trata de que su cliente la pida en préstamo y la devuelva. Al margen de esto, son lo mismo. Ambas deben funcionar para satisfacer a sus clientes, para dar a sus empleados una sensación de bienestar y autoestima, para mantener un ambiente seguro y atractivo y para proporcionar salarios y formas de trabajo consistentes y eficaces¹⁸.

Como sistemas abiertos que son mantienen relaciones con su entorno, del que reciben, a su vez, información. Dentro del sistema se genera información, que se comunica con el exterior, con otros sistemas de información. La información, a su vez, alimenta al sistema desde fuera, desde el medio que lo rodea.

Por otro lado, la información que maneja la unidad de información como el bien objeto de su «negocio» es un nuevo tipo de recurso. Y, en este caso, es preciso considerar la doble vertiente de estos recursos. Por una parte, constituyen un recurso para los usuarios de la unidad de información, que podrán utilizarlo como recurso exterior. Y, considerando que existe un tipo de información que nos permite acceder a otra información: la información de referencia, ésta va a constituir un recurso de información de primer orden para la propia unidad de información.

En una unidad de información el recurso principal es la información. La función básica del resto de los recursos existentes en este tipo de orga-

¹⁸ STUEART, R. D., y MORAN, B. B., *Library Management.*, 3.^a ed. Littleton, Co; Libraries Unlimited, 1987, p. xvi.

nización se encamina a la captación, acceso, proceso y difusión de los recursos informativos.

Siguiendo con el razonamiento expuesto en el punto anterior, los tres tipos básicos de recursos informativos de una unidad de información coinciden con los analizados para cualquier tipo organización. Así, las unidades de información se relacionan con su entorno a través de tres clases de flujos de información. En primer lugar, obtienen información procedente del entorno, con el fin de determinar qué productos necesitan sus usuarios y qué tecnologías existen para cubrir las necesidades informativas de éstos. En segundo lugar procesan dicha información externa de forma que puedan desarrollar un sistema de información que dé lugar a productos o servicios concretos. Y, por último, vierten dichos productos y servicios al exterior a través de las redes de comunicación, haciendo posible que usuarios de cualquier parte del mundo accedan a la información procesada y generada en la unidad de información.

¿Qué información recibe del entorno la unidad de información? En primer lugar, la información sobre el mercado de la tecnología, que le permitirá seleccionar las herramientas más idóneas para el desarrollo de su propio sistema de información. En segundo lugar, información sobre los proveedores de información, tanto en soportes electrónicos como tradicionales, que hará posible seleccionar los materiales con el fin de desarrollar sus colecciones de acuerdo a las necesidades más inmediatas y mejor identificadas de sus usuarios. En tercer lugar, la información contenida en dichos materiales, que deberá ser organizada y procesada con el fin de desarrollar un sistema de información que dé lugar a los productos y servicios a través de los cuales los usuarios podrán satisfacer sus demandas. Por último, la información contenida en los productos generados por otras organizaciones accesibles a través de las redes de comunicación. Éstos son, básicamente, los recursos informativos accesibles a través de Internet, que Lynch categoriza de la siguiente manera: catálogos automatizados de acceso público de todas las unidades de información accesibles a través de Internet, servicios de distribución de bases de datos, catálogos colectivos en red y listas y foros de discusión¹⁹.

La información interna de una unidad de información es la información generada en su interior. Este tipo de información puede clasificarse en dos grupos. Por un lado, la que resulta del proceso y tratamiento de la información que recibe del exterior. Por otro, el resultado del funcionamiento diario de la organización. Dentro del primer grupo están los productos y servicios de la unidad de información: catálogo automatizado de acceso

¹⁹ LYNCH, C. A., «Evolution of networked information resources», en WILLIAMS, M. E., editora, *12th Online Meeting: Proceedings, 1991, New York, May 7-9, 1991*. Medford, NJ: Learned Information, 1991.

público, bases de datos, difusión selectiva de la información y boletines de últimas adquisiciones, por ejemplo. Al segundo grupo pertenecen, por ejemplo, las bases de datos directorio de usuarios y proveedores o los registros con información contable.

El flujo de información interna circula dentro de la organización a través de un proceso que consiste, básicamente, en cuatro etapas fundamentales. La primera etapa es el proceso, que consiste en el análisis de la información con el fin de convertirla en un formato electrónico. La segunda etapa es la de distribución, esto es, la difusión de la información analizada a los departamentos y personas de la unidad de información. La tercera etapa podría denominarse de aplicación, y consiste en la utilización de la información con el fin de cumplir los objetivos de la organización. Por último, el ciclo se completa con la etapa de almacenamiento de la información analizada, distribuida y utilizada, con el fin de que ésta pueda ser recuperada por usuarios y personal de la unidad de información.

El desarrollo de sistemas de información tiene como objetivo la automatización del flujo de información interna que ocurre dentro de este tipo de organizaciones. Es lo que hoy en día se denomina la Intranet de las organizaciones, en oposición al concepto de Internet que hace referencia a la información procedente del entorno y de la que a su vez se nutren las organizaciones.

Es importante señalar que la automatización de este flujo de información interna sirve, no sólo para crear productos y servicios, o para agilizar las tareas del proceso técnico o para mejorar las prestaciones proporcionadas a los usuarios. Sirve, además, para mejorar el proceso de toma de decisiones. Así, por ejemplo, a través de la generación de informes estadísticos sobre la circulación, es posible tomar decisiones con mayor conocimiento de causa sobre el desarrollo de colecciones. Este tipo de información permite, igualmente, mejorar el proceso de adquisiciones y suscripciones.

La utilización de información por parte de directivos y personal se traduce en los procesos de planificación, toma de decisiones, resolución de problemas o evaluación de resultados. Según asegura Mitzberg, las principales funciones de un directivo consisten en relacionarse con las personas de categoría inferior, igual o superior; en absorber y utilizar información interna y externa; y en tomar decisiones, tácticas o estratégicas. Y todas estas funciones consisten, en última instancia, en la utilización de información²⁰.

El tercer y último tipo de información interna de una organización es la que se denomina información corporativa, que consiste básicamente en la

²⁰ Cit. en CORNELLÁ, A., *Los recursos de información*, p. 107.

proyección de información hacia el entorno. Es decir, es la información que llega al entorno procedente de la unidad de información. En el entorno empresarial, esta clase de información se traduce principalmente en forma de publicidad, de la imagen de la propia empresa. En el entorno de las unidades de información cada vez es más frecuente que bibliotecas, centros de documentación y archivos implementen su página WEB en Internet con el fin de proporcionar información sobre todo lo referente a la unidad de información: personal, servicios, productos, horarios, etc. Es, en definitiva, la imagen proyectada hacia el entorno. Además, la automatización del flujo de información interna hace posible proyectar al exterior el resultado de su análisis y proceso, permitiendo el acceso en red a sus catálogos y bases de datos, que se convierten, a su vez, en recursos informativos externos para el resto de las unidades de información.

BIBLIOGRAFÍA

- BEATH, C. M., y STRAUB, D. W., «Department level information resource management: a theoretical argument for a decentralized approach», *Journal of the American Society for Information Science*, 1991, vol. 42, n.º 2, pp. 124-127.
- BUCKLAND, M., *Redesigning library services: a manifesto*. Chicago: American Library Association, 1992.
- BURK, C. F., y HORTON, F. W., *Infomap: a complete guide to discovering corporate information resources*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1988.
- COLL-VINENT, R., *Información y poder. El futuro de las bases de datos documentales*. Barcelona: Heroler, 1988.
- CORNELLÁ, A., *Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas*. Madrid: McGraw-Hill de Management, 1994.
- CRONIN, B., *Information management: from strategies to action*. London: ASLIB, 1992.
- CRUZ PAZ, A., «En torno a los conceptos documento, fuente y recurso en la ciencia de la información», *Ciencias de la Información*, 1992, vol. 23, n.º 4, pp. 267-272.
- EATON, J. J., y BAWDEN, D., «What kind of resource is information», *International Journal of Information Management*, 1991, vol. 11, pp. 156-165.
- GROVER, V.; SEGARS, A. H., y DURAND, D., «Organizational practice, information resource deployment and systems success: a cross-cultural survey», *Journal of Strategic Information Systems*, junio 1994, vol. 3, n.º 2, pp. 85-106.
- ITAMI, H., *Mobilizing Invisible Access*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1987.

- KATZ, W., *Introduction to Reference Work*, 5.ª ed. New York: McGraw-Hill, 1987.
- KLOBAS, J. E., «Beyond information quality: fitness for purpose and electronic information resource use», *Journal of Information Science*, 1995, vol. 21, n.º 2, pp. 95-114.
- LÓPEZ YEPES, J., «Cambio social y política de información y documentación en España», *Documentación de las Ciencias de la Información*, 1995, n.º 18, pp. 263-283.
- «El desarrollo de los sistemas de información y documentación», *Cuadernos EUBD Complutense*, 1991, vol. 1, n.º 2, pp. 23-33.
- «Introducción al estudio de los sistemas de información y documentación en las organizaciones», en LÓPEZ YEPES, J., editor, *Fundamentos de Información y Documentación*. Madrid: EUDEMA, 1989, pp. 203-209, p. 207.
- LYNCH, C. A., «Evolution of networked information resources», en WILLIAMS, M. E., editora, *12th Online Meeting: Proceedings, 1991, New York, May 7-9, 1991*. Medford, NJ: Learned Information, 1991.
- LYNCH, C. A., y PRESTON, C. M., «Internet access to information resources», *Annual Review of Information Science and Technology*, 1990, vol. 25, pp. 263-312, p. 263.
- PÁEZ URDANETA, I., *Información para el progreso en América Latina*, Caracas: Universidad Simón Bolívar, 1990.
- SAGREDO FERNÁNDEZ, F., «Las fuentes mediatas e inmediatas de las comunicaciones interesantes a las organizaciones», *Estudios de Documentación General e Informativa. Seminario Millares Carlo*, Madrid, 1981, pp. 353-363.
- STUEART, R. D., y MORAN, B. B., *Library Management*, 3.ª ed., Littleton, Co; Libraries Unlimited, 1987.