

La información en las asesorías

Isabel Tamayo Clark

Los bibliotecarios tienen el constante anhelo de lograr la máxima eficiencia en los servicios y en la utilización de la información generada por todos los aspectos del conocimiento humano, en estimular su difusión y procurar que los gobiernos tomen conciencia de su importancia como un "recurso de valor estratégico" para el desarrollo del país en los campos científico y tecnológico así como en lo económico y social.

En los países en desarrollo como el nuestro, no es posible tratar de resolver los problemas que se presentan en la selección, procesamiento y recuperación de la información, de la misma manera que lo hacen los países desarrollados. Muchas veces al imitar las técnicas de tratamiento de la información de dichos países hemos comprobado que esas estructuras no encajan con nuestros problemas específicos.

Tenemos que establecer estructuras propias, concebidas de acuerdo a las características de las grandes mayorías en sus necesidades de información, así como en base a los recursos con los que contamos adaptándolas a la realidad nacional potencial del país.

En estos últimos años los organismos gubernamentales, empresas públicas y privadas, y otras instituciones se han preocupado por la organización de bibliotecas especializadas y servicios de información y documentación. Lamentablemente, los esfuerzos realizados para el establecimiento y mantenimiento de estos servicios no han dado los resultados esperados ya que estos no han podido ser utilizados en su totalidad por falta de una estructura institucional apropiada.

Para los fines de este trabajo, se ha considerado "la información como un recurso nacional de valor estratégico para el proceso de desarrollo" ¹ socio-económico, en "su más alto significado y verdadera dimensión, cuan-

* Ponencia presentada al Primer Congreso de Bibliotecología e Información. Lima, noviembre, 1977.

Publicamos este artículo en homenaje póstumo a su autora, fallecida el 15 de octubre de 1978.

1. Sosa Padilla, Héctor. *Medios de Comunicación*, p. 28.

do constituye la base de toda decisión, proceso y acción encaminada al desarrollo”².

INFORMACION PARA LA INVESTIGACION E INFORMACION PARA TOMA DE DECISIONES

Pablo Latapí presenta algunos conceptos sobre información, dice: “En cada cultura y en cada coyuntura de la historia humana, la información —lo que los hombres requerimos saber— adquiere un significado distinto, de conformidad con el signo de esa cultura. La información —y la concepción de lo que es— lleva la impronta de una visión del hombre y del mundo”³.

Estos conceptos impregnados de nociones filosóficas nos inducen a contemplar las nuevas dimensiones del concepto de información, la que concebida de manera “multidimensional” constituye el “sustrato esencial de toda cultura”.

La información no se puede definir por lo que es, sino para lo que sirve, de acuerdo al uso que se le de, o sea para la acción finalizada. Al hacer referencia a aquellas instituciones y organismos comprometidos directa o indirectamente en el desarrollo económico del país, se desea hacer énfasis en que la utilización de la información se basa en los propósitos y objetivos específicos de cada organización de acuerdo a sus respectivas estructuras orgánicas.

Si como dice el profesor Norbert Wiener: “Cualquier organismo se mantiene estructurado por la posesión de medios para la adquisición, el uso, la retención y la trasmisión de información”⁴, entonces debe procurarse unidad en la estructura de la información a través de un sistema que coordine y controle el flujo y canalización de ésta en los diferentes niveles de la estructura orgánica. Si aceptamos lo dicho se presentan tres infraestructuras según el uso y características de la información en las organizaciones que tratamos, estas son:

- a. La Información para la Investigación;
- b. La Información para “jugar un más decisivo papel: el de la *Toma de decisiones* por parte de los formuladores de política, planificadores y ejecutores del proceso de desarrollo”⁵.

2. Johnson de Vodanovic, Betty. “Bases institucionales para estructurar un Sistema Nacional de Información y Documentación”. 11ª Reunión FID/CLA, Lima, 1971, p. 2.

3. Latapí, Pablo. “La Socialización de la información mínima...”. En: *Comercio Exterior*, N° 10, oct. 1976.

4. cit. por: Sosa Padilla, Héctor. *Medios de Comunicación*, p. 9.

5. Sosa Padilla, Héctor. *Medios de Comunicación*, p. 27.

c. La Información Tabular, representada básicamente por datos y la que Simpson define como: "patrones de número o letras escritos y dibujados que tienen poco significado mientras no se interpreten"⁶.

En el primer proceso, el de la información para la investigación de la realidad social y económica, el apoyo informativo, bibliográfico y documental será brindado por las bibliotecas especializadas y sus servicios de documentación e información.

El segundo proceso, el de la información para la *Toma de Decisiones* recibe los estímulos informativos, producto de las investigaciones del proceso anterior, los compara con los objetivos y metas a alcanzar, los relaciona, interpreta, valora y los comunica a quienes formulan las decisiones⁷.

El tercer proceso, el de la información tabular constituido en parte por información estadística, sirve indistintamente a los dos primeros procesos. Si bien constituye un componente clave un poco olvidado, mantiene sin embargo "estrecha correspondencia entre la investigación económica y la toma de decisiones para la política económica"⁸.

Estas fuentes de información tabulada, además de presentarse en forma diferente, "son generadas, procesadas, almacenadas, recuperadas y utilizadas mediante procedimientos distintos"⁹. Las instituciones que se encargan de su manejo reciben el nombre de Banco de Datos, Fuente de Datos o Centros de Datos.

En el primer proceso, la información para la investigación fluye a través de la "comunicación formal", y se le califica como "información abierta".

El segundo proceso genera "información cerrada" de circulación restringida o confidencial, fluye a través de la "comunicación informal" y es la que se debe reunir, organizar, registrar y almacenar a nivel de las asesorías. Los datos técnicos y políticos que conllevan deben ser interpretados, sintetizados y comunicados a quienes formulan las decisiones. Los hombres que desempeñan estas tareas, los asesores, actúan como expertos en la organización y poseen un conocimiento y aprendizaje especializados.

En el tercer proceso, la información tabular sirve indistintamente a los usuarios de la "información abierta" como a los de "información cerrada".

6. Cit. por Johnson de Vodanovic, Betty. "Bases institucionales...", p. 7.

7. Wilensky L., Harold. "Asesoramiento e Información en las organizaciones". En: *Enc. de las Ciencias Sociales*. p. 497.

8. Conacit. "La Inf. y Dos de Ciencias y Tecnología en México". En: *Comercio Exterior*, oct. 1976, México.

9. Johnson de Vodanovic, Betty. "Bases institucionales..." p. 8.

RECURSOS HUMANOS

En cada una de estas infraestructuras el usuario requiere ayuda de servicios y técnicas que colaboren con él "en la tarea preliminar o periférica de información y provean el material documentario o las referencias imprescindibles, y le permitan el conocimiento constante del último estudio de cada asunto"¹⁰.

La información debe llegar al usuario seleccionada, en cantidad suficiente como para ser evaluada y adecuada al problema que está considerando, así como para el uso que el le dé.

No debemos olvidar que el usuario que nos concierne, por vivir en un país en desarrollo, está comprometido con la problemática de éste. ¿Qué ocurre con nuestro usuario? En su mayoría desconoce sus necesidades reales y potenciales de información, no sabe utilizar los productos de sus propias investigaciones y trabajos, no está familiarizado con los repertorios bibliográficos, índice, catálogo, y otras fuentes de referencias de su especialidad.

Esta deficiencia y falta de técnica en el trabajo intelectual se inicia en sus primeros años de escuela, la lleva a lo largo de sus años en la universidad, y produce un profesional que no ha tomado conciencia "de que la información constituye requisito *sine qua non* para completar su formación y posteriormente incorporarse a las tareas del desarrollo nacional"¹¹.

¿Qué ocurre con el personal encargado del manejo de las fuentes de información? En nuestro país como en muchos otros de América Latina, la formación profesional de este personal se concreta a formar "bibliotecarios". Se puede decir que las asignaturas técnicas son buenas, así como las socio-culturales. Sin embargo, es preciso incrementar esta formación con el dominio de idiomas extranjeros y procurarse el conocimiento básico de las disciplinas en que trabajan los usuarios. Estando este personal también comprometido en la problemática del desarrollo del país, le concierne el conocer y entender la realidad social y económica de éste.

RECURSOS INFORMATIVOS

En las tres infraestructuras encontramos recursos de información que no han sido utilizados en su totalidad, ya sea por desconocimiento de parte de los usuarios, o por fallas técnicas y administrativas de quienes tienen a su cargo estos servicios. En la mayoría de los casos, nuestros sistemas de información se hallan en sus formas iniciales, apenas perceptibles, y en mi opinión demasiado precipitadas para una tarea de tal envergadura.

10. Sosa Padilla, Héctor. *Medios de Comunicación*, p. 20.

11. Johnson de Vodanovic, Betty. "Bases institucionales", p. 3.

NECESIDAD DE CREAR UN ARCHIVO ESPECIALIZADO A NIVEL DE LAS ASESORIAS

Por lo expuesto anteriormente, destacan dos mecanismos que deben ser considerados, uno de evaluación y otro de decisión. De este último nos ocuparemos más adelante, pero antes veamos lo que ocurre en el primer nivel.

Si como dice el profesor Sosa Padilla: "la información y la investigación forman parte de un ciclo o circuito continuo. . . cuyos fines y principios se entrelazan. . . los resultados de las investigaciones precedentes traducidas en información y documentación, alimentan el proceso de las nuevas investigaciones que por su parte, en forma de informaciones y documentos, servirán de base y estímulo a las que se emprenderán"¹².

¿Cómo podremos obtener este ciclo, si la documentación producto de la investigación del primer nivel pasa al segundo nivel como "información cerrada"?

La solución del problema consiste en crear una unidad que registre, organice, procese, almacene y recupere esta información y documentación en el nivel de las Asesorías. Esta unidad podría llamarse Archivo especializado, Registro, etc.

VENTAJAS DE CREAR UN ARCHIVO ESPECIALIZADO A NIVEL DE LAS ASESORIAS

- a) El registro de todas las investigaciones que se están realizando en el primer nivel.
- b) El registro y procesamiento de toda la documentación producida por el primer nivel.
- c) El registro y procesamiento especial de toda la documentación producida por el segundo nivel.
- d) Mayor disponibilidad de información seleccionada, precisa y evaluada, de parte de los Asesores.
- e) Facilitar la "línea de lealtad y secreto" que acciona "la interacción de las consideraciones técnicas económico-legales y de las consideraciones políticas ideológicas en la adopción de decisiones"¹³.
- f) Establecer acuerdos de colaboración a través de las unidades de información con las Asesorías de las organizaciones en las mismas esferas de interés.

12. Sosa Padilla, Héctor. *Medios de Comunicación*, p. 14-15.

13. Wilensky L., Harold. "Asesoramiento e Información en las Asesorías". En: *Enciclopedia de las Ciencias Sociales*.

g) La obtención de todo tipo de datos y de información que los asesores necesitan para sus trabajos de alta especialidad.

h) La normalización de la presentación y del contenido de la producción intelectual del primer y segundo niveles.

ORGANIZACION DEL ARCHIVO ESPECIALIZADO

A esta unidad se le debe dotar de autonomía funcional, para permitirle el desarrollo de una acción flexible y dinámica de acuerdo a las necesidades de las Asesorías.

Esta unidad podría depender de la Secretaría del más alto nivel en la organización, y para orientar y coordinar su labor el Jefe del Archivo debería contar con el consejo de un Comité Consultivo integrado por un representante de cada Asesoría, legal, técnica, económica, administrativa, etc.

SERVICIOS DISPONIBLES

Harán uso de los servicios de información y documentación únicamente los Asesores y los ejecutivos de la Alta Dirección de las organizaciones. Los investigadores del primer nivel podrán utilizar la documentación *in situ*, con la debida justificación para su trabajo, previa autorización.

PERSONAL DEL ARCHIVO

La "línea de lealtad y secreto" que caracteriza este nivel exige personal "juramentado", el que debe ser preparado en bibliotecología y documentación y capacitado para desempeñar las labores según la índole de la organización en la que presta servicios.