

Biblioteconomía

BERNDTSON, Maija

Soñando el futuro. Ideas funky en la gestión de bibliotecas públicas

Barcelona: Fundación Bertelsmann, 2002

Este nuevo trabajo de la colección "Biblioteca y Gestión", editado por la Fundación Bertelsmann, expresa opiniones de la autora acerca del futuro de las bibliotecas públicas basadas, fundamentalmente, en la lectura de dos obras escritas por consultores nórdicos que destacan la importancia de los cambios radicales y en su propia experiencia como bibliotecaria.

El libro, corto y de fácil lectura por su lenguaje claro y directo, se divide en cuatro capítulos y las conclusiones. En primer lugar, Maija Berndtson examina el concepto de biblioteca pública tal como la vemos en la actualidad, así como los cambios que han tenido lugar. En el segundo capítulo examina cada uno de los elementos básicos que tienen las bibliotecas públicas y su evolución (el equipamiento, la colección, la gestión de la información, el servicio y la comunicación, los usuarios y el equipo humano) para probar que realmente nos encontramos en un momento de cambio de paradigma, lo cual se traduce en una oportunidad para realizar enormes e importantes innovaciones. A lo largo de este capítulo la autora se plantea numerosas preguntas que, sin duda, harán reflexionar a los profesionales de las bibliotecas públicas y les dará ideas para afrontar el futuro. En el tercer capítulo presenta a tres gurús nórdicos – Kjell Nordström, Jonas Ridderstrale y Rolf Jensen – representantes de la corriente de gestión denominada *funky* con el propósito de analizar si sus ideas acerca de la sociedad y el estilo directivo podrían aplicarse en el ámbito de las bibliotecas. Sus propuestas para triunfar en los negocios y obtener beneficios tienen que ver con la capacidad de atraer a los consumidores apelando a los sentimientos, la intuición y los deseos, de ahí que el trabajo humano a desarrollar se tenga que basar en la creatividad, el compromiso y ciertas habilidades sociales, como la inteligencia emocional. Es en esta parte del libro donde se expresa la idea fun-

damental del mismo, que, por otra parte, no es nueva: "El futuro se tiene que construir y la actitud debe ser afrontarlo de manera activa. Ante lo desconocido la innovación es imprescindible; de ahí que este futuro dependa en primera instancia de que en ellas trabajen las personas adecuadas". En el cuarto y último capítulo intenta delinear algunos aspectos de cambio partiendo de los que ya han tenido lugar y de las tendencias que pueden llevarnos a otros cambios. Su gran interrogante es saber qué elementos podrían producir un cambio radical en las bibliotecas y en qué dirección nos puede llevar este gran salto. Entre las tendencias futuras que ve llegar y que supondrán nuevas oportunidades y retos para las bibliotecas están:

- introducción de más elementos visuales que darán lugar a nuevas formas de cooperación con diferentes socios a la hora de diseñar bibliotecas;
- aprendizaje de habilidades profesionales a través de Internet;
- concepción de la biblioteca como lugar de encuentro de las personas y de marco para la discusión, tanto de usuarios como de trabajadores, que necesitará de espacios más amplios;
- adopción por parte de la biblioteca de funciones propias de las editoriales y de las librerías, con lo cual su tarea principal será la de ordenar el caos existente en los medios y garantizar la cadena de información.

Al final del trabajo la autora presenta dos conclusiones, también planteadas a modo de interrogante, con la intención de hacer reflexionar una vez más al lector sobre cómo garantizar el futuro de las bibliotecas:

- Puesto que los usuarios son los que justifican su existencia, es necesario fomentar el contacto y la comunicación con ellos.
- La mayor amenaza para las bibliotecas públicas es que en ellas no trabajen las personas adecuadas.

Ocho referencias bibliográficas completan el trabajo, entre las cuales están las de los consultores nórdicos en los que la autora ha basado sus ideas. Algunas revelan su



interés por las lecturas de libros de gestión al incluir entre ellas el libro de Stephen R. Covey, *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. Se trata del llamado Sócrates americano que con su método ha enseñado a forjar autoconfianza a través del desarrollo del propio carácter, de la integridad, la honestidad y la dignidad humana, temas muy relacionados con los valores que tienen que tener los empleados de las empresas *funky*.

Estamos ante un libro dedicado a uno de los temas que ha suscitado más interés en el campo de la gestión bibliotecaria, el cambio, pero planteado desde la perspectiva de la reflexión. En él se pone de manifiesto una vez más que las tendencias, teorías y técnicas de la gestión introducidas en las empresas y otras organizaciones tienen su razón de ser en las bibliotecas y se pueden adaptar con resultados satisfactorios. Sin duda alguna la obra cumple el objetivo de la colección "Biblioteca y Gestión", editada por la Fundación Bertelsmann, al proporcionar a los bibliotecarios herramientas que les permiten mantenerse al día para trabajar con la máxima profesionalidad.

Ana Reyes Pacios Lozano

SOY I AUMATEL, Cristina

Auditoría de la Información: Análisis de la información generada en la empresa

Barcelona: Editorial UOC, 2003

De la auditoría de la información, según Cristina Soy analiza y evalúa, se espera que mejore el uso de la información dentro de una organización.

Esta obra constituye la primera monografía sobre el tema publicada en España, representando el punto de inicio para cualquier interesado en el tema.

El hecho de encontrarnos ante una obra pionera en nuestro país, no debe confundirnos con la novedad del tema, sino más bien con un campo poco documentado, con un desarrollo eminentemente práctico, que comparte técnicas con la auditoría contable y financiera y que debe situarse en el ámbito de la planificación estratégica de cualquier unidad de información. Sin embargo esta monografía no va destinada únicamente a profesionales de la información sino también a todos aquellos que en el desarro-

llo de sus tareas deban trabajar con información y conocimiento.

Se trata de una monografía que pretende ser una guía práctica, que huye de la prosa y muestra los conceptos en esquemas. Con párrafos y frases demasiado cortas, y numerosas enumeraciones que en ocasiones llegan a hacer perder la concentración y la comprensión del concepto. El resultado es una presentación moderna y agradable a la vista, con numerosas llamadas a los conceptos o definiciones que la autora considera importantes, acompañado además de un CD-ROM, que no aporta mayor información ya que se trata tan sólo de la versión electrónica del libro.

Para descubrir el momento en el que debemos realizar una auditoría de la información, debemos dirigirnos al capítulo dos, donde la autora se limita a recoger a modo de bibliografía los ejemplos de auditorías de la información que aparecen reflejadas en la literatura sin aportar mayor valoración de cuando debe hacerse. La auditoría de la información puede hacerse siempre que se prevea algún cambio en la organización, entendiendo como cambio tanto aquellos que afecten a la gestión, como la creación de un servicio, la fusión, la reestructuración o la implementación, como aquellos que afectan a la planificación, establecimiento de una estrategia, redefinición o revisión estratégica de un servicio...

La auditoría de información puede ser de dos tipos: global o parcial; la primera analiza todos aquellos elementos relacionados con la información dentro de la organización, tratando la información desde el punto de vista estratégico, recibiendo también el nombre de auditoría estratégica; la segunda, denominada también auditoría operativa, se centra en alguna función, proceso, servicio, etcétera.

La elección de una u otra depende de los objetivos que se quieran conseguir, utilizando la primera para objetivos relacionados con la planificación y organización, y la segunda para aquellos relacionados con la gestión y operativa. Ambas ofrecen una serie de ventajas a corto y largo plazo, como el ahorro de costes, identificación de amenazas y riesgos, obtención de beneficios intangibles, comprensión del significado de información y conocimiento dentro de la organización, desarrollo de estrategias, opti-

mización del uso de la información en los diferentes procesos, conocimiento del coste-efectividad de la información.

Si pretendemos aplicar las nociones aprendidas al ámbito de la educación y al mundo bibliotecario debemos centrarnos en la misión de cada uno de los centros o servicios de actuación. Habitualmente si nos situamos ante organismos públicos esta misión viene definida en las mismas disposiciones legales que crearon el organismo.

Lo primero que hay que hacer antes de comenzar es un análisis de la organización. Además de la misión son importantes los valores, los objetivos fijados y la estrategia o estrategias para conseguirlos, siguiendo la política institucional. Y más concretamente los programas, presupuestos y procedimientos establecidos para poner en marcha la estrategia. Todo ello entendido dentro de un entorno externo, aquellos elementos ajenos a la organización que influyen en la misma, y entorno interno, aquellas circunstancias tales como la cultura corporativa, la estructura y los recursos. Este es uno de los capítulos mas importantes de la obra, de hecho Cristina Soy lo dedica entero a este análisis, recordatorio de lecciones que se estudian en cualquier curso de *marketing*.

Tras este análisis de la organización podemos comenzar la auditoría de la información, para ello debemos guiarnos por el capítulo cuatro, quizá el mas útil e importante para el desarrollo práctico de la auditoría, en él se describen las siguientes fases: análisis de la información dentro de la organización; conseguir el apoyo y los recursos de la organización; planificación de la auditoría; el proceso de la auditoría; análisis e interpretación de los resultados; presentación e implementación de los resultados; seguimiento y planificación periódica. La lectura detallada de este capítulo, te anima a profundizar en el tema, a buscar más información sobre la teoría de la auditoría de la información, por lo que comenzar la lectura

por ahí puede garantizar más adeptos a la técnica que de otra forma hubieran desistido perdidos en teorías empresariales.

El resultado de la auditoría de la información debe representar un valor, aunque en ocasiones puede tener como resultado natural el establecimiento de una política o estrategia en materia de información, o como mínimo unas pautas o indicadores para evaluarla.

El valor obtenido puede ser económico o econométrico, organizativo, social o cultural o del propio servicio de información (costes, precios, evaluación).

Esta monografía aporta también, en su último capítulo, un ejemplo a modo de caso práctico, que podría ser real, donde el lector puede ver la representación práctica de las lecciones aprendidas. También se presenta, a modo de anexos, algunos documentos ilustrativos de las diferentes fases y de los resultados de las auditorías de información de algunos ejemplos reales.

Excepto por la falta de un hilo conductor entre los distintos capítulos y los diferentes errores tipográficos, esta monografía se convierte en un manual práctico básico para introducir en cualquier organización una técnica de planificación y gestión moderna.

La auditoría de la información se convierte en un elemento necesario en cualquier proceso de cambio dentro de una unidad de información, que permite y obliga a la implicación de los diferentes niveles de dirección de la organización, permitiendo la evaluación previa y posterior de estrategias, políticas, servicios, procesos y unidades de información.

Nos quedamos por tanto, con la definición de Cristina Soy, una auditoría de la información establece las necesidades de información de la organización, determina cómo dan respuesta los recursos de información a estas necesidades y establece unas pautas de mejora del recurso información.

Cristina López Sánchez

