

PERFILES DEL PERSONAL Y CENTROS DE INFORMACION EN EL DESEMPEÑO DE SU PAPEL, RESPECTO A ACTITUDES, COMPROMISOS, CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

Margarita Almada de Ascencio

I. INTRODUCCION

Quiero agradecer la amable invitación del Instituto Nacional de Administración Pública para participar en este importante **Coloquio Sobre la Actividad Documental en Materia de Administración Pública**. Ya en el tema anterior se abordó el análisis de la información documental en el ámbito de la administración pública. Antes de llegar a una definición del perfil del personal y de los centros de información, quisiera mencionar la importancia de tener presente el ciclo de información. Para señalar este perfil del personal y del centro de información, se requiere definir primero ese ciclo, con objeto de identificar el papel de los centros de información —dentro de ese ciclo— y su relación a otro tipo de instituciones o dependencias como bibliotecas, archivos, unidades de computación y cómo se interrelacionan. Hacer más ágiles y oportunas las etapas del ciclo y que van, desde el que genera la información hasta el que la recibe, para a su vez, tomar decisiones y generar nuevo conocimiento, es lo que va a darle la razón de ser a los centros de información. La generación escrita, hablada o fotografiada de conocimientos, ha requerido contar desde siempre con alguna organización que facilite su recuperación para la misma institución y para otras. Han surgido así diversos medios de organización documental y bibliográfica que han dado lugar al establecimiento de archivos, bibliotecas, centros de documentación, departamentos o centros de consulta o referencia, centros de información, centros o unidades de computación y unidades de informática.

La enorme explosión de información que aparece en nuestro mundo, especialmente a partir de la segunda mitad del Siglo XX, nos ha obligado a buscar medios más eficientes de recuperación de información. Para ello es necesario entender la estructura de la información para su mejor organización y oportuna recuperación.

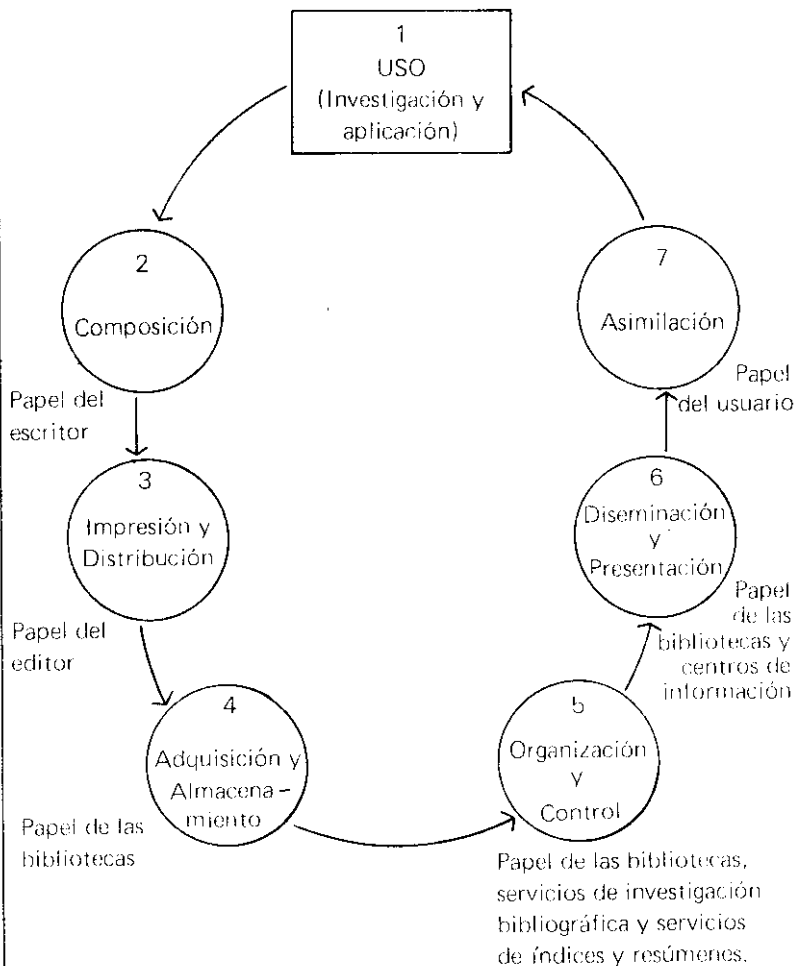
Por esta razón, en un afán de mejorar la recuperación de los materiales de información plasmados de alguna manera en el papel, cinta, disco, cuadros, fotografías, diapositivas, etc., en muchas ocasiones se han confundido los papeles de uno y otro centro: generador, almacenador, organizador y recuperador de información; y esta multiplicación de esfuerzos, cada uno desde su particular enfoque, ha generado una gran confusión en los perfiles y en las actitudes, compromisos y responsabilidades de aquellos encargados de estas tareas.

Asimismo, el acelerado desarrollo tecnológico en materia de computación aplicado al manejo de información bibliográfica, especialmente a partir de los años sesentas y la conjunción de este manejo con el desarrollo en telecomunicaciones en los setentas, han dado lugar a una nueva tecnología: la tecnología de información, que también debe tomarse muy en cuenta en el perfil de los centros de información y del personal que en ellos laboran.

II. EL CICLO DE INFORMACION Y LOS ELEMENTOS Y UNIDADES QUE EN EL PARTICIPAN

Mencionemos primero los componentes que participan en la transferencia de información y que son: a) las fuentes de información; b) los receptores; c) los canales de información; d) métodos o actividades; e) mensajes y finalmente la información misma.

LA TRANSFERENCIA DE INFORMACION DE DOCUMENTOS PUBLICADOS



El origen o fuente de la información escribe o expone ideas, resultados de investigaciones, etc., que se transmiten a través de publicaciones, reuniones, coloquios, etc., al receptor de la información quien lee o escucha el mensaje y se informa. La frase anterior nos describe el ciclo de transferencia de información y en él podemos identificar a los componentes. Así, "el origen o fuente de la información" es el componente fuente de esa información;... "el que escribe o expone", es el método por el cual se transfiere esa información;... "las ideas, los resultados de investigaciones, etc'", son los mensajes que se transfieren,... que se transmiten a través de publicaciones, reuniones, bases de datos, medios manuales y telemáticos, etc... al receptor de la información, éste es quien recibe esa transferencia de información;... "quien lee y escucha el mensaje", es el método por el cual el receptor de la información recibió un nuevo conocimiento, se informa y le apoya en su propia toma de decisiones.

Ahora bien, estos componentes de la transferencia de información se integran en diversas etapas del ciclo de la transferencia de información de documentos publicados. Al hablar de documentos publicados, me refiero a aquellos que de alguna forma están registrados en papel, en medios audiovisuales o electrónicos y así, tenemos la siguiente figura (figura 1), en donde estas etapas se inician y terminan en el uso, en la investigación y aplicación para la toma de decisiones de esos documentos. Las etapas de esta transferencia de documentos son: a) la composición; b) la impresión y distribución; c) la adquisición y almacenamiento; d) la organización y control o coordinación; e) la difusión y presentación o préstamo, y f) la asimilación.

La composición, la impresión y la distribución son las etapas que corresponden a los editores de documentos, sean compañías editoriales, imprentas universitarias, asociaciones científicas, etc.

El papel de las bibliotecas, archivos y centros de documentación está principalmente en la adquisición, almacenamiento y recuperación de la información. Almacenan también diversas formas secundarias de presentación de la información, de los servicios bibliográficos, sean impresos en índices, resúmenes, servicios de difusión selectiva de información, servicios de alerta, o bien las bases de datos en centros de documentación que contienen material bibliográfico. Estos productos también participan en la organización y difusión de la información. Finalmente, el papel del usuario en centros de información y bibliotecas, que es el de la asimilación y nueva generación de conocimientos.

Existe una dependencia entre cada una de las etapas de esta transferencia de información y, la falta de eficiencia en una y en otra, puede causar verdaderas situaciones caóticas por falta de información o, aunque ella exista, no se tienen los canales adecuados para poder llegar al usuario que requiere esa información.

Podría analizarse más a fondo este ciclo de información que obviamente, puede detallarse en elementos más específicos; pero, por la misma brevedad de la exposición, no he querido entrar en mayor detalle, sino únicamente presentarlo para ubicar la participación conjunta y complementada de bibliotecas, de archivos, unidades de cómputo, de centros de información e informática, y el papel de las editoriales, encargadas todas ellas de recopilar el resultado de las tomas de decisiones e investigaciones, para presentarlas de forma tal que sean accesibles y disponibles al usuario.

III. EL PAPEL DE LOS CENTROS DE INFORMACION EN EL CONTEXTO DEL CICLO DE INFORMACION

Sabemos que la generación de documentos dentro de la administración pública es cada vez mayor. La organización adecuada y eficiente de ese material, a través de la organización, el almace-

namiento y los sistemas de clasificación y catalogación que permitan su ágil recuperación, son esenciales para que ese archivo sea útil en todo momento, tanto en el presente como en el futuro, para una mejor toma de decisiones.

En este contexto podemos llegar a la conclusión que los centros de información no tienen obligadamente que ser los almacenadores de toda la información existente sobre un tema o varios temas de interés al centro y a sus usuarios, sino que deben conocer de la existencia de todo el material útil para su universo de usuarios y poder ubicarlo y conseguirlo.

Si tomamos la expresión "centro de información" como aquel sitio donde podemos obtener información y adquirir conocimiento, organización o recuperación de información y servicio, sería en sí un centro de información. Esta definición ambigua también ha dado lugar a confusiones. A fines de los sesentas y a principios de los setentas fue muy común y muy popular en nuestro país que a todo se le quisiera designar como centro de información; como creyendo que con esa palabra "mágica" podríamos optimizar servicios obsoletos. Y entonces se llegó hasta lo absurdo: creer que por llamar a un archivo o un centro de documentación o una biblioteca, centro de información, ya nos poníamos la careta de modernos, ágiles y eficientes, sin entender realmente cuál era el perfil de esos centros de información.

Desde mi punto de vista, entiendo que debemos tomar ese término, "centro de información", no en su definición más amplia, ni ambigua, sino que entendamos que su función esencial es ofrecer servicios de información ágiles, oportunos, dinámicos y flexibles, que se apoyen en bibliotecas, archivos y otros centros de información para obtener materiales bibliográficos;

que adopten nuevas tecnologías que les permitan adecuarse a la realidad y metodologías más eficientes para poder cumplir con su función esencial: el servicio al usuario.

Llegamos entonces al punto de definir y clasificar a los centros de información. Es pues un centro de información una organización planeada y administrada para ser un puente entre los sitios donde se deposita la información, sea esta información de amplia difusión o lo que se ha denominado literatura gris y ofrecerla al servicio de su particular universo de usuarios; ya sea así como se presente esa información o bien, reempacando o reorganizando esos documentos para una más fácil recuperación. Los centros de información pueden ser especializados por disciplina, por conjunto multidisciplinario, por conjunto de disciplinas afines, o bien simplemente multidisciplinarios, desde el punto de vista de las áreas del conocimiento de los documentos que manejan.

Los centros de información pueden pertenecer a una institución privada, o pública de cualquier índole y su universo de usuarios puede ser restringido a los de una particular institución o abierto a todo usuario, aun internacional. De esta manera, los servicios que ofrezca el centro de información deberán estar organizados de acuerdo al universo de usuarios al que se va a servir. Pretender que un centro de información se vuelva a su vez archivo, biblioteca, etc., es dispersar y en muchas ocasiones, entorpecer sus servicios. Sin embargo, bien planeado y con la infraestructura necesaria, un centro de información obviamente deberá almacenar cierto tipo de documentos; podrá contar con una biblioteca de apoyo y archivos y hacer uso de una unidad de cómputo para sus propios servicios de informática. El perfil de cada centro de información estará determinado por los servicios de información que debe ofrecer después de haber analizado el universo de usuarios al que debe servir y el

tipo de información que debe organizar, que debe manejar, recuperar y difundir.

Los servicios primarios de todo centro de información son la búsqueda bibliográfica, la adquisición de publicaciones y documentos y la difusión de esta información a través de productos de información generados en el propio centro o utilizando otros productos de información preparados en la institución o en otras instituciones. Los servicios de información estarán organizados desde lo general a lo individual, de acuerdo a la demanda y al universo al que se va a servir y por lo tanto, la planeación de los recursos de información para dichos servicios deberá siempre establecerse en base al usuario al que se va a servir. La planeación de estos servicios estará ligada a la posibilidad de recursos y esto será directamente proporcional al tiempo en los que éstos pueden ofrecerse. Con esto reitero que la planeación de los servicios de información no debe ser hecha en base a lo que se tiene aquí y ahora, sino en base a objetivos a mediano o largo plazos y, las estrategias a corto plazo serán establecidas en directa relación a los recursos con los que se cuente. Al hablar de productos de información debemos analizar lo que es la estructura de la información misma y en base a ella, un centro de información debe utilizar o en su caso, elaborar tesauros, índices, resúmenes, y diversos medios de presentación de la información, ya sea en papel, en multimedia o en medios electrónicos que permitan una más ágil organización y recuperación de la información. En esencia, el sistema es el mismo, pero el medio puede ser distinto en lo que se refiere a sistemas manuales y automatizados. El centro de información representa en sí un sistema de información, por lo que debe planearse en base a un diseño de sistemas de información y que este análisis conlleve a una continua evaluación y optimización del sistema.

Un aspecto muy importante de los centros de información y

que hasta en los últimos años se ha reconocido y definido, es la comunicación de la información. Un buen centro de información debe, para el análisis del sistema mismo en el que se va a introducir, estudiar el flujo de información en la organización a la que pretende servir; entendiéndose por organización, desde una oficina hasta el país mismo. Debe analizar los medios y etapas de la transferencia de información, analizar la política de información e informática para ofrecer programas que apoyen y optimicen esta transferencia, asegurando una adecuada difusión que nos permita una disponibilidad universal de esa información. Todos estos factores deben tomarse muy en cuenta al diseñar el centro de información para que sea un sistema dinámico y flexible que permita la optimización continua de sus propios servicios.

IV. LA TECNOLOGIA DE INFORMACION, SU RELACION Y APLICACION EN LOS CENTROS DE INFORMACION

A partir de la segunda mitad de la década de los setentas, surge una verdadera explosión de tecnología, de aplicación en los medios y canales de información: es la llamada tecnología de información y con ello surge un nuevo vocabulario y una nueva terminología en la que escuchamos palabras como: telemática, correo electrónico, telefacsímil, teleconferencia, video-texto, transmisiones en banda ancha y angosta, etc., etc.

Ayer escuchamos atinadas definiciones de lo que es la información. Haciendo una síntesis, si entendemos que la información representa la forma comunicable del conocimiento y, si la posesión del conocimiento y su aplicación son factores esenciales para el progreso, se reconoce entonces que la información es uno de los prerequisites indispensables para nuestro desarrollo económico y social; es factor indispensable en el uso racional de los recursos naturales, en el desarrollo de recursos humanos, en los avances científicos, tecnológicos, sociales, culturales y de bienestar y asimismo, para el progreso industrial, agrícola y de

los servicios, incluida la administración pública. Acceder a la información en todas las áreas del conocimiento es un elemento de la mayor importancia para alcanzar un nuevo orden basado en la igualdad y la solidaridad mutuas.

El incremento significativo en el volumen de la información ha dado lugar a la creación de muy variados y diversos sistemas de almacenamiento, recuperación y distribución de la información. La mayoría de los países industrializados han establecido en la última década diversos sistemas para almacenar y transferir datos especializados para una amplia gama de usuarios, desde investigadores, docentes, técnicos, profesionistas, tomadores de decisiones en las áreas políticas, administrativas y económicas, a cualquier otro grupo social que utilice el proceso de la información para cualquier propósito.

Este contexto que integra la información, económica, social, científica, humanística, técnica y cultural, requerida para entender los problemas de nuestra sociedad, le da una mayor complejidad al gran volumen de información, a sus interrelaciones, su procesamiento, su distribución y al flujo libre del mismo.

Los países industrializados invierten una enorme proporción de sus recursos humanos y económicos en el procesamiento de la información y en el diseño de complejos sistemas. Como ejemplo, baste decir que en la actualidad existen, solamente en el ámbito comercial, más de un millar de datos disponibles internacionalmente. Importante es hacer notar que menos del uno por ciento se producen en los países en desarrollo. Estas naciones requieren con igual prioridad tener acceso a su información local y regional, así como a otros recursos de información, para el progreso de sus sociedades.

Este marco de referencia, ampliado al incluir la totalidad de la información, científica, técnica, económica, social y cultural,

que se requiere para enfrentarnos a los problemas de nuestra sociedad, nos lleva al agudo problema actual de la complejidad del manejo del volumen de información, misma que continúa multiplicándose e incrementándose. Surge la necesidad de transformar gradualmente procesos tradicionales y la necesidad de desarrollar sistemas totalmente nuevos que ofrezcan un acceso oportuno y relevante a la información para los usuarios. No sólo es indispensable el desarrollo de una tecnología *per se* si no que, igualmente importante, es analizar y evaluar los factores que se interrelacionan a esa aplicación tecnológica. Por eso reitero que es necesario también estudiar las políticas de información e informática; la comunicación misma de la información; estudiar el flujo de información desde el punto de vista científico, técnico, social y económico. Analizar la información desde los aspectos teóricos y cibernéticos hasta la planeación que permita un flujo libre de información entre las naciones. Estas interrelaciones, estos estudios teóricos y prácticos; el estudio mismo de la generación de información como medio para comunicar el conocimiento ha dado lugar a una nueva disciplina, a la *ciencia de la información*. Como toda disciplina, esta ciencia interactúa con otras disciplinas y su evaluación y análisis desde muy diversos ángulos y puntos de vista lleva a subdividir esta ciencia en áreas y divisiones que se acercan a otras disciplinas como: la computación, la ingeniería, especialmente la de telecomunicaciones; las matemáticas, especialmente la estadística, la cibernética, la lingüística, la bibliotecología, la archivonomía, la comunicación, etc.

Al describir o definir diversas divisiones y especialidades de la ciencia de la información, surge una nueva terminología que todos o muchos ya conocen; algunos de estos términos son todavía confusos, ya que se ofrecen definiciones diversas para un mismo término. Por ejemplo, la palabra informática fue acuñada en los sesentas por investigadores soviéticos, que la usaban para definir procesos mecanizados para el manejo de informa-

ción, principalmente en bibliotecas y centros de documentación. Posteriormente y con el considerable aumento del uso de la computadora para el manejo de todo tipo de datos, se fue ampliando este término hasta que el mundo occidental, principalmente los franceses, lo emplearon y lo expresan como un sinónimo de la computación. En los setentas el mundo occidental identificaba a la informática y a la computación como de igual significación. Ahora en los ochentas y con el interés de los especialistas en información y de los responsables de planear políticas de información, la informática debería entenderse en la actualidad, como el manejo automatizado de la información, resultado del ciclo del conocimiento del hombre, a través de medios electrónicos como la computación y la telemática; también hemos oído hablar de la telecomunicación, del teleproceso y de la teleinformática. Parece que la tecnología nos ha inundado de una amplitud de aplicaciones posibles que han rebasado nuestra posibilidad de normalización lingüística. Sin embargo, es necesario ir normalizando los diferentes conceptos.

Teleproceso es un término en la tecnología de la computación y que se refiere al manejo de información a través de una terminal de computadora y a distancia del sitio donde ésta se almacena. Teledocumentación, teleinformática y telemática han surgido tratando de encontrar una expresión que englobe las tecnologías de las telecomunicaciones con la computación y el manejo de información; es decir, las telecomunicaciones y la informática. De hecho, en los últimos dos años es cuando se recoge en las bibliografías correspondientes la referencia a la telemática, herramienta poderosa y de alta sofisticación que nos permite transmitir volúmenes nunca antes imaginados de información, a velocidad y distancia impresionantes y con costos que van en disminución en comparación con el incremento en el mantenimiento de sistemas tradicionales basados en papel y en comunicaciones tradicionales.

La ciencia de la información se subdivide entonces en diversas áreas que abarcan, desde los sistemas de información, los servicios de información, la comunicación de la información, las políticas de información e informática, la teoría de la información, la cibernética, estructura y organización de la información, la administración y planeación de centros de información, etc., etc. Al mencionar sistemas de información no me refiero a los sistemas de computación, sino a lo que es el análisis, evaluación, planeación, diseño y optimización de ese ciclo de información, de ese flujo de información entre el generador de ella y el receptor, sea éste dentro de una empresa, de una pequeña oficina, una dependencia, una institución, una secretaría de Estado o una nación. Sea este sistema dentro de una biblioteca, o un archivo, o un sistema que incluye una o varias bibliotecas, centros de información o archivos. Es el diseño del flujo de información para un acceso oportuno y relevante. En esta división de sistemas de información se incluye la informática, es decir, la automatización misma de la información y su manejo en sistemas computarizados y telemáticos.

Como ya se dijo, importante en el área de sistemas de información es la estructura misma de la información, en la que debe estudiarse desde la organización del conocimiento humano hasta los análisis de contenido y organización bibliográfica y archivística. Deben tomarse en cuenta sistemas de normalización y, a partir del estudio de estas estructuras y del análisis y evaluación de necesidades de información, se estructuran muy diversos servicios de información, que van desde el producto impreso de recopilación de información en documentos primarios y secundarios, hasta la localización y el análisis de documentos; es decir, la documentación, la búsqueda bibliográfica de información y presentación de bibliografías, la adquisición de publicaciones y documentos, los servicios especializados y selectivos de información retrospectivos y actualizados y la reestructuración de los servicios sistematizados para funciones específicas.

La tecnología de la información surge de la necesidad reciente de utilizar los medios más complejos y poderosos para procesar y distribuir más información con mayor eficiencia y eficacia. Aplica la tecnología de procesamiento de datos y de telecomunicaciones y que deben adecuarse a las necesidades de información. Resulta entonces la información un recurso vital y esencial para el progreso de las sociedades, de las naciones y en general, para el avance del conocimiento.

Investigar la teoría y cibernética de la información es también importante para avanzar en el análisis del comportamiento científico de la información y para orientar los desarrollos tecnológicos en beneficio del hombre y no el hombre forzosamente depender y adaptarse a la tecnología que surja. Los últimos años han visto un desarrollo increíble en tecnología de telecomunicaciones, computación avanzada, inteligencia artificial y tecnología de la información, que en este momento permiten desarrollos que hace pocos años parecían de ciencia ficción y actualmente se utilizan en países industrializados y empiezan a aplicarse en algunos del tercer mundo. El correo electrónico, la teleconferencia, los videotextos, videodatos, aplicaciones de transmisiones en banda angosta y ancha, uso de fibras ópticas, comunicación vía satélite, cablevisión, la posibilidad de enlazar los equipos de videoimágenes con la recuperación por computación, los telefacsímil, etc.; estos desarrollos forzosamente revolucionan los sistemas tradicionales e inclusive transforman considerablemente los programas planeados hace menos de una década.

Ahora nos enfrentamos al reto que surge cuando se amplían las posibilidades de información; la oportunidad de obtener esta información no sólo hace que se amplíe la demanda, sino que ésta se multiplica. Como he mencionado en otros foros, no estamos ajenos a los desarrollos avanzados en otros países; la relación positiva entre bibliotecas y centros de información en

el mundo, nos permite tener acceso a la información sobre desarrollos recientes. Este acceso a la información resulta una gran frustración si no se logra aplicar a corto plazo, para ir cerrando la brecha del desarrollo entre países.

Es indispensable que los centros de información apliquen sistemas automatizados para optimizar sus procesos y sus servicios; pero es necesario que desarrollemos la investigación aplicada para poder tomar las decisiones adecuadas y seleccionar y elegir los equipos y sistemas más convenientes. Podemos transferir la tecnología tal cual si eso nos conviene, o tener la infraestructura para adaptarla de acuerdo a las interrelaciones económicas y sociales de nuestros países.

¿Cuál es la tecnología de hoy?, y ¿cuál es la que podemos aplicar?. Establecer precisamente cuál es exactamente la tecnología de hoy, es un problema, debido a que cambia con tal rapidez que cuando hablamos de la tecnología de hoy muy probablemente nos estamos refiriendo a la tecnología de ayer y, la tecnología de mañana está muy cercana y se torna muy actual. Para ejemplificar lo anterior puedo decirles que al revisar la bibliografía escrita en 1980 en donde se hablaba de desarrollos futuros, me encontré que varios países, inclusive algunos considerados como del tercer mundo, ya estaban aplicando estos desarrollos que hace dos años parecían "del futuro". Recordemos que a principios de los setentas apenas se hablaba del desarrollo de redes como una aplicación futura y aquí hoy aplicamos ese desarrollo; por lo tanto, la implantación de redes de comunicación se llevó a cabo con mayor rapidez de lo que algunos anticipaban a esta revolución en la tecnología de las telecomunicaciones y la computación es el reto de la tecnología de la información al que debemos enfrentarnos y que debemos analizar.

Todos estos avances en tecnología, si los vemos de manera

optimista, parecen abrir esa puerta al futuro como si en verdad se pudiera alcanzar la posibilidad de información para todos y alcanzar un desarrollo igual para todos. Reitero que no podemos planear objetivamente la implantación de la tecnología de información sin tomar en cuenta los factores sociales, económicos, culturales y tecnológicos involucrados. Todos estos factores deben considerarse al definir los modelos de planeación de los sistemas de información de cada país: los factores humanos, económicos y tecnológicos están fuertemente interrelacionados que ellos mismos definen la dirección y estructura del poderoso medio telemático. A pesar de la importancia de la tecnología de la información, ésta no puede normar las decisiones aisladamente sin considerar el efecto de los otros factores.

Las posibilidades de cada país y principalmente la falta de recursos humanos especializados en países del tercer mundo, es el verdadero obstáculo para la aplicación de la tecnología actual al desarrollo de los sistemas de información.

A lo largo de esta charla, he intentado presentar la ciencia de la información como una verdadera interdisciplina; por lo tanto, el equipo profesional de colaboración en un centro de información debe ser también interdisciplinario. Para la dirección y administración de centros de información se requieren profesionales que conozcan del diseño, planeación y organización de centros de información, que puedan analizar y establecer los recursos de información y los servicios que deben proporcionar a su particular universo de usuarios. Es necesario conocer de investigación de operaciones, de análisis de sistemas, de productos, servicios y recursos de información y aun de la mercadotecnia y promoción de los servicios de información. Para poder difundir los servicios se requiere la comunicación de la información. En la actualidad si analizamos la oferta de servicios de información en el mundo desarrollado, veremos que para ellos, uno de los problemas es llegar a este usuario último;

en la mercadotecnia de estos servicios no hay una conexión suficientemente fluida entre el ofrecimiento de servicios de información y la demanda. Esto no sucede en nuestro país de manera general, pero sí sucede de manera particular. En muchas ocasiones desarrollamos servicios de información y no establecemos el contacto con quienes demandan esos servicios; sin embargo, la demanda y la necesidad de ellos es real; la demanda potencial es muy superior a los servicios que en este momento podemos ofrecer; por lo tanto, esa comunicación para la difusión de los servicios es muy importante. Ya he mencionado anteriormente y reitero que los profesionales que trabajan en centros de información tienen que tener muy al día el conocimiento del impacto social y económico de esa información, además de conocer las necesidades de sus usuarios. Al utilizar bases de datos internacionales o preparar bases locales, es importante contar con profesionistas que conozcan de análisis de sistemas, de computación y de investigación de operaciones. Pero esto no es suficiente si no contamos con personal que conozca de organización bibliográfica, de recursos, productos y servicios de información para una estrategia de búsqueda eficaz. Ya ayer se habló del importante papel de las bibliotecas, de los archivos, de los centros de documentación e información y de las unidades de cómputo; cada uno tiene su papel a desarrollar y al referirme al ciclo de información y a la transferencia de documentos me he referido al papel de cada uno de ellos. El centro de información debe contar con profesionales del área de la ciencia de la información, así como especialistas en documentación, bibliotecarios, archivistas y especialistas en sistemas. En muchas ocasiones el poco desarrollo o poca efectividad que han tenido algunos centros de información a la fecha ha sido porque no se han entendido en su aspecto integral, sino solamente en aspectos parciales y muchas veces llamamos centros de información a unidades de cómputo o a archivos y lo que sucede es que funcionan como ese tipo de entidades, esenciales para un ciclo de información, pero no como centros de información que de

alguna manera son esos intermediarios al llegar al usuario. El centro de información está instalado en el centro mismo del quehacer de sus usuarios, es el que debe estar más cercano a sus usuarios y sobre todo en la administración pública.

En la administración pública el centro de información debe ser un puente entre el documento, sea éste presentado de cualquier forma, sea éste una publicación de amplia difusión o bien del tipo denominado de literatura gris, sin importar si está o no en su acervo, en contraste con la adquisición de materiales para una biblioteca. El centro de información debe poder ubicar ese documento y ofrecerlo al usuario. Debe preparar bibliografías y debe ser ese puente sobre determinada temática, debe contar con profesionales de esa área que entiendan de la terminología y contenido de esa información con objeto de poder agilizar esa transferencia de información para los usuarios y poder detectar temas de interés para los mismos.

Dentro de los servicios más comunes que prepara un centro de información están las bibliografías, ya sea como búsquedas retrospectivas sobre un tema dado, como difusión selectiva de información, actualización permanente y/o servicios de alerta. El servicio de alerta lo puede prestar con eficiencia el especialista del tema de interés.

Por esta razón, en la mayoría de los países, los cursos que se dan para especialistas en información sobre ciencia de la información son a nivel de posgrado. La idea es atraer profesionistas de diversas disciplinas y especializarlos en diversos aspectos y divisiones de la propia ciencia de la información, de acuerdo a su particular interés y que entonces sean expertos en la recuperación de información principalmente de su área. La metodología obviamente es semejante, pero es distinto el contenido. No quiere decir que en todos los casos todo el personal que trabaje

en un centro de información debe ser experto en esa área; sino lo que se requiere es un grupo multidisciplinario de profesionales que trabajen en un centro de información en donde sí debe haber bibliotecarios, documentalistas, archivistas; especializados en conocer los recursos de información y cómo obtenerlos; profesionales del área de matemáticas aplicadas y computación para la aplicación de los sistemas de información, para la instrumentación de los apoyos telemáticos que debe tener el centro de información e inclusive para apoyar, en su caso, el desarrollo de recursos de información propios como índices y servicios de difusión selectiva de información. Los directores de centros de información pueden ser profesionistas de distintas disciplinas pero, de preferencia con especialización en ciencia de la información, con objeto de poder normar sus criterios en cuanto a la planeación del diseño de los servicios de información que ofrecerá el centro y con conocimientos suficientes de planeación, administración, organización y toma de decisiones, para poder dirigir la optimización constante de los servicios de información. En este campo, tanto o más que en cualquier otro, la obsolescencia nos ocurre con gran rapidez, debido al avance de la tecnología. No se trata sin embargo, de tener que renovarse cada 24 horas, ni que va a desaparecer todo lo que ahora tenemos; sino que tenemos que conocer y saber cómo ir adaptando estos procesos continuos de transformación para siempre ser eficaces y eficientes. Debemos tener la conciencia muy clara de que nuestro importante papel en el proceso de toma de decisiones adquiere más importancia en la medida en que seamos eficientes y eficaces para que la información oportuna y la información relevante llegue a quien lo necesite, en el momento preciso en que lo necesita.

CONCLUSIONES

Para concluir, quisiera sólo reiterar el papel preponderante de los centros de información, de los procedimientos de toma de

decisiones, a todos los niveles de la estructura piramidal de la administración pública.

No es exagerado decir que, de la eficiencia de estos centros de información y de la eficacia con la que se desempeñen los profesionales y todo el personal que labora en ellos, dependerá en gran medida, que la toma de decisiones en la administración pública sea la más adecuada; ya que, como en muchas ocasiones se ha expresado, la adecuada toma de decisiones es directamente proporcional a la cantidad de información oportuna y relevante con que se cuente.