

Biblioteca e información de calidad

JAIME RÍOS ORTEGA

Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Es difícil comprender cabalmente a la sociedad del siglo XXI. Aún más si se dejan de lado las dimensiones que han aportado las tecnologías de la información, su evolución como sociedad-red, así como los múltiples circuitos y flujos de información con los cuales interacciona esta sociedad.¹ En efecto, es imposible prescindir de tales flujos ya que con ellos se nutren los colectivos e individuos y se hacen presentes de modo universal y local. Prácticamente no existe una esfera de acción pública o privada que no implique a las tecnologías de la información y al menos uno de sus circuitos, tales como las redes sociales personales,

1 Véase la obra icónica de Manuel Castells titulada *La era de la información: economía, sociedad y cultura* (1999), publicada en tres volúmenes, así como *Comunicación y poder* (2009) y *Redes de indignación y esperanza* (2012).

familiares, profesionales, culturales, etcétera, su lista ha proliferado en proporción directa a las necesidades de identidad y organización colectiva, nacional y supranacional. No puede existir un límite porque una de las características de la circulación de información es su capacidad de multiplicación exponencial, es decir, un universo en expansión que se nutre mutuamente.

Por lo anterior es fácil deducir que las prácticas de los sistemas sociales en los cuales vivimos se han alterado de modo novedoso y el impacto producido por los nuevos flujos de información y las tecnologías con las que se sostienen es de perplejidad, incredulidad y han producido pérdida del logos personal y un empobrecimiento de la opinión pública (Sartori 1998). Frente a esta perspectiva, ha cobrado relevancia la visión de la UNESCO que la ha expresado en el *Informe mundial de la UNESCO: Hacia las sociedades del conocimiento* (2005); en éste, se destaca el ideal de lograr sociedades más justas y democráticas con base en el conocimiento compartido, lo cual requiere, como se ha dicho, el acceso a la información, los recursos que la portan y las capacidades cognoscitivas para aprovecharlas tanto social como personalmente.

En este contexto mundial de visiones polarizadas, de desigualdad social y de brechas del conocimiento (UNESCO 2010), además de culturales. De nueva cuenta se busca revalorar a las bibliotecas como protagonistas institucionales cuya contribución es imprescindible para garantizar a largo plazo el fortalecimiento de la civilización, la democracia, la justicia social, la ciencia y la cultura. Sin embargo, no se puede analizar minuciosamente cada una de estas líneas en un capítulo de libro. Por ello, en este escrito únicamente me propongo analizar las implicaciones que tiene la información de calidad y el valor social que le agrega la intervención de las bibliotecas y su incorporación a flujos de información virtuosos destinados a la ciudadanía y cualquiera que tenga preocupación por mejorar sus condiciones de vida social, económica y cultural.

LA BIBLIOTECA Y LA INFORMACIÓN SOCIALMENTE VALIOSA

La biblioteca forma parte de las instituciones milenarias articuladas a la memoria colectiva y, en consecuencia, del patrimonio material e inmaterial. También es vista como un instrumento imprescindible para la educación, la innovación, la ciencia, la tecnología y, en su sentido más amplio, la cultura; todo ello es cierto y es importante que así continúe porque es un pilar que sostiene a la civilización. Por otra parte, y si se mira en retrospectiva, la biblioteca se ha constituido como una institución coadyuvante de la democracia, esto es, como un ente social con vida propia que nace para incidir en los procesos de toma de decisiones de los ciudadanos en los ejercicios democráticos. Esto último se dice fácil, pero no es poco decir, pues con ello trasciende una concepción de la biblioteca que la presenta como una entidad profesional, sí, pero más bien técnica y de servicio, lo cual no la demerita pero sí la limita en cuanto al valor social del que es portadora.

Asimismo, cabe subrayar que la biblioteca es un lugar de valores universales y concretamente vinculados a los derechos humanos. Esto último no sólo tiene que ver con una declaración universal de principios loables y deseables; más bien, su importancia radica en la necesidad que tienen los individuos de ejercer la libertad de expresión y la crítica como contrapeso y control a los probables abusos por parte del estado o el gobierno a fin de prevenir el totalitarismo.² No es banal retomar esta discusión, pues como se ha visto, en los desafíos que enfrenta la democracia tanto su destrucción como el resurgimiento del populismo en el siglo XXI generan crisis políticas, sociales y económicas que se expresan en conflictos sociales de grandes dimensiones y de efectos indeseables de largo de plazo.³

2 En este sentido, es provechoso revisar el análisis que hace Kolakowski (1997) sobre el significado del concepto “poder” y “de la mentira”.

3 Al respecto, véanse los libros: *Qué es el populismo* (2016) de Jan-Werner Müller y *Cómo mueren las democracias* (2018) de Steven Levitsky y Daniel Ziblato.

También es necesario agregar que la biblioteca es un lugar de justicia social, pues los bienes culturales de que dispone son para uso de quien lo solicite, con independencia de su condición social, creencias, o cualquier otro criterio que implique discriminación. Aún más, las bibliotecas se comprometen a desarrollar servicios para disponer de dicho bien cultural, así como de enseñar a hacer un uso intelectual adecuado para su aprovechamiento. Gracias a ello, la concentración de bienes culturales que las bibliotecas llevan a cabo se devuelve a la sociedad en forma de cognición personal y social enriquecida.

Por otra parte, el valor social de la biblioteca, el cual normalmente pasa desapercibido, se hace presente en la vida diaria de nuestra sociedad. Sin embargo, su ausencia sería devastadora en las diversas actividades de la esfera pública; pongamos como ejemplo la educación primaria y secundaria que imparte el Estado, cuyos procesos formativos serían impensables si no se contara con el apoyo de las bibliotecas públicas, pues son éstas las que subsanan las carencias de contenidos informativos en los planteles cuyo déficit de bibliotecas escolares y colecciones son lamentables.⁴

En esta línea de análisis, la Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID) publicó una investigación de carácter empírico en 2014 cuyo título *El valor económico y social de los servicios de información: bibliotecas* se ha vuelto imprescindible para abordar el tema mencionado en el párrafo anterior.⁵ En dicho estudio se menciona lo siguiente:

La aportación social y económica de los servicios de información suele pasar desapercibida. Añaden, como muestra este estudio, un valor relevante al proceso de investigación científica, al incremento cultural del

4 Es importante mencionar la ausencia de macro estudios acerca de las carencias o condiciones de las bibliotecas escolares públicas y privadas del país, o bien, sobre el déficit de calidad de sus servicios, así como su impacto en la formación de los estudiantes.

5 Disponible en <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-socialservicios-informacion-bibliotecas.pdf>.

conjunto de la sociedad y a las cualificaciones profesionales de los individuos; aportan seguridad jurídica a través de los archivos y centros de documentación de las administraciones públicas, ponen en valor archivos históricos que sin el trabajo de descripción y puesta a disposición de los investigadores y el público serían inútiles, mantienen actualizado el saber hacer de las empresas para utilizarlo en proyectos competitivos que redactarán sus técnicos. Pero estas aportaciones quedan integradas en los productos y servicios que ofrecen otros profesionales. Quizá podría afirmarse que la documentación sólo se valora cuando falta. (FESABID 2014, 13)

Como puede constatarse, el listado de prácticas sociales que se benefician del trabajo de las bibliotecas, además de amplio, es de trascendencia para los países e inciden en la política, la economía y, obviamente, en la cultural. Ahora bien, de modo específico en cuanto a los beneficios la investigación antes mencionada, también señala que:

Los beneficios sociales y económicos de las bibliotecas son por definición intangibles, se diluyen en el conjunto de la sociedad o de las administraciones y organizaciones. Son una forma de conservar el conocimiento social o de una organización y de ponerlo a disposición de sus miembros, pero son estos, con sus actividades, los que extraen valor al aplicar los conocimientos adquiridos y la información conservada, ordenada y procesada en estos centros. Su valor económico no es posible calcularlo mediante procedimientos convencionales de “oferta y demanda” en el mercado (FESABID 2014,19).

Así, pues, las bibliotecas brindan servicios cuyo valor es inmaterial y, además, pasa inadvertido. Por otra parte, son imprescindibles para la creación de nuevo conocimiento y de tecnología, además de la innovación y la competitividad de la industria y el comercio. Esto sin dejar de lado el incremento de la cultura y el patrimonio de los países. De este modo es posible comprenderlo a partir de analizar la función social de las bibliotecas en los países más desarrollados y, en consecuencia nos ilustra, al menos en un plano hipotético, por qué ha sido tan grave económica, política y cultu-

ralmente que los países menos desarrollados hayan prestado tan poca atención y recursos para fortalecer sus sistemas bibliotecarios. No podemos dejar de lado estos aspectos y reflexiones, pues siempre es posible constatar el papel protagónico de los servicios de las bibliotecas de los países ricos y los fuertes vínculos establecidos con sus comunidades de usuarios.

En este sentido, se afirma que las políticas públicas orientadas al desarrollo cultural y social de los países presuponen la indisoluble relación entre las bibliotecas y la multiplicidad de actores demandantes de información, y se da por hecho que la ausencia de la primera afecta el desempeño de los segundos. En consecuencia, la política pública, además de orientar la expansión de los sistemas de información para la ciencia, la tecnología y en general el desarrollo del país, posee la capacidad de articular necesidades y recursos de información. Es decir, carece de sentido propiciar el avance de los sectores de un país sin proveerlos de insumos transversales con los cuales apoyarse. Entre ellos, los recursos de información de calidad tienen un papel destacado.

Pero, cabe preguntar, ¿qué pasa cuando no es así? Pues ocurre que cada actor demandante de información la obtendrá de donde pueda y frecuentemente con costos altos, o bien, actuará con serias limitaciones y el impacto de sus acciones puede ser irrelevante. Como bien sabemos, los recursos de información son ineludibles para la toma de decisiones y su ausencia puede significar una diferencia en contra de los procesos cognoscitivos personales, la investigación pública, la innovación tecnológica y científica, así como el avance cultural de un país y sus instituciones públicas. Así, pues, las políticas públicas en materia de cultura no pueden dejar de lado el proveer fuentes de información para el conjunto de actores sociales de modo integrado a fin de evitar el desperdicio de recursos y esfuerzos institucionales. Esto nos lleva a reconsiderar que la adquisición de información en cualquiera de sus soportes no culmina con la atención a un usuario inmediato o próximo, más bien se trata de aprovechar al máximo los recursos de información, lo cual implica brindarlos de modo abierto a todos aquellos usuarios potenciales, pero rea-

les, de la sociedad.

Por otra parte, y de acuerdo con la primera cita del estudio de FESABID que ya se hizo en la cual se menciona a los archivos y el valor social de la información que preservan, es importante insistir en la relación de los recursos de información contenidos en los archivos y el gobierno, y que los primeros sean de calidad, pues, como ya se dijo, aportan seguridad jurídica al ejercicio del gobierno, así como a la investigación histórica y la construcción de la memoria colectiva. Al respecto señala González “[...] apostamos nuestros esfuerzos para lograr despertar una conciencia y sensibilidad sobre la importancia que tiene resguardar y fortalecer la memoria, sobre todo pública, en la construcción del futuro” (González 2015, 9). Si se observa con cuidado, se entenderá que la memoria pública está contenida en los archivos de diversas entidades públicas del Estado y en las bibliotecas que albergan el patrimonio nacional. Es fundamental comprender esto porque las bibliotecas y los archivos se nutren de unidades culturales,⁶ que son tratadas como *recursos de información*, o bien, *fuentes de información* enriquecidos a fin de describirlos y tener acceso a ellos. Respecto al valor de dichos recursos en instituciones archivísticas, González destaca lo siguiente:

No hay memoria colectiva sin archivos y no hay creación del pasado sin fuentes de primera mano. Apreciamos desde este punto de vista la importancia que tienen los archivos en el sentido estricto de la palabra para la investigación histórica. Sin embargo estos dos componentes requieren en el primero el rescate documental y su procesamiento y el segundo la formación académica que haga posible transformar la información en conocimiento (González 2015, 9-10).

De acuerdo con lo expresado por González, no es de ninguna manera nimio enfatizar que se trata de contribuir a crear la memoria colectiva de un país cuyas repercusiones se hacen presentes en la

6 Para este caso, aplico el concepto de unidad cultural a libros, revistas, expedientes, etcétera. Este concepto fue creado por Humberto Eco (1986).

historia de las naciones, su cultura e identidad. González, para reforzar la idea antes expuesta, menciona a Alejandra Moreno Toscano, con quien coincide totalmente en cuanto a lo expresado en la cita que a continuación reproduzco:

El respeto por la memoria, por la historia de un país, se da cuando se transmite y se hereda. Es una pasión, no un trabajo, es una identidad, no una actividad. Revela que hay imaginación, dedicación, perseverancia. Las ideas son buenas, las realizaciones mejores. El gusto por el trabajo auténtico, por las tareas calladas de ordenar, restaurar, ofrecer a los demás información, es la base de la historia y la cultura (González 2015, 18).

En consonancia con lo expuesto en los párrafos precedentes, los recursos de información son esenciales para la historia, la cultura y también para el desarrollo, así como para mejorar los medios técnicos de gestión del orden social y económico del país. Por lo anterior es que las bibliotecas y los archivos públicos como preservadoras y proveedoras de información socialmente valiosa deberían presentar un papel protagónico en las políticas públicas de la nación. Sin embargo, su futuro se aprecia difícil, por lo menos para nuestro país, y como ejemplo baste verificar que en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024⁷ no aparece ninguna mención a las bibliotecas o los archivos públicos.

Esta ausencia puede resultar inconcebible en una nación que tiene en servicio 7416 bibliotecas integradas en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas,⁸ así como un Sistema Nacional de Archivos que incorpora a las dependencias y entidades del Ejecutivo federal, las cuales abarcan ciento cinco instituciones de los sec-

7 Disponible en: <https://lopezobrador.org.mx/wp-content/uploads/2019/05/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2019-2024.pdf>

8 Cifra actualizada al 16 de marzo de 2017. Disponible en https://dgb.cultura.gob.mx/bibliotecas_publicas_mapa_DGB.php.

tores de la Administración Pública Federal (APF)⁹ compuesta por diecinueve secretarías de Estado y la Consejería Jurídica (Ley Orgánica de la Administración Pública). Tampoco hay ninguna referencia de política pública relacionada con la información respecto a las universidades públicas y los centros de investigación e innovación tecnológica. La omisión es grave porque en muchos casos las bibliotecas públicas son el único soporte de información de calidad para la educación básica. Asimismo, la información de las entidades y dependencias de la APF debe estar apoyada en infraestructuras archivísticas eficientes y en óptimo funcionamiento para incidir en el ejercicio de gobierno y la transparencia, consustancial a la democracia. Ni qué decir de la información respecto a la formación de recursos humanos en la educación superior y los institutos y centros de investigación de todo tipo. Esta ausencia en el Plan Nacional de Desarrollo 2019 -2014 (Resumen ejecutivo del Informe del Archivo General de la Nación 2015, 23). es total y deplorable.

La información con valor social de las bibliotecas y otras entidades que suministran servicios afines en las democracias avanzadas han experimentado la necesidad de fortalecer a las instituciones que la proveen porque los recursos de información que procesan son imprescindibles para enriquecer la cultura de las naciones, así como para acrecentar la justicia social en ellas gracias a las capacidades de los individuos para sacar provecho de un bien público que incide en el bienestar de los individuos y la posibilidad de realizarse a través de construirse vidas dignas. Por este motivo es lógico pensar que la ausencia de políticas públicas que promuevan la creación de recursos de información, su acceso y la posibilidad de compartirlos es un factor de empobrecimiento cultural y dificulta la posibilidad de superar los límites que cercan a la justicia social y a la democracia.

9 Resumen ejecutivo del Informe del Archivo General de la Nación (2015, 23). Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/233393/Resumen_Ejecutivo_2015_web_B.pdf.

HACIA LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es pertinente preguntarnos ahora: ¿el éxito de las bibliotecas de los países desarrollados depende de los servicios? A lo cual respondemos que es condición necesaria pero no suficiente, ya que los servicios de las bibliotecas, de modo directo o indirecto, están diseñados para proveer información de calidad y sin este componente simplemente son inútiles. Por supuesto, la organización y servicios de las bibliotecas son multidimensionales, pero en esencia se trata de disponer, desde la perspectiva del usuario, de servicios y de información, insisto, de *calidad*. Parece simple, pero en realidad es complejo; veamos algunas de las razones.

En primer lugar, se dice de modo general que las bibliotecas brindan información y en un primer acercamiento podemos decir que esta afirmación es válida. No obstante, desde una perspectiva profesional, las bibliotecas se han especializado a lo largo de los siglos en crear recursos de información¹⁰ y no información “a secas”. Existen otros actores sociales que también proveen información como los medios de comunicación, claro está, empero dista mucho de ser equiparable a los *recursos de información* generados desde la biblioteca. Esta distinción entre uno y otro concepto es crucial en el campo bibliotecológico y para la sociedad en general, pues mientras el primero puede ser materia de un vasto número de disciplinas, el suministro y la preservación de recursos de información compete a la bibliotecología y otras disciplinas afines, tales como la biblioteconomía, la documentación y la archivonomía, por citar las más próximas. Es fácil deducir que el concepto información subsume sin ningún problema al otro concepto, pero esta economía de esfuerzo intelectual genera problemas de diverso tipo. Por ejemplo, actualmente es común la denominación de *profesional de la información* como un distintivo de *expertise* para los bibliotecólogos y las disciplinas afines antes mencionadas. Incluso es probable que entre estas disciplinas no genere mayor inquietud.

En contraparte, considero que sí contribuye a incrementar la

10 Se han denominado tradicionalmente como fuentes de información.

confusión en cuanto a la imagen pública de los profesionales de dichas disciplinas, pues con todo derecho, los periodistas, los informáticos y todos aquellos que consideren el manejo de información sensible, ya sea pública o privada, como distintivo de su quehacer profesional, reclamaran el uso denominativo de “profesional de la información”. De acuerdo con esta problemática y a la luz de las *Resource Description & Access* (RDA), es conveniente proponer otras denominaciones, tales como “Profesional de recursos de información y acceso”, o bien, “Profesional en organización de recursos de información y acceso”.

Es claro que la necesidad de especificidad daña la economía de palabras, pero a cambio se establece un perfil profesional preciso en cuanto a imagen pública y, en consecuencia, deja la ambigüedad. Si nuestra situación de países latinoamericanos fuera similar a la de los países en los cuales las bibliotecas constituyen un referente cultural imprescindible y por ello presentarse profesionalmente como bibliotecólogo, bibliotecónomo o documentalista tiene reconocimiento social, ni siquiera tendría lugar abrir esta problemática.

Así que volvamos al punto de distinción: son *recursos de información* y no únicamente *información*. En efecto, si nos quedamos con el término *información*, enfrentaremos varios problemas debido a la polisemia que acompaña al término y, derivado de ello, múltiples enfoques teóricos desde los cuales se estudia. Por ejemplo, Bates (2010, 2347), centra su estudio sobre dicho término en cinco líneas de análisis, a saber:

- Comunicación o semiótica.
- Basado en actividades.
- Proposicional.
- Estructural.
- Social.

Concluye, después del exhaustivo estudio, que el conjunto de conceptos de información es muy controvertido y delimita el núcleo de ejes teóricos desde los cuales es analizado dicho término:

- Una proposición, una estructura, un mensaje o un evento.

- Como requisito de la verdad o indiferente a ésta.
- Como una parte constitutiva de la sociedad y en permanente reinterpretación o medible en bits.
- Como una idea desgastada que debe ser despachada o como una concepción emocionante y comprensible en términos de fuerzas evolutivas.¹¹ Bates (2010, 2359).

El artículo de Bates termina haciendo énfasis en que se trata de un concepto muy debatido en la ciencia de la información y así permanece. Veamos, por citar un ejemplo, la definición de información por parte de Humberto Eco, quien dice: “Cuando entre dos acontecimientos, sabemos cuál se producirá, tenemos una información” (Eco 1986, 55).

Dada la afirmación anterior, se deriva la pregunta siguiente: ¿son reductibles los recursos de información a la certeza de la producción de un acontecimiento? O a la inversa: ¿La certeza de la producción de un acontecimiento es reductible a un recurso de información? Evidentemente, no es posible contestar afirmativamente ninguna de las preguntas anteriores ya que la definición de información que hace Eco está hecha para entender dicho concepto en el contexto del proceso comunicativo entre máquinas. Esto implica que al hablar de información en realidad nos referimos a señales o unidades de información. Esto es que en “la teoría de la información se llama unidad de información, o *bit* (de *binary digit* o <<señal binaria>>) a la unidad de disyunción binaria que sirve para individualizar una alternativa” (Eco 1986, 57). En la explicación que se ofrece, la dimensión estadística es fundamental, pues como lo señala el autor, “La información representa la libertad de elección de que se dispone al construir un mensaje, por lo tanto,

11 “A proposition, a structure, a message, or an event
As requiring truth or indifferent to truth
As socially embedded and under perpetual re-interpretation, or as measurable in bits
As a worn-out idea deserving of dispatch, or as an exciting understandable in terms of evolutionary forces”.

debe considerarse una propiedad estadística de los mensajes en su origen”¹² (Eco 1986, 59). Es evidente que de ningún modo los recursos de información son reductibles a unidades de información o *bits*, si nos situamos en un contexto de fenómenos culturales, o mejor dicho, en el universo del *sentido*. Al respecto dice Eco:

A nivel de máquina, estábamos todavía en el universo de la cibernética, que se ocupa de las *señales*. Al introducir al hombre hemos pasado al universo del *sentido*, porque la señal no es únicamente una serie de unidades discretas, computables por bits de información, sino que es también una forma significativa que el destinatario humano deberá llenar con un significado¹³ (Eco 1986, 71-72).

Cuando Eco nos indica que pasamos de la cibernética al universo del sentido, en realidad nos está situando en el mundo disciplinario de la semiótica. Por eso cobra relevancia el concepto de *unidad cultural*, la cual en toda cultura, según Eco, una “unidad” es, básicamente “algo que está definido culturalmente y distinguido como entidad. Puede ser una persona, un lugar, una cosa, un sentimiento, una situación una esperanza o una idea” (Eco 1986, 82). En consecuencia, y de acuerdo con el supuesto anterior, los recursos de información sí están en la categoría de unidades culturales.

Esta interpretación de la información en la cultura resulta fructífera porque nos permite salir de una visión anclada a la teoría de la información, que sin duda es importante, pero en el camino de la abstracción perdimos al hombre, al ser que es capaz de dotar de significado al mundo que le rodea. Entonces, es necesario explicar nuevamente la función social de los recursos de información, las bibliotecas y los archivos desde el universo bibliotecológico, pero de modo necesario debemos recurrir a los actos de comunicación porque las unidades culturales que estudiamos forman parte sustantiva de los fenómenos culturales inmersos en una perspectiva

12 Las cursivas son de Humberto Eco.

13 Las cursivas son de Humberto Eco.

comunicativa.

Por su parte, Saracevic destaca que la información, en information science, se entiende de tres modos que van de menor a mayor complejidad y es considerada como:

1. Señales o mensajes para la toma de decisiones e involucra poco o nada los procesos cognitivos o tales procesos pueden ser expresados en algoritmos y probabilidades.
2. Información involucrada en los procesos de cognición y comprensión; es el resultado de la interacción de dos estructuras cognitivas: una mente y, en general, un "texto".
3. Información en contexto; lo cual significa que está involucrada únicamente con mensajes, que son procesos cognitivos y también un contexto, lo cual significa: una situación, una actividad, un problema o similares (Saracevic 1999, 1054).

Desde mi punto de vista, esta interpretación está centrada en la información para la interacción con la realidad, en términos de actuación o solución de problemas, lo cual necesariamente implica cognición y, particularmente, utilización de registros de conocimiento.

Por lo visto, hasta ahora respecto al concepto de información y a cuyas manifestaciones ha de aplicarse la valoración de calidad podemos empezar por subrayar que esta última necesariamente depende del contexto comunicativo en cual está inserta, pues el concepto de información es sumamente amplio y multidisciplinario. Para avanzar en esta línea de comprensión, podemos proponer, a partir de los teoremas sobre los principales niveles de la información elaborados por Werner Gitt (1989, 36-41), que la calidad de la información depende de:

1. El código.
2. La convención del código.
3. El transmisor.
4. La fuente de origen mental.
5. La herencia o transmisión.

6. Los niveles jerárquicos: estadístico, sintáctico, semántico, pragmático y apobetics¹⁴ (de intención o propósito).

De acuerdo con Gitt, estos niveles son producto de un análisis cualitativo y para efecto de evaluar la calidad de la información, si nos atenemos a ello, deberemos centrarnos en el transmisor y receptor. En cuanto al primero, de los cinco niveles involucrados, tendremos que evaluar:

1. La intención del resultado.
2. La acción esperada.
3. El pensamiento expresado.
4. El código usado.
5. La señal transmitida.

Por otra parte, en cuanto a los mismos niveles pero enfocándonos al receptor, entonces debemos considerar:

1. El objetivo alcanzado.
2. La acción implementada.
3. La comprensión del significado.
4. La comprensión del código.
5. La señal recibida.

Es sumamente complejo y tal vez inabarcable tratar de asignar indicadores empíricos de calidad a cada uno de estos niveles de la información que articulan al receptor y al transmisor en los actos de comunicación. No obstante, ha servido para ilustrar la dificultad de la evaluación que implica la calidad de la información a partir de un abordaje focalizado en el estudio de la información como campo multidisciplinario. Empero, se han realizado aportaciones significativas desde la gestión de la información y únicamente expondré los elementos más significativos que se ofrecen en el artículo “Calidad de la información: Definiciones, dimensio-

14 Es un término introducido por Gitt y se presenta en el idioma original.

nes y terminología” (Rohweder *et al.* 2008).¹⁵

En principio cabe señalar que los autores de este documento distinguen entre información útil e información inaceptable. En la primera de ellas, la calidad de la información se califica como positiva si el usuario puede utilizarla para sus propios fines. En el segundo caso, la calidad de la información se evalúa negativamente si es utilizable por debajo del límite que el usuario ya no puede emplear la información para sus propios fines. Este punto de inicio es fundamental ya que será el usuario el actor y beneficiario de los sistemas de información en cualquiera de sus manifestaciones, como también se enfatiza en las Resource Descripción & Acces (RDA).

En segundo lugar, los autores del artículo antes indicado presentan quince dimensiones de la calidad de la información agrupadas en cuatro categorías: 1. Las que dependen del sistema, 2. Basadas en el propósito, 3. Relacionadas con la presentación y 4. Inherentes a la propia información.

A continuación muestro la agrupación de dimensiones contenida en cada categoría, así como los indicadores que deben cumplir:

1. Las que dependen del sistema

- Accesibilidad: si la información se hace accesible para el usuario a través de procedimientos directos de acceso.
- Manejo (fácil manipulación): si la información es editable y fácil de modificar y usar para diferentes propósitos.

2. Basadas en el propósito

- Actualidad: si refleja la propiedad real del objeto descrito de manera oportuna.
- Valor agregado: si el uso de la información puede conducir a un aumento cuantificable en una función u objetivo, con ganancias monetarias.
- Alcance razonable (cantidad suficiente de datos): si la cantidad de información que está disponible cumple

15 Agradezco al maestro Edgar Abraham Alameda Rangel la ayuda brindada por la traducción del documento referenciado.

con los requisitos.

- Relevancia: si la información que se brinda es necesaria al usuario.
- Integridad: si no hay errores y si está disponible en los momentos especificados según el proceso respectivo.

3. Relacionadas con la presentación

- Inteligibilidad: si puede ser entendida directamente por los usuarios y empleada para sus propios fines.
- Uniformidad: si la información se muestra continuamente con el mismo formato.
- Coherencia: si la información se representa consistentemente del mismo modo.
- Claridad depara la interpretación (exposición): la información es claramente interpretable si se entiende correctamente.

4. Inherentes a la propia información

- Alta notoriedad (reputación): la información es muy apreciada cuando la fuente de información, el soporte y el sistema de procesamiento tienen una reputación de alta confiabilidad y competencia.
- Exactitud: la información está libre de errores y coincide con la realidad.
- Objetividad: la información es estrictamente imparcial.
- Credibilidad: los certificados tienen un alto estándar de calidad o cuando la recopilación y difusión de información se realiza a un alto costo.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se aprecia que tanto las categorías y las dimensiones, así como sus indicadores, muestran de modo articulado la estructura de un sistema con el cual es posible identificar los componentes de la calidad de la información, así como un marco de evaluación bastante extenso. Incluso, es probable que pudiera ampliarse de acuerdo con las necesidades del sistema de información al cual se aplique y concretar aún más

los criterios o requisitos de evaluación, pero es un hecho que su sistematización y presentación, por parte de los autores del artículo mencionado, constituye una aportación relevante.

Por todo lo expuesto hasta ahora, es posible considerar que la calidad de la información no puede dissociarse del contexto de un sistema, en lo general para la comprensión de sus principios, y en lo particular para aplicarse en casos concretos. Asimismo, es indispensable comprender que no se evalúa calidad de la información en lo general, pues dicho concepto puede abarcar múltiples referentes y, por ello, siempre ha de tomarse en cuenta un conjunto de recursos de información procesados y producidos a partir de un sistema. Por ejemplo: una biblioteca adquiere libros, pero no es tal cual como se pone a disposición del usuario, se procesa bibliotecológicamente a fin de integrarlo a un circuito de información hasta convertirlo en un recurso de información. Es decir, el libro se enriquece intelectualmente desde que se describe y se hace accesible.

Hemos llegado a un punto crucial porque ya quedó claro que si hablamos de instituciones proveedoras de recursos de información. Lo fundamental es comprender cuál es el conjunto de requisitos con los cuales se obtendrá este tipo de recursos, pues dependiendo de su cumplimiento se valorará la calidad de ellos. Esto nos lleva a enfatizar algunos de los principios expuestos en las RDA (2015) a fin de proponerlos como criterios de evaluación. En consecuencia, la calidad de los recursos de información tendrá como indicadores de valoración, centrados en los usuarios, los siguientes:

1. Localización de recursos de acuerdo con los criterios de búsqueda del usuario.
2. Confirmación de identidad del recurso descrito respecto al buscado, a fin de distinguirlo respecto a otros recursos similares.
3. Selección del recurso pertinente de acuerdo con las necesidades del usuario.
4. Acceso real al recurso descrito.
5. Localización de información sobre los recursos asociados a la entidad.

6. Confirmación de la entidad buscada corresponde a la entidad asociada descrita, así como distinguir entre otras entidades.
7. Precisión de la relación entre dos o más entidades, o bien, determinar la relación entre el nombre por el cual se conoce la entidad y su descripción.
8. Determinación del criterio por cual un título fue seleccionado como el nombre preferido para esa entidad asociada.¹⁶

Por otra parte, es necesario destacar que el propósito de las RDA está orientado al registro de datos que permiten la localización de recursos, lo cual puede constatarse con los indicadores antes enumerados. Adicionalmente, se establece en las RDA que la creación de datos, y por lo tanto el registro de los mismos, deberán ceñirse a un conjunto de objetivos, que a su vez, considero, son los que permitirán evaluar la calidad de los recursos. Los objetivos¹⁷ son:

16 Véase el apartado 0.0 Propósito y Alcance, RDA: Recursos, Descripción y Acceso (1985).

17 Además de los Objetivos de las RDA, también están especificados los Principios. No obstante, la propuesta de conversión a criterios de evaluación únicamente la limité a los primeros, pero de ningún modo descarto que deba hacerse lo mismo con los Principios.

1. La adaptación frente a las necesidades del usuario (12 indicadores).¹⁸
2. Eficiencia de costo: cumplir con requisitos funcionales.
3. Flexibilidad: funcionamiento en varios ambientes.
4. Continuidad: integración en bases de datos existentes (ibid).

18 Los datos que permiten la adaptación son: “encontrar los recursos que corresponden a los criterios de búsqueda establecidos por el usuario; encontrar [sic] todos los recursos que contenga una obra en particular o una expresión particular de esa obra; encontrar todos los recursos asociados con una persona, familia o entidad corporativa determinada; encontrar [sic] todos los recursos sobre una materia dada; encontrar obras, expresiones, manifestaciones e ítems que están relacionados con los recuperados como respuesta a la búsqueda del usuario; encontrar personas, familias y entidades corporativas que corresponden a los criterios de búsqueda establecidos por el usuario; encontrar personas, familias o entidades corporativas que están relacionados con la persona, familia o entidad corporativa representada en los datos recuperados en respuesta a la búsqueda del usuario; identificar el recurso descrito (i.e., confirmar que el recurso descrito corresponde al recurso buscado, o distinguir entre dos o más recursos con las mismas o similares características); identificar la persona, familia o entidad corporativa representada por los datos (i.e., confirmar que la entidad descrita corresponde con la entidad buscada, o distinguir entre dos o más entidades con el mismo nombre o similar, etc.); seleccionar un recurso que es apropiado a los requerimientos del usuario con respecto a las características físicas del soporte y el formato y la codificación de información almacenada en el soporte; seleccionar un recurso apropiado a los requerimientos del usuario con respecto a las características del contenido de la obra o expresión (por ej., forma, audiencia esperada, lengua); obtener un recurso (i.e., adquirir un recurso mediante compra, préstamo, etc., o disponer de un acceso electrónico mediante una conexión en línea a una computadora remota); entender la relación entre dos o más entidades; entender la relación entre la entidad descrita y el nombre por el cual esa entidad es conocida (por ej., una forma lingüística (sic) diferente del nombre); entender por qué se selecciona un nombre o un título en particular como el nombre o título; preferido para la entidad.” Apartado 0.4.2.1 Adaptación Frente a las Necesidades del Usuario, RDA: Recursos, Descripción y Acceso (1985).

El hecho de que las RDA sean de carácter normativo facilita mucho la conversión del criterio de elaboración del registro de datos en indicadores de evaluación de calidad. De este modo es posible integrar un marco de valoración de los recursos de información cuya aplicación, necesariamente, ha de llevarse a cabo en instituciones y sistemas específicos. La complejidad de tales evaluaciones dependerá, como es obvio, del tamaño de dichas instituciones y sistemas.

El modelo implícito en las RDA centrado en las actividades del usuario (Localización del recurso Confirmación de identidad Selección del recurso Acceso al recurso) constituye, como hemos visto, las dimensiones articuladas de un ciclo cuyos actores esenciales son los usuarios y los recursos de información. Fuera de este modelo, no es posible configurar los procesos de evaluación de la calidad.

La preocupación por la calidad de la información no atañe únicamente a la perspectiva organizacional, como en el caso de la gestión de la información o la producción de recursos de información en el plano de la organización del conocimiento; también es una preocupación profesional y tiene que ver con la interacción que las bibliotecas han establecido con la sociedad y la democracia. Particularmente, las bibliotecas han sido garantes de la libertad de expresión, así como de la libertad de acceso a la información y el respeto a la privacidad de los usuarios. Sin embargo, en años recientes durante los cuales ha cobrado auge el “fenómeno de las noticias falsas”, como lo denomina la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), en paralelo se ha impactado negativamente sobre tales derechos ya que las respuestas políticas han propiciado iniciativas de censura. Al respecto, señala la IFLA que “[...] cualquier restricción en estas libertades –mediante la censura o el bloqueo del acceso a los recursos digitales y a Internet – debe estar estrictamente limitada, lo que incluye respetar los Principios de Manila sobre la Responsabilidad Legal de los Intermediarios” (IFLA 2018, 1).

En consecuencia, de los seis puntos de la Declaración de IFLA sobre las Noticias Falsas dirigidos a los gobiernos, los tres prime-

ros tienen como preocupación fundamental no vulnerar las dos libertades antes mencionadas:

- Abstenerse de aprobar leyes que tendrán un impacto desproporcionado en la libertad de acceso a la información y en la libertad de expresión, en especial mediante “prohibiciones” de “noticias falsas” definidas vagamente o en términos generales, u otras restricciones de acceso a los recursos digitales y a Internet.
- Garantizar que las normativas que regulan las plataformas de Internet no crean incentivos para limitar la libertad de expresión de una forma injustificada.
- Mostrar una moderación al hacer referencia a las “noticias falsas” para evitar legitimizarlas como una excusa para la censura (IFLA 2018, 2).

Por otra parte, se hace mención de la información de calidad que proveen las bibliotecas en relación con las personas y la trascendencia para éstas. Lo anterior queda matizado del siguiente modo:

El progreso económico y social se basa en que las personas puedan tomar mejores decisiones para ellas mismas y sus comunidades lo que, a su vez, depende del acceso a información de calidad, de una adecuada alfabetización informacional y de destrezas para el pensamiento crítico. Las historias falsas o erróneas que afirman ser reales -si se creen- corren el riesgo de socavar esta toma de decisiones (IFLA 2018, 1).

De igual modo se menciona nuevamente a la información de calidad en el último punto de la Declaración dirigidos a los gobiernos y señala:

Trabajar en colaboración para fomentar el valor de la información de calidad, garantizando que estas iniciativas no excluyen voces nuevas o diversas (IFLA 2018, 2).

La Declaración no especifica qué es información de calidad; sin embargo, está implícito que se trata de la información brindada por los servicios bibliotecarios. A su vez, estos operan en el marco de los derechos de libertad de acceso a la información y de la libertad de expresión, así como el respeto a la privacidad de los usuarios. Se deduce también que la información de calidad responde a los criterios de objetividad, veracidad y verificación. No obstante, cabe agregar, existen otros criterios asociados a los anteriores, tales como la selección rigurosa y colegiada de las fuentes de información las cuales se incorporan a las colecciones de las bibliotecas, pues deben contar con el aval y prestigio académico, institucional o cultural que los pares les atribuyen. Tal y como se ha caracterizado la tensión entre noticias falsas vs. información de calidad, interpreto que la IFLA ha logrado fijar una antípoda en donde la primera es ubicua y ambigua, mientras que la segunda es institucional, referida y verídica. En este sentido, es interesante revisar los componentes del mensaje de la infografía de la IFLA ¿Esta noticia es falsa? (How to spot... 2019) y de ella destaco tres elementos relacionados con la información de calidad: 1. Tipo de fuente de información en la web, 2. Autoría y fuentes relacionadas y 3. Verificación de fuente y orientación del bibliotecario.

En resumen, la caracterización sobre la naturaleza de la información de calidad está sustentada, en términos institucionales, en: 1. La provee una institución especializada en el manejo de los recursos de información, como es el caso de las bibliotecas, cuya función social está comprometida con los derechos humanos. 2. Las fuentes de información accesibles a través de las bibliotecas han sido seleccionadas con criterios de prestigio académico, institucional o cultural. 3. Estas fuentes de información son confiables, objetivas y verificables. Es sobre esta base de criterios que las bibliotecas brindan un servicio valioso a las personas y sus comunidades a fin de orientar su toma de decisiones con miras al progreso económico, social, cultural y democrático. Por ello, las bibliotecas no son únicamente una fuente de orientación, en realidad son instrumentos del desarrollo y la justicia social.

CONSIDERACIONES

Las bibliotecas, a través de la información de calidad que proveen, tienen la función de acotar, por una parte, los efectos negativos de las noticias falsas en la esfera pública y, por la otra, contener los excesos de regulación que afectan los derechos relacionados con el acceso a la información, la libertad de expresión y la privacidad de los individuos, pues tales excesos desembocan en la censura y vulneran los derechos de las personas.

En otro contexto que no compete a la vida democrática necesariamente, es necesario delimitar el significado de la expresión información de calidad, ya que su uso con ese grado de generalidad puede ser confuso, pues se pierde el referente más importante que tiene para las bibliotecas y otras instituciones afines. En consecuencia, debe privilegiarse con las reservas del contexto de comunicación el concepto de recursos de información, los cuales surgen del trabajo de descripción y registro de las unidades culturales que las bibliotecas u otras instituciones, como los archivos, adquieren y preservan.

El proceso de describir y hacer accesibles los recursos de información es un trabajo complejo de alto valor intelectual y especializado a través del cual se enriquecen las fuentes de información y entidades bibliográficas. El registro correcto de los datos y requisitos funcionales que se adhieren a los recursos de información, son en esencia los elementos constitutivos y articulados que permiten valorar la calidad de la información en su sentido más general. Empero, esta calidad ha de apreciarse totalmente en la medida que es eficiente el modelo de las tareas básicas que realiza el usuario, a saber: Localización del recurso, confirmación de identidad, selección del recurso y acceso al recurso. Por ello se afirma que la calidad de la información sólo puede estudiarse en sistemas de información específicos. Lo anterior no significa que los modelos de evaluación de la gestión de la información queden descartados. Por el contrario, permiten individualizar la estructura esencial de la evaluación de la calidad de la información en sus dimensiones mínimas y sirven para estudiar sistemas de mayor

complejidad; en el caso particular que revisamos, se mencionaron cuatro categorías y quince indicadores.

La revisión de los distintos abordajes teóricos (Bates, Saracevic, Eco y Gitt) para comprender la naturaleza de la información permite afirmar que los atributos de la calidad de ésta última no pueden establecerse con base en los análisis multidisciplinarios. Es decir, no es viable delinear un sistema de evaluación de la información de calidad, o bien, de la calidad de la información sobre la base de esa línea de investigación, pues cada enfoque no permite operaciones que los hagan conmensurables y, más bien, comprobamos que son irreductibles. De igual modo, se afirma que la evaluación de la calidad de la información siempre se hace en función de un sistema particular y será más compleja, necesariamente, dependiendo de su tamaño.

En paralelo, también es constante que la información como bien primario y público es imprescindible para el desarrollo de los países y el progreso de las personas, así como de sus comunidades. Por ello, es prácticamente un acto de irresponsabilidad de gobierno para con los habitantes de un país que sea omitido este bien primario de las políticas públicas que deben impulsar mejores estándares vida de los ciudadanos en los aspectos económicos, culturales, sociales, políticos, científicos y tecnológicos, así como democráticos. Es irresponsable e inaceptable desde un enfoque de justicia social descartar la trascendencia de construir y consolidar sistemas de transferencia de información socialmente valiosa. Es por eso importante promover más estudios sobre el valor social y económico de las bibliotecas y los archivos, tal y como se hace en los países de democracias avanzadas, pues en dichos países se parte de la premisa que la información con valor social es coadyuvante del desarrollo, el bienestar y la democracia. Evidentemente, implica reconsiderar a la información como un recurso de calidad, así como un bien público que por sus características opera transversalmente en la sociedad y los individuos que la constituyen.

Finalmente, ha de reconocerse que subrayar el rol social y único de la biblioteca para construir o consolidar circuitos de información socialmente valiosa en los cuales interaccionan ciudadanos

y recursos de información de calidad, nos ayuda a convertirnos en una parte importante de las sociedades del conocimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Bates, Marcia. "Information". En: *Encyclopedia of Library & Information Sciences* / Marcia Bates y Mary Niles Maack, coordinadoras. 3rd Ed. Nueva York: CRC Press, vol. 3, pp. 2347-2360. Disponible en pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information.html.
- Castells, Manuel. *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza, 2005.
- _____. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza, 2009.
- _____. *Redes de indignación y esperanza: los movimientos sociales en la era de internet*. Madrid: Alianza, 2012.
- Eco, Humberto. *La estructura ausente: introducción a la semiótica*. Francisco Serra Cantarell (trad.). Barcelona: Lumen, 1989.
- El valor económico y social de los servicios de información: Bibliotecas*. José Antonio Gómez Yáñez (coord.). España: FESABID, 2014. Disponible en <http://www.fesabid.org/sites/default/files/repositorio/fesabid-valor-economico-social-servicios-informacion-bibliotecas.pdf>.
- Gitt, Werner. "Information: the Third Fundamental Quantity", *Siemens Review*, 56(6), 1989: 36-41.
- González Cicero, Stella Maris; Morales Campos, Estela; Dávalos Martínez, Héctor Daniel *et al.* *Función social y carácter público de los archivos*. México: UNAM, Coordinación de Humanidades, 2015.
- Hacia las sociedades del conocimiento: informe mundial de la UNESCO*. Jérôme Bindé. [Francia]: UNESCO, 2005. Disponible en <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908>.
- How to Spot Fake News = ¿Esta noticia es falsa?* [Países Bajos]: IFLA, 2019. Disponible en www.ifla.org/publications/node/11174.

- Informe mundial sobre las ciencias sociales 2010 - Las brechas del conocimiento. [Francia]: UNESCO, 2010. Disponible en <http://www.unesco.org/new/es/social-and-human-sciences/resources/reports/world-social-science-report-2010/>.
- Kolakowski, Leszek. *Dios no nos debe nada: un breve comentario sobre la religión de Pascal y el espíritu del jansenismo*. Susana Mactley Marin (trad.). Barcelona: Herder, 1996.
- Levitsky, Steven y Ziblatt, Daniel. *Cómo mueren las democracias*. Gemma Deza Gull (trad.). México: Ariel, 2018.
- Ley Orgánica de la Administración Pública, Capítulo II, artículo 26. *Diario Oficial de la Federación*, 14 de mayo de 2019.
- México. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Capítulo II, artículo 26, *Diario Oficial de la Federación*, 30 de noviembre de 2018. Disponible en www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/loapf/LOAPF_ref61_30nov18.pdf.
- México. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. *Gaceta Parlamentaria*, año XXII, número 5266-XVIII, anexo XVIII-Bis, 30 de abril de 2019. Disponible en <http://gaceta.diputados.gob.mx/PDF/64/2019/abr/20190430-XVIII-1.pdf>.
- Müller, Jan-Werner. *¿Qué es el populismo?* / Traducción de Clara Stern Rodríguez. México: Grano de Sal, 2016.
- Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. Disponible en https://dgb.cultura.gob.mx/bibliotecas_publicas_mapa_DGB.php.
- Resources, *Description & Access Toolkit*. Disponible en <https://www.rdatoolkit.org/>.
- Resumen ejecutivo del Informe del Archivo General de la Nación. Disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/233393/Resumen_Ejecutivo_2015_web_B.pdf.
- Rohweder, J.P., G. Kasten, D. Malzahn, A.Piro e I. Schmid "Informationsqualität - Definitionen, Dimensionen und Begriffe". En: *Daten- und Informationsqualität* / K. Hildebrand, H. Hinrichs, M. Mielke. Alemania: Vieweg+Teubner.

Información, participación ciudadana...

Sartori, Giovanni. *Homo videns: la sociedad teledirigida*. Ana Doaz Soler (trad.). Madrid: Taurus, 1998.

Saracevic, Tefko. "Information science", *Journal of the American Society for Information Science*, 50, 12 (1999): 1051-1063. Disponible en tefkos.comminfo.rutgers.edu/JASIS1999.pdf.

Strong, Diane M., Lee, Yang W., Wang, Richard Y. "Ten Potholes in the Road to Information Quality", *Computer*, 1997: 38-46. Disponible en <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.3.1299&rep=rep1&type=pdf>.