

*Managing information for the competitive edge* / edited by Ethel Auster and Chun Wei Choo. New York: Neal-Schuman, c1996. xiii, 554 p.

La información se ha convertido en un recurso estratégico para cualquier organización, tan vital como la tierra, el trabajo o el capital, que además tiene propiedades especiales que aumentan su importancia. La gestión de la información es la utilización de las capacidades de la organización para crear y reinventar valor tanto para sí misma como para sus clientes. Una organización que comprende la importancia de la información es una organización inteligente que es hábil para crear, adquirir, organizar y compartir conocimiento, y que es capaz de adaptar sus metas y comportamiento de acuerdo con el nuevo conocimiento. Este tipo de organización percibe a la gestión de la información como una de sus competencias medulares. Sin embargo, los usuarios de la información en las organizaciones tienen un comportamiento informativo que está condicionado por su ambiente de trabajo y, por lo tanto, tiene características particulares. Los bibliotecarios deben salvar la distancia entre la forma que proveen información y la manera en que ésta se necesita y es realmente utilizada en las organizaciones para mantener su ventaja competitiva.

Esta compilación de artículos reúne muchos de los elementos que los especialistas en la información necesitan saber acerca del uso de la información en las organizaciones y ayudarlos a ser parte integral de las mismas. *Managing Information for the Competitive Edge* integra conceptos de bibliotecología y ciencias de la información, administración y disciplinas conexas. Provee una buena y balanceada selección de contribuciones que tratan algunos de los temas más apremiantes en la actualidad sobre el manejo de la información, como la necesidad de métodos para determinar las necesidades de información de la organización; el comportamiento de los administradores como usuarios de la información; qué estrategias y tácticas pueden ser usadas para desarrollar la gestión de la información como una capacidad básica de la organización; cómo se mide el valor de la información y de sus sistemas; cómo pueden ser reestructurados los roles de los especialistas de la información para desempeñarse en el nuevo ambiente.

El libro trata equilibradamente la gestión de la información tanto desde el punto de vista teórico como teórico-práctico y las contribuciones, diecinueve en total, tienen la firma de prestigiosos especialistas en el área de las ciencias de la información y de la administración como Blaise Cronin, Richard Daft, Thomas Davenport, Jeffrey Katzer, Michael Koenig, Michael Porter y Robert

Taylor. El libro fue editado por Ethel Auster y Chun Wei Choo, profesores de la Escuela de Estudios de la Información de la Universidad de Toronto, quienes además son autores de dos de las contribuciones.

La obra está dividida en seis partes. Cada una de ellas se concentra en un tema principal y es precedida por una introducción que resume cada artículo.

La Parte I, *Information Models of Organizations*, presenta dos artículos que ofrecen una introducción teórica para el resto del libro. En ellos se compendia la situación actual del desarrollo de los modelos de información en el comportamiento organizacional, tomados de la bibliografía de la teoría de la organización, de la gestión de los sistemas de información y de la tecnología de la información.

Los tres artículos de la Parte II, *Understanding the Information Requirements of Organizations*, tratan lo siguiente: el primer artículo, escrito por el "gurú" de la ventaja competitiva, Michael Porter, discute cómo la información es usada para crear una ventaja competitiva. El segundo artículo analiza las necesidades de información de grupos de usuarios en una organización, y el tercero discute modelos de información centrados en el usuario.

La Parte III, *Information Behavior of Managers*, se concentra en un importante grupo de usuarios de la información- los administradores. Los artículos en esta parte revelan claramente que los administradores son un grupo especial de usuarios cuyos comportamientos informativos son condicionados y formados por las contingencias del trabajo administrativo. Esto hace que simplifiquen y limiten su búsqueda de información teniendo como base su experiencia y familiaridad con el tema, y que busquen soluciones que sean buenas más que óptimas.

Los cinco artículos de la Parte IV, *Strategies for Managing Information*, discuten ciertas estrategias para manejar los recursos de información más eficazmente. El examen de la información y comunicación permite a la organización evaluar la adecuación entre sus activos de información y su estructura de comunicación, y las metas y funciones de la organización. Luego de evaluar sus activos de información las organizaciones deben desarrollar redes que impidan la acumulación de información y alienten el procesamiento colectivo de la información. Muchas organizaciones fallan en su manejo de la información a causa de que no tienen una política de información que se adecue a su cultura organizacional. Finalmente, para que una organización pueda sobrevivir a un ambiente complejo y competitivo necesita establecer un sistema capaz de obtener información correcta y actualizada acerca de su ambiente externo.

La Parte V, *Assessing the Value of Information*, introduce conceptos y técnicas para estimar el valor de la información y el de los servicios de información en las organizaciones. Se discuten abordajes tanto cuantitativos como descriptivos, incluyendo: algunas maneras en que las bibliotecas y servicios de información pueden agregar valor a la información que proveen; un

instrumento para determinar las prioridades de los usuarios, que puede ser usado para establecer criterios para jerarquizar las opciones del servicio de información y evaluar los servicios existentes; y un conjunto de medidas, modelos y métodos que cuantifiquen el valor de la información en términos de tiempo y dinero ahorrado, y en mejora de la calidad y la productividad.

La Parte VI presenta dos estudios de caso de gestión de la información – uno es sobre Nippon Steel Corporation, el más grande fabricante de acero del mundo, y el otro sobre la industria farmacéutica británica. En el caso de la empresa japonesa se muestra como se ha tejido una intrincada red de estructuras de información y procesos que está completamente integrada a las operaciones de la firma. En el caso de la industria farmacéutica británica, los gerentes de información de diez compañías relatan sus éxitos y fracasos cuando trataron de proveer inteligencia competitiva a sus empresas. Otros dos artículos demandan una redefinición del papel de los profesionales de la información en la nueva organización de la información y postulan que los mismos necesitan expandir su repertorio de habilidades para actuar como supervisores de redes que enlazan información de fuentes internas y externas, personales e impersonales.

Cada artículo incluye abundantes citas bibliográficas, y al final de cada una de las seis partes en que se ha dividido el libro se puede encontrar bibliografía adicional sobre el tema tratado. Tiene un índice temático analítico total de los diferentes artículos, y un índice de autores que remite a las referencias bibliográficas de cada artículo y a las citas de las bibliografías adicionales.

El libro es de gran utilidad para todos aquéllos que tengan relación con la gestión de la información en diferentes ambientes, desde bibliotecas y centros de información hasta cualquier organización cuyos productos, servicios o actividades dependan del uso intensivo de la información. También es útil para profesores y alumnos en las escuelas de bibliotecarios, y para los profesores de administración de empresas.

Roberto V. Cagnoli.  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas.  
Facultad de Filosofía y Letras. (UBA)