

INDICADORES DE CALIDAD DESCRIPTIVA EN LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS ANALÍTICO-DOCUMENTALES

Maria Pinto Molina

RESUMEN

Desde la perspectiva de la calidad, los procesos de análisis de contenido de los documentos textuales, de naturaleza lingüístico-cognitiva, condicionados por cuatro factores básicos (texto, contexto, conocimiento base del analista y objetivos documentales), se vinculan a la decisiva participación del hombre. A pesar de las dificultades, los objetivos de calidad descriptiva (interna), basados en la fidelidad al documento original, deben ser medibles. Para ello se plantean unos indicadores: precisión, legibilidad, cohesión, coherencia, exhaustividad, consistencia, densidad, profundidad, capacidad informativa, tamaño, tiempo, costo y errores.

1) INTRODUCCIÓN

Aunque la tendencia hacia la calidad es tan primitiva que puede considerarse como una de las constantes de la condición humana, el concepto de *calidad* como cuerpo doctrinal aplicable a la producción y a la prestación de servicios se ha desarrollado espectacularmente a lo largo de nuestro siglo. La evolución ha sido vertiginosa, desde los iniciales planteamientos que se centraban en el cumplimiento de determinadas *especificaciones*, pasando por la filosofía de *adecuación al uso*, para desembocar en la *satisfacción del usuario* como principio básico de la calidad. Proliferan las teorías, pero quizás sean cuatro los puntos básicos que subrayan las últimas y más afortunadas tendencias: mantener como principal objetivo la mejora de los productos y servicios; actuar de manera que la calidad no dependa de inspecciones; formar continuamente al personal y suprimir las barreras entre los servicios, así como toda forma de dirección por cifras. La calidad es un problema de orientación, de liderazgo, de participación de los empleados y de formación¹. En cualquier caso, la mejora de la calidad es un proceso sin fin, que debe llevarse paso a paso y del que no se pueden esperar resultados inmediatos.

En el ámbito normativo internacional, consideraremos las Normas ISO 9004/1987 e ISO 9004-2-1991, equivalentes a las normas europeas EN 29004-1990 y EN 29004-2-1993, y a las españolas UNE 66-904-90 y UNE-EN 29004-2. Según estas Normas, el interés principal de una empresa u organización será la calidad de sus productos y servicios. Dicha calidad se centra en el conjunto de propiedades y características del producto o servicio que le confieren aptitud para

¹ BOUTHILLIER, F. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. Argus, 1992, p. 30.

satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas². Los productos y servicios deben satisfacer esas necesidades y las expectativas de los clientes. También cumplirán determinadas normas, especificaciones y requisitos, y estarán disponibles a precios competitivos que permitan además un beneficio. Para ello, toda empresa u organismo desarrollará e implantará un *sistema de gestión de calidad* apropiado al tipo de actividad y al producto o servicio que ofrezca³. Tal sistema se concibe con una doble finalidad: satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y proteger los intereses de la propia empresa.

En el curso de los últimos años, el concepto de calidad "total" o "global" se ha convertido en una materia constante en la literatura sobre gestión. Dicho concepto, a menudo asociado a los círculos de calidad y a la gestión integral de la calidad, se presenta como el nuevo credo de los años 90. Calidad "global" implica calidad a todos los niveles: *concepción* de los productos, calidad de *producción* y de procedimientos de *control*, y calidad del *servicio* que acompaña al producto. Mas que una idea a la moda, la calidad "total" sugiere una seria evaluación de la gestión y de la producción de los servicios, y sobre todo resultados precisos en materia de calidad y de servicios⁴.

En búsqueda de esa más que necesaria precisión, y puesto que el concepto de calidad se nos presenta con un elevado grado de abstracción, conviene que nos enfrentemos al nivel de *calidad real* que nos ofrecen productos y servicios en contraposición al "ideal" que todos pretendemos (figura 1). Si tenemos en cuenta las diferencias existentes entre una *necesidad*, su manifestación o *especificación* y la respuesta o *realización* correspondiente, llegamos al concepto de *calidad real*, como la porción de necesidad que ha sido convenientemente especificada y consecuentemente realizada. A su alrededor existen *carencias*, necesidades especificadas pero no realizadas; *sobrecalidades*, realizaciones de especificaciones no necesarias; *calidades intuitivas*, realizaciones de necesidades no especificadas; *especificaciones inútiles*, porque no son necesarias y consiguientemente no se han realizado; *necesidades no satisfechas*, porque no se han especificado y tampoco realizado; y *despilfarros*, porque se han realizado cosas que no son necesarias ni se han especificado. Todo objetivo de mejora de calidad pretenderá optimizar la calidad real en detrimento de las carencias, sobrecalidades, calidades intuitivas, especificaciones inútiles, necesidades no satisfechas y despilfarros. El ideal, o nivel máximo de *calidad real*, se producirá cuando todas las necesidades estén especificadas y también realizadas.

Norma española UNE EN 29004-2: Gestión de calidad y elementos del sistema de la calidad. Parte 2: Guía para los servicios. Madrid, AENOR, 1993, p. 9.

Norma española UNE 66-904-90: Gestión de la calidad y elementos de un sistema de la calidad. Reglas generales. Madrid, AENOR, 1992, p. 8.

⁴ BOUTHILLIER, F. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. Argus, 1992, p.29.

Por lo que respecta al entorno documental (figura 2), hemos de manifestar el vacío científico e institucional con que nos encontramos a la hora de acometer las tareas tradicionales desde la nueva perspectiva de la calidad. Los estudios sobre calidad que aborden explícitamente el dominio de la información tienen todavía un carácter incipiente en la mayoría de países de nuestro entorno, si bien el aumento de interés por el tema ha permitido la creación reciente de grupos de trabajo nacionales (SEDIC) e internacionales (Federación Internacional de Información y Documentación). Por ello resulta obligado profundizar en el origen de tales procesos documentales, sin olvidarnos que es el usuario-cliente, y en consecuencia el profesional en un proceso de feedback, el único y legítimo evaluador de los productos resultantes. Nos hallamos ante el centro de gravedad de todo sistema de la calidad, y como tal debe protagonizar nuestras preocupaciones en cuanto gestores de los servicios de información, teniendo siempre presente que su satisfacción solo puede garantizarse cuando existe una interacción armónica entre los distintos factores implicados. Si bien es un hecho que los bibliotecarios-documentalistas han tenido frecuentemente la tendencia a eludir esta cuestión por estar demasiado centrados en el libro-documento ⁵, cuando el objetivo es la mejora constante de productos y servicios documentales, el profesional de la documentación no puede permitirse el lujo de ignorar al usuario-cliente como verdadero protagonista del sistema de calidad.

Conscientes de la envergadura del problema, nos interesa destacar el ingrediente subjetivo de la calidad, pues el éxito de sus programas depende fundamentalmente del *conocimiento*, las *actitudes* y el *comportamiento* del hombre, que es la clave, por encima incluso del tipo de organización que se disponga. El factor humano ejerce una función motora tal que el peso de las personas es equivalente, por no decir muy superior, al que posee el sistema de calidad en su conjunto ⁶. En el caso de los servicios documentales, el sistema de calidad deberá responder a los aspectos humanos involucrados, gestionando los procesos sociales del servicio, considerando las interacciones humanas como un elemento esencial de la calidad del servicio, y desarrollando las competencias y actitudes del personal. En resumidas cuentas, abogamos por el fomento de una "cultura de la calidad", creando un entorno favorable para su desarrollo.

2) GESTIÓN DE LA CALIDAD EN DOCUMENTACIÓN

Si tenemos en cuenta que el 50 % de las actividades de los países industriales avanzados se relacionan con la producción, el tratamiento o la difusión de informaciones,..., es vital en el futuro preocuparse de la racionalización de las actividades de este dominio ⁷ de la información cada día más estratégico. Su importancia está fuera de toda duda. Pero sabemos que en bastantes

⁵ SUTTER, E. Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs. ADBS. UDAONDO DURAN, M.: Gestión de calidad. Madrid, Díaz de Santos, 1992, p. 285.

⁷ MICHEL, J.; SUTTER, E. Valeur et compétitivité de l'information documentaire. ADBS, 1988, p.5.

ocasiones los usuarios de los servicios de información y de documentación no obtienen realmente satisfacción a sus demandas, lo cual no es de extrañar si tenemos en cuenta la ambigüedad y complejidad de un mercado muy particular que hasta ahora lo ha sido más de oferta que de demanda y donde los productos, consiguientemente, satisfacen más a sus creadores que a los potenciales usuarios. En la actualidad los aspectos centrífugos de las actividades informativo-documentales, en contraposición al conservadurismo centrípeto de las bibliotecas tradicionales, exigen un mayor control cualitativo.

Conviene aclarar que la "industria de la información", y más concretamente las bases de datos referenciales encargadas de gestionar el contenido documental, no son servicios en el mas puro sentido de la palabra, sino que combinan la producción de documentos secundarios con la intermediación en la recuperación de documentos originales a través de tales productos. Y es que la calidad, en el dominio de la información y de la documentación, estriba en que el cliente-usuario esté satisfecho no solo en cuanto al contenido de la información suministrada, sino también en relación con la presentación y el servicio asociado a este suministro ⁸. Productos y servicios, dos realidades profundamente distintas, se entremezclan y confunden mutuamente en virtud de la habitual dependencia del servicio con respecto al producto en que se basa. En realidad un *servicio* es una categoría particular de *producto* con una parte esencial de prestaciones inmateriales y de movilización de mano de obra ⁹. Conviene pues distinguir entre los procesos de producción de documentos secundarios (desde el simple catálogo hasta el sofisticado resumen) que tienen lugar en los centros de documentación, y los servicios de información que, valiéndose de dichos productos, dichas empresas proporcionan a sus clientes. Y aunque los servicios documentales dependen en gran medida de los productos documentales porque la aportación de estos al servicio es muy importante, opinamos que son dos realidades a investigar por separado. En cualquier caso, los *productos* se encuentran integrados en el mas complejo engranaje de los *servicios* y su mejora de calidad afectará también a estos.

Pero los *servicios* en general, y los documentales en particular, se nos presentan con la extrema dificultad de su estudio, dificultad que deriva de su intangibilidad, heterogeneidad y caducidad, así como de la participación del cliente en el proceso de producción. Por consiguiente, es difícil asumir una calidad uniforme para unos servicios que se prestan con el ingrediente fundamental de las diferencias humanas individuales ¹⁰. Teniendo en cuenta estas peculiaridades, resulta ciertamente complicado introducir una aproximación de calidad total en los medios documentales. Sería más justo hablar de *proceso continuo de mejora de los servicios* ¹¹.

⁸ SUTTER, E. Services d'information: comment satisfaire les utilisateurs. ADBS, p.29.

⁹ MICHEL, J.; SUTTER, E. Valeur et compétitivité de l'information documentaire. ADBS, 1988, p.29. ROSANDER, A.C: Op. cit., p. 46, 47, 52.

¹¹ BOUTHILLIER, F. La qualité totale et la qualité des services dans les bibliothèques. Argus, 1992, p.31.

En cualquier caso, y al margen de estas dificultades de partida, debemos reconocer que la gestión moderna y dinámica de los dispositivos de tratamiento y transferencia de la información implica una aproximación "económica" a la actividad. Como otras actividades económicas, las funciones documentales no se desarrollarán más que recurriendo a los métodos de gestión moderna y jugando la carta de la calidad ¹². Es necesario considerar las materias de información y de documentación como reales actividades de empresa y de *gestión* ¹³, entendiendo por tal la utilización óptima de los medios disponibles para satisfacer unos objetivos prefijados. Para ello el gestor debe incidir en todas las variables que permiten el funcionamiento de la unidad de fabricación y/o servicio, incluidos aprovisionamientos, necesidades, especificaciones, operaciones, productos, servicios, tiempo, gastos, riesgos,..., y que podemos ordenar en tres grandes grupos (*entorno*, *proceso* y *producto-servicio*) mutuamente dependientes. Tal como se refleja en el gráfico adjunto (figura 3), se dan relaciones directas del proceso con el entorno y del proceso con el producto, así como una relación indirecta del entorno con el producto a través del proceso. Desde un punto de vista funcional sobre el que insistiremos con posterioridad, digamos que una gestión eficaz pretenderá la mejora de tales relaciones de dependencia, lo que provocará mejoras en el entorno, el proceso y el producto-servicio.

3) PROCESOS DE ANÁLISIS DE CONTENIDO

Restringiremos el ámbito de nuestra ponencia al *análisis de contenido* como aspecto fundamental de los procesos de tratamiento y gestión documental. Centrados en el *contenido* de los documentos, no vamos a descender a su exposición detallada. Baste con decir que el contenido representa la esencia, o sustancia informativo-enunciativa de los documentos. El *análisis de contenido* es un dominio netamente productivo cuya finalidad primordial es la representación simplificada de los documentos originales.

El *Ciclo de la Calidad* aplicado al análisis de contenido de los documentos científicos (figura 4) comenzará por una definición global de la problemática analítico-documental y terminará tras el establecimiento de una propuesta de mejora, también global, de la calidad. Para ello serán necesarias unas fases intermedias que al menos permitan determinar productos y usuarios específicos, establecer unas necesidades, definir unos procesos, determinar defectos y analizar las causas de tales imperfecciones. Dada la envergadura del ciclo, restringiremos el ámbito de nuestra ponencia a la fase del *proceso analítico-documental* que supone el ejercicio de unas tareas de valor añadido sobre los documentos originales o primarios. Ni que decir tiene que la investigación en este área, clave por otra parte para el resto de las actividades informativo-documentales, es intensa y

¹² SUTTER, E. Services d'information et qualite: comment satisfaire les utilisateurs. ADBS, p.11.
MICHEL, J.;SUTTER, E. Valeur et competitivité de l'information documentaire. ADBS, 1988, p.22.

extensa, aunque la envergadura de los problemas planteados, como tendremos ocasión de exponer, no permite resultados espectaculares e inmediatos. En general, los procesos de análisis de contenido, según el modelo que aceptamos, están basados en tres estadios operativos: lectura / comprensión, análisis / interpretación-selección, y síntesis / descripción analítica ¹⁴.

Para exponer, aunque someramente, el entramado conceptual en que se desenvuelven tales procesos analíticos (figura 5), haremos las siguientes puntualizaciones:

- * El *documento texto*, inmerso en el nuevo paradigma de la textología, necesita una apropiada sistematización de sus distintas estructuras (formal, de contenido y esquemática), ya que cada tipo de texto requiere un diferente tipo de análisis ¹⁵.
- * Tan importante como el propio texto es el *contexto*, y en este caso conviene hacer la distinción entre dos tipos de contexto, el de producción del documento original, y el de interpretación en el momento de los procesos analíticos.
- * También el *conocimiento base* del analista resulta ser uno de los ingredientes activos del proceso, así como los *objetivos documentales*.

Condicionado por estos cuatro factores básicos, el análisis de contenido obliga a desarrollar un trabajo extremadamente delicado de inferencia o interpretación, como paso previo a la síntesis final y definitiva.

Como ya hemos indicado, el objetivo básico de los procesos de análisis de contenido es la *descripción simplificada* de los documentos originales. Tal descripción puede ser más o menos extensa y compleja, y dependiendo de ello hablaremos de descripción *característica* cuando se seleccionan *palabras* y de descripción *sustancial* cuando se seleccionan y combinan *proposiciones*. El margen de complejidad entre ambas unidades cognitivas lingüísticas (palabra y proposición) marca la abismal diferencia entre dichos niveles de descripción analítica. Es nuestra intención concentrarnos en el proceso de descripción sustancial, cuya mayor complejidad permite que los avances puedan ser aplicados también a procesos más elementales de indización, a veces realizados a partir de los propios resúmenes. En realidad, la pericia para indizar y para resumir es muy distinta, y un buen resumidor no tiene por qué ser un buen indizador, y viceversa, pues sucede que a veces los buenos indizadores no saben comunicar mediante las frases apropiadas. Surge entonces la duda sobre la eficacia de indizar y resumir al mismo tiempo, y las opiniones se dividen. Pero en todo caso hemos de reconocer que el proceso se agiliza y los costes disminuyen si es una

PINTO MOLINA, M.: Documentary abstracting: toward a methodological model. *JASIS*, 1994.

PINTO MOLINA, M.: Interdisciplinary approaches to the concept and practice of written text documentary content analysis. *Journal of Documentation*, 1994, vol. 50, nº 2 pp. 111-133.

sola persona la que procesa el documento.

4) ESPECIFICACIONES PREVIAS

De lo expuesto hasta ahora podemos inferir que cualquier proceso analítico que pretenda la descripción del contenido documental estará fuertemente condicionado por cuatro factores básicos (texto, contexto, conocimiento base y objetivos documentales), y deberá ser acotado previamente. Las dificultades a la hora de precisar estos condicionantes son máximas, en virtud del escaso grado de definición alcanzado. Si tenemos en cuenta que cada tipo de documento necesita una determinada postura analítica, se echa de menos, en primer lugar, una clara y precisa taxonomía textual. Dicha clasificación permitiría el desarrollo de diferentes estrategias analítico-sintéticas para los distintos tipos de texto. A pesar de esta grave dificultad de partida, estamos en condiciones de distinguir los textos por su afiliación a dos clases de estructuras organizativas o retóricas: las *narrativas*, con un determinado "argumento" a desarrollar; y las *expositivas*, en las que dicho argumento es múltiple y difuso. Los documentos científicos, que nos preocupan preferentemente, poseen una estructura de tipo expositivo, si bien hemos de expresar las grandes diferencias retóricas existentes entre los textos producidos en el entorno de las *ciencias sociales y humanidades* (CS-H) y los derivados de las *ciencias naturales* (CN). En cualquier caso, dicha estructura retórica debe ser especificada previamente. Del mismo modo se explicitará la función textual, entre un amplio abanico de posibilidades.

En el circuito procesador de la información documental el *contexto* adquiere tanta importancia como el propio texto, hasta el punto de otorgar o incluso quitar significado a los mensajes textuales. Su amplitud es tal que debe ser matizado previamente en sus distintos apartados, científico, lingüístico y documental, pero sobre todo conviene que separemos los contextos en que se producen y en que se analizan los documentos. Una previa definición de contextos contribuirá a la calidad del proceso analítico que nos ocupa.

Si reconocemos que análisis de contenido documental supone el enfrentamiento entre analista y unidad textual, admitiremos que no se puede ignorar el protagonismo del otro polo en la relación analítica: el analista. Deberá poseer estas determinadas cualidades tanto generales (capacidad de memoria e inteligencia) como específicas (*conocimiento base* en sus dos vertientes, documental y especializada). Dicho conocimiento base condiciona sensiblemente la comprensión textual y, obviamente, todos los procesos que se den con posterioridad. La "calidad" del analista, influye decisivamente en la calidad del proceso analítico.

5) EL NUMERADOR DE LA CALIDAD: INDICADORES

Una de las metodologías más acertadas a la hora de acometer la gestión de la calidad es la conocida como *análisis de valor*, que introduce un nuevo concepto, el de valor, entendido este como la relación entre el grado de satisfacción logrado por el cliente y el coste de las operaciones necesarias para la elaboración del producto o la prestación del servicio correspondiente, semejante a lo que en términos vulgares se conoce como *relación calidad-precio*. Desde este punto de vista, el *valor de la calidad* de un producto o servicio depende no solo del grado de satisfacción que proporciona a sus usuarios sino también de su precio. La obtención de un "valor" para los productos y servicios de información y documentación se transforma así una necesidad primaria que nos introduce en una *perspectiva funcional* de la calidad con enormes posibilidades de aplicación: en el numerador se encuentra la calidad propiamente tal; el denominador esta relacionado con los costes necesarios para alcanzar dicho nivel de calidad. Ni que decir tiene que es el usuario quien determina tal valor. La filosofía del análisis de valor supone una aproximación funcional a los problemas, que se plantearán *en términos de finalidades y no de soluciones*; una consideración sistemática del mercado, el entorno y la tecnología; un análisis crítico de datos, informaciones y soluciones; una referencia sistemática a los costes; una gestión creativa, sistemática, y organizada; y un trabajo en grupo ¹⁶. Advertimos que es esta filosofía funcional, basada en objetivos y no en respuestas, la que preside nuestros planteamientos metodológicos sobre calidad.

Llegados a este punto, resulta imprescindible establecer una reflexión sobre los orígenes de los documentos secundarios derivados de las operaciones de análisis de contenido. Tanto índices como resúmenes responden a dos objetivos básicos del mercado documental: por un lado, la *descripción simplificada* de los documentos originales; y por otro, la *fácil recuperación* de tales documentos primarios en el concierto de un colectivo documental. Hay pues en el fondo de todo producto documental dos objetivos fundamentales, el descriptivo y el recuperativo. Pero la satisfacción simultánea de ambas metas es extremadamente contradictoria. Resulta pues obligado ahora que nos movemos en el territorio de la calidad, hablar de dos tipos de calidad para los productos secundarios: calidad *descriptiva* y calidad *recuperativa*. Y mientras la primera se vincula a un proceso de fabricación que sea fiel al documento original (calidad *interna*), la segunda dependerá de factores externos al propio documento relacionados con su búsqueda y recuperación, y en definitiva con el servicio prestado al cliente (calidad *percibida*). Y es que la calidad en la producción del documento secundario es un paso previo para la calidad en la prestación del servicio a través del dicho documento.

Pero los objetivos de calidad deben ser objetivos, valga el juego semántico, y sobre todo medibles. Para ello se deben establecer unos indicadores que nos permitan comparar en cada momento el nivel o grado de calidad de una característica o de un parámetro con respecto a unos

¹⁶MICHEL, J.; SUTTER, E. Valeur et compétitivité de l'information documentaire. ADBS, 1988, p.11.

niveles preestablecidos. Según la Norma UNE 66-904-90 ¹⁷, tales parámetros deberán incluir: valores previstos, tolerancias y características de los atributos; criterios de aceptación y de rechazo; y método de medición y ensayo. Los requisitos de un servicio necesitan estar claramente definidos en términos de características que sean observables y sometidas a la evaluación del cliente ¹⁸. Por consiguiente, lo cualitativo debe transformarse en cuantitativo. Es necesario encontrar criterios simples de cuantificación adaptados a los objetivos específicos de la unidad de información que se gestiona ¹⁹. Una de las premisas básicas de la calidad es precisamente esta: su capacidad de medición, pues tan solo mediante cifras podremos obtener acciones de mejora. En el caso de los procesos de análisis de contenido, esto supone una enorme dificultad y un apasionante reto, que planteamos: el establecimiento de unos *indicadores de calidad* específicos para las operaciones de análisis de contenido que puedan ser cuantificados fácilmente. A la hora de concretar, todo indicador debe ser: *pertinente*, dando una información exacta y reflejando las variaciones significativas de los fenómenos; *operativo*, es decir fácil de establecer y de utilizar; *consolidable*, permitiendo su cuantificación; y *económico*, esto es, rentable.

Si tenemos en cuenta que todo proceso de análisis de contenido es esencialmente un proceso de naturaleza cognitiva que tiene en el lenguaje su único modo de manifestarse, comprenderemos el por qué de las dificultades planteadas. Lenguaje y cognición protagonizan al unísono tales procesos. Pero tanto uno como otra se nos presentan esquivos si pretendemos cuantificarlos. ¿Cómo medir el grado de comprensión alcanzado por el resumidor de un determinado texto?. ¿Cómo evaluar si la interpretación de dicho especialista es suficientemente objetiva?. Nos estamos refiriendo a objetividad, o más bien a intersubjetividad?. ¿Cómo saber si el resumen obtenido satisface las demandas de los usuarios?. La lista de preguntas se haría interminable, como interminable es el número de incógnitas que circulan alrededor de los *procesos cognitivo-lingüísticos* relacionados con el análisis de contenido documental. La mayor dificultad será definir los parámetros a medir, para lo cual se habrán de tener en cuenta los múltiples factores que intervienen: materiales, funcionales, de producción, humanos, comerciales y de calidad. Desde una postura realista, abogamos por comenzar con un limitado número de tales indicadores, obviamente los más evidentes, para ir aumentando tal lista a medida que todo el entorno se familiarice con la nueva situación. El secreto estribará en la elección de unos parámetros adecuados que nos informen sobre la eficacia del proceso y sus posibilidades de mejora. Los *indicadores* medirán el grado de cumplimiento de esos parámetros o características.

Norma española UNE 66-904-90: Gestión de la calidad y elementos de un sistema de calidad. Reglas generales. Madrid: AENOR, 1992, p. 19.

Norma española UNE EN 29004-2: Gestión de calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: Guía para los servicios. Madrid, AENOR, 1993, p. 9.

¹⁹ SUTTER, E.; DAVID, A. Conception, organisation et gestion d'un centre d'information. AFCOSID, 1987, p.200.

Lo que resulta incuestionable es la dimensión personal, y más concretamente intelectual, que esencialmente acompaña a estos trabajos. Pero el factor humano probablemente sea el más ambiguo, a pesar de lo cual vamos a tratar de establecer unos parámetros objetivos y medibles que nos permitan evaluar los procedimientos analíticos, y consiguientemente también los productos derivados. Producto y proceso, proceso y producto, que "tanto monta, monta tanto", son el único punto de partida válido en la investigación que acometemos. En este caso, abordaremos la operación (intangibles, etérea, no cuantificable) a través del resultado, realidad física, material, y por consiguiente fácilmente sometible a cualquier tipo de evaluación.

La calidad debe ser precisada. No basta con decir que algo es bueno o malo. La realidad incuestionable es que una buena indización o una buena operación de resumir nunca han sido definidas de un modo totalmente satisfactorio. Puesto que los indicadores deben ser específicos para cada actividad, obviaremos la indización y abordaremos en esta ponencia un proceso más amplio y complejo, el de resumir, con la esperanza de que los hallazgos, en su mayoría, puedan ser aplicados también a los procesos indizadores.

Muchos son los posibles criterios a la hora de evaluar la calidad de los procesos analíticos. Según Borko y Bernier²⁰, la calidad de los resúmenes puede ser juzgada en varios caminos: escala global de calidad (juicio humano); grado de observación de determinadas normas (ANSI u otras); inclusión de información significativa y la exclusión de información sin importancia; ausencia de errores; consistencia de estilo y legibilidad; relevancia; posibilidad de servir como sustituto del original; suficiencia como fuente de términos de indización. Lancaster por su parte nos habla de una "faceta principal de calidad", que consiste en que los principales "puntos" del documento estén contemplados en el resumen; y de una segunda, orientada a que esos puntos sean descritos con precisión, sucintamente y sin ambigüedades²¹.

Con un objetivo prioritario de concreción, y tratando de acotar e individualizar todas las variables implicadas, proponemos los siguientes indicadores para el análisis de contenido de los documentos, agrupados en tres categorías: indicadores cuantificables por ratio (tabla 1): *precisión, legibilidad, cohesión, coherencia, exhaustividad, consistencia, densidad*; indicadores no cuantificables (tabla 2): *capacidad informativa*; e indicadores cuantificables por valor absoluto (tabla 3): *profundidad, tamaño, tiempo y errores*. Ni que decir tiene que la definición de todos y cada uno

Bernier, C, Borko, H.: Abstracting concepts and methods. New York: Academic Press, 1975, p. 9-13.

Lancaster, F.W.: Indexing and abstracting in theory and practice. Champaign, Illinois, Graduate School of Library and Information Science, 1991, p. 105.

de estos parámetros nos proporcionaría información sobre la calidad del proceso analítico, permitiéndonos, asimismo, determinar una puntuación global de calidad en el proceso que deberá fluctuar entre unos márgenes admisibles para el servicio. Debemos insistir en que se trata de una calidad "interna", útil para un control de calidad previo a la publicación de los productos.

5.1.- Indicadores cuantificables por ratio

El indicador de *precisión*, o exactitud, nos daría una idea bastante aproximada del acierto del resumidor, de su "puntería" a la hora de resumir la globalidad textual, permitiéndonos comprobar la adaptación al texto de partida y la inclusión o no de información extratextual (figura 6). Ni que decir tiene que la precisión se verá influenciada por las características del texto y por el grado de comprensión alcanzado por el analista. Una sencilla fórmula para determinar el grado de precisión vendría dada por la relación entre el número de proposiciones del resumen que están contenidas en el texto y el número total de proposiciones del resumen. Se comprobaría así la adaptación del resumidor, y obviamente del resumen, al texto original. No se admitirá una precisión inferior al 50 %.

Una importante medida de calidad debe ser la claridad y *legibilidad* del producto final. La legibilidad de un texto es una combinación de factores que lo hacen comprensible. Existen varios tests de legibilidad ampliamente aceptadas, cada una de las cuales mide la facilidad o dificultad de lectura de un texto, basándose para ello en determinados indicadores. Diversos programas informáticos introducidos en el mercado permiten tal medición suministrando una puntuación final para cada texto, que oscila entre 0 y 100. Mientras más baja sea dicha puntuación más difícil será la lectura del texto. Una puntuación entre 0 y 30 significa muy difícil, entre 30 y 50 difícil, ..., por encima de 70 indica un texto que es fácil o muy fácil de leer²². Un alto porcentaje de voces pasivas y preposiciones, demasiadas frases por párrafo, demasiadas palabras por frase, y demasiadas sílabas por palabra hacen la lectura más difícil. No se admitirán valores de legibilidad que alcancen una puntuación inferior a 50.

Si tenemos en cuenta que todo resumen es, o debe ser, un auténtico texto, deberá cumplir con los dos requisitos fundamentales para toda unidad textual: cohesión y coherencia. Ambas significan unión o conexión entre las partes del texto. La *cohesión* supone la unión superficial, o léxico-gramatical. Para ello todas las proposiciones deberán estar conectadas gramaticalmente. Un modo elemental de medir el grado de cohesión de los resúmenes sería establecer la relación entre el número de proposiciones conectadas superficialmente en un determinado resumen con el total de proposiciones del mismo. Pero la cohesión, que depende de la capacidad de síntesis y dominio del lenguaje por parte del analista, no es una propiedad necesaria para la coherencia²³. Los valores

Tenopir, C., Jacsó: P. Quality of abstracts. *Online*, May 1993, p. 51.

VILARNOVO, A.: Coherencia textual: ¿coherencia interna o coherencia externa?. *Estudios de*

admisibles de cohesión, expresados en tanto por ciento, deben superar la cifra de 90.

La *coherencia*, por su parte, se ubica en la estructura profunda. Para que un texto sea coherente, cada una de sus secuencias será interpretable como perteneciente al mismo tema. Una manera sencilla de medir tal coherencia tendría que relacionar el número de proposiciones del resumen consideradas como pertenecientes al mismo tema con el número total de proposiciones. Este indicador pone en juego la capacidad de síntesis del analista, no pudiendo estar por debajo del 90 %, mínimo admisible.

La *exhaustividad* mide hasta que punto todas las distintas materias discutidas en un determinado documento son reconocidas en el proceso resumidor y trasladadas al resumen correspondiente. Para medir la exhaustividad es necesario someter al proceso de resumir una muestra del texto escogida al azar. De la comparación de ambos resúmenes, el correspondiente al texto original y el relativo a la muestra, podremos deducir el grado de exhaustividad mediante una sencilla fórmula que relaciona las proposiciones comunes a ambos resúmenes y las proposiciones del resumen de partida. La exhaustividad, que depende de la dificultad del texto y de la formación del analista, es total cuando no existen ni errores ni omisiones significativas. No se admitirá una exhaustividad inferior al 80 %.

La *consistencia* es esencialmente una medida de la similitud de reacción de diferentes individuos a la hora de procesar la misma información, el grado de acuerdo en la representación del contenido informativo (esencial) del documento²⁴. Definiremos la *consistencia* de un resumen como la relación entre el número de proposiciones idénticas utilizadas para resumir el mismo documento durante dos operaciones de resumir distintas y el número total de proposiciones diferentes utilizadas en el conjunto de esas dos operaciones (figura 7). Distinguiremos entre *consistencia personal* y *de equipo*. Entre los factores involucrados en este indicador se encuentran la calidad del texto, la existencia y el respeto a las reglas de resumir, la correcta comprensión del texto y la homogeneidad en el conocimiento de las necesidades de los usuarios por parte del resumidor. La *consistencia de equipo* (para 2 resumidores) se sitúa entre los niveles extremos de 30 y 80. Un nivel medio de 70 constituye un resultado excepcional y un nivel de 60 está considerado excelente.

Puesto que en todo proceso de análisis de contenido se pretende una versión breve de un documento original, el concepto de *densidad* adquiere un especial protagonismo. Una mayor densidad permite más información en el mismo espacio. La densidad absoluta, o densidad

lingüística, 1990, nº 6. p. 231.

ROLLING, L.: Indexing consistency, quality and efficiency. *Information Processing and Management*, 1981, vol. 17, p. 69.

informativa se determina por el porcentaje de palabras nocionales existentes en el resumen en comparación con el total de palabras que lo componen. La densidad óptima sería la de aquel resumen cuyas palabras fueran todas informativas. En este momento la capacidad de síntesis del resumidor adquiere especial relevancia. Se rechazarán los resúmenes con una densidad inferior al 80 %.

5.2.- Indicadores no cuantificables

Sin lugar a dudas, el indicador más cotizado por los usuarios de los centros de documentación es la *capacidad informativa* de los resúmenes. Paradójicamente, nos hallamos ante una realidad no cuantificable que hasta ahora se ha resuelto planteando taxonomías específicas más o menos apropiadas. A pesar del reconocimiento de hasta cinco tipos diferentes, nosotros distinguiremos tan solo dos: indicativo e informativo. El resumen *indicativo*, o descriptivo, describe el tipo de información del documento, pero no reproduce tal información. Su elaboración no requiere la lectura total del documento. Ayuda al usuario a juzgar la probable relevancia del original, y se distingue porque no puede ser sustituto de este. Los servicios de indización y resumen deciden la producción de resúmenes indicativos porque son más fáciles y rápidos de elaborar. La escritura de un buen resumen *informativo*, mucho más cotizado en los entornos informativos, puede ser bastante más difícil, porque requiere la lectura de todo, o casi todo, el documento original. Por contra, este tipo de resumen, más capaz informativamente, puede ejercer a veces las funciones de sustituto del original.

5.3.- Indicadores cuantificables por valor absoluto

La *profundidad*, o densidad relativa, permite comparar los tamaños del documento original y del resumen, dándonos una idea de hasta que punto se ha concentrado la información original. Se trata de una medida que oscila bastante, desde el texto de gran extensión con un resumen muy reducido (profundidad máxima) hasta el texto breve dotado de un amplio resumen (profundidad mínima). El indicador de profundidad se determina dividiendo el número de palabras del texto original por diez veces el número de palabras del resumen. Se rechazarán profundidades inferiores a 1.

Muy relacionado con los conceptos de densidad, profundidad y capacidad informativa se encuentra el *tamaño* de los resúmenes, probablemente el indicador más claramente establecido entre los consejos que los centros de documentación dan a los resumidores. Se trata de una medida absoluta que no requiere comparación alguna y que está bastante condicionada por el tipo de resumen que se pretenda. El tamaño no es necesariamente un indicador de calidad, dependiendo del tamaño del documento original y de la política adoptada por el servicio, pero también influirán la

categoría temática del documento, su disponibilidad física y su accesibilidad intelectual ²⁵. Un tamaño comprendido entre 100 y 250 palabras parece ser el ideal ²⁶, pues por debajo de las 100 palabras los resúmenes, más que informar a los lectores, no hacen más que tentarlos.

El indicador *temporal* se refiere al plazo de tratamiento del registro propiamente dicho, es decir al tiempo empleado por el resumidor en el proceso, y no al tiempo transcurrido entre la aparición de un documento y su incorporación final, en una forma explotable, al fondo documentario. Entre los factores que inciden en dicho indicador destacaremos la extensión del documento, la complejidad de la materia, el grado de especialización del resumidor y el esmero en la redacción final del producto. Los tiempos más habituales están escalonados entre media y una hora para los documentos de media extensión (unas cinco páginas). Se mencionan tiempos inferiores a media hora para los documentos de tipo más o menos normalizado. Tiempos superiores a una hora y media se registran cuando la materia es muy difícil, o cuando el afán perfeccionista es llevado al extremo ²⁷.

Errores. Es interesante medir la exactitud del producto terminado, cuyo margen de errores no debe superar el 10 %. Una de las soluciones más usuales consiste en evitar al máximo las transcripciones manuales y registrar lo más cerca posible de la cadena documental, los datos sobre un soporte destinado a ser reproducido mecánicamente.

Ni que decir tiene que salvo los indicadores textuales (legibilidad, cohesión y coherencia) que son aplicables exclusivamente al proceso resumidor, el resto, con los matices necesarios, serán válidos también para el proceso indizador.

EL DENOMINADOR DE LA CALIDAD

Por lo que respecta a la *economía* de los procesos, digamos que si bien hasta hace pocos años se tenía la creencia equivocada de que la calidad encarecía los productos, las cosas han cambiado afortunadamente a nivel de opinión pública, y ahora se piensa que la calidad no solo no cuesta dinero sino que puede producir importantes beneficios para las empresas. Y tanto ha cambiado dicha opinión que ahora los expertos se preocupan mucho más por costo de la no-calidad. Aunque no existe un método único normalizado para establecer los *costos* documentales, podemos afirmar que el costo es una noción contable, bastante fácil de delimitar cuando se definen con rigor los diferentes elementos que entran en su composición y la unidad, o unidades, con que se quiere

Lancaster, F.W. : Op. Cit., p. 101.

Tenopir, C, Jacsó, P.: Op. Cit., p. 50.

Van Dijk, M., Van Slype, G.: El servicio de documentación frente a la explosión de la información. Buenos Aires, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, 1972, p. 103.

medir. El problema es precisar las estructuras del plan contable, para lo cual sería muy aconsejable la elaboración de una hoja de análisis del precio del costo de los procesos analíticos; solo la utilización de un método normalizado permitiría suscitar comparaciones realmente válidas de las que se puedan extraer enseñanzas ²⁸. El precio de coste de un producto o servicio de información se establece principalmente a partir de los costes de adquisición de datos, los costes de fabricación y los costes de funcionamiento aumentados de su parte de gastos generales. Se suele distinguir entre el coste directo, que afecta directa y específicamente al producto, y el coste indirecto, común a varios productos. El coste de ejecución de una operación dada, sin tener en cuenta las condiciones necesarias, se obtiene calculando el costo del personal al que se añade el costo de los productos y servicios comprados especialmente para esta operación ²⁹. Un ábaco apropiado individualizaría dicho costo para cada caso particular.

6) CONCLUSIONES

Como hemos tenido ocasión de comprobar, los criterios para evaluar los procesos analítico-documentales, qué medir y como hacerlo, dependen de una serie de condicionantes de partida. El primer paso, antes de acometer cualquier proceso, consistirá en definir con precisión tales condicionantes previos: texto, contexto, conocimiento base del analista y objetivos documentales.

Los procesos analíticos relacionados con la gestión del contenido de los documentos, que son de naturaleza lingüístico-cognitiva, se desarrollan en tres etapas fundamentales: lectura-comprensión, selección-interpretación y síntesis. Pero lenguaje y cognición se revelan ante los numerosos intentos medidores. Por consiguiente, la calidad del proceso tan solo se puede estudiar a través del producto resultante. En todo caso son múltiples los puntos de vista utilizables. Tales perspectivas, que son complementarias, conducen a una medida global de calidad que debe satisfacer un estándar establecido por el propio sistema.

Los indicadores clave de calidad que proponemos tan solo representan un punto de partida, y será más que necesaria una puesta en practica que nos permita determinar defectos, corregir errores y, en definitiva, perfeccionar el sistema, pues somos conscientes de que la calidad jamás tendrá una respuesta totalmente satisfactoria.

Ibid., p. 249

²⁹ SUTTER, E.; DAVID, A. Conception, organisation et gestion d'un centre d'information. AFCOSID, 1987, p.212.