

Tema 11
Análisis de las necesidades de información de una organización

0.- Conceptos

- 1.- Los flujos de la información en la organización
- 2.- Papel del análisis de necesidades de información en la planificación de un Sistema de Información (SI)
- 3.- Métodos de estudios de necesidades

Conceptos. Organización

Organización

Sistema sociotécnico compuesto por una serie de subsistemas (humano, de decisión, estructural, económico, documental...) que debe integrarse y coordinarse para el logro de un objetivo específico

Es un término más amplio que el de empresa ya que comprende también a las organizaciones no lucrativas

Es una entidad con sus metas y objetivos

0.- Conceptos

- Organización
- Necesidad de información
 - Deseo de información
 - (Estudios de necesidades de información)
- Usuarios
- Sistema de Información
- Datos-Información-Conocimiento

Conceptos. Necesidad de información (1)

 Necesidad de información

- Aquello que un individuo debe poseer para la realización de su trabajo, su investigación, su realización personal...
- Una concepción más antigua la entendía solo como un tipo de “necesidad física” (deseo) que acomete a los usuarios y que los conduce a formular una demanda de información.

Deseo de información 

Conceptos. Necesidad de información (2)

Necesidad de información, es un concepto más amplio que aquello que demandan los usuarios (procedente del deseo)

Un individuo puede necesitar información que no sabe que existe e incluso que no sabe que necesita

Conceptos. Usuarios

USUARIOS

Son personas o grupos de personas que se enfrentan a problemas que son capaces de resolver al identificar los requerimientos de información y de utilizar dicha información

Reales

Frecuentes

Esporádicos

Potenciales

Los estudios de necesidades de información incluyen también el de aquellas personas que NO formulan peticiones de información y forman parte de una organización

Los estudios de necesidades de información se denominan de modo genérico “estudios de usuarios”, entendidos como la investigación sistemática de: las características, necesidades y conducta (hábitos, uso) de los usuarios (reales y potenciales), de los sistemas de información.

Conceptos. Sistema de información (1)

- Un sistema es un conjunto de cosas que ordenadamente relacionadas entre sí contribuyen a un determinado objetivo
- Un sistema de información (SI) es una entidad abstracta de la que dependen, en mayor o menor medida, todos los sistemas organizacionales.
- Es un grupo de gente, una serie de procedimientos o equipo de procesamiento de datos que escoge, almacena, procesan y recuperan datos para disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones mediante el suministro de información a los niveles gerenciales para que sea utilizada eficientemente
- Es el medio por el cual los datos fluyen de una persona o departamento hacia otros y puede ser cualquier cosa, desde la comunicación interna entre los diferentes componentes de la organización y líneas telefónicas hasta sistemas de cómputo que generan reportes periódicos para varios usuarios

Conceptos. Sistema de información (2)

Un SI es un conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada según las necesidades de la organización, recopilan, elaboran y distribuyen la información (o parte de ella) necesaria para las operaciones de dicha organización y para las actividades de dirección y control correspondientes (decisiones) para desempeñar su actividad de acuerdo a sus objetivos

Conceptos. Datos-InformaciónConocimiento

Datos-Información-Conocimiento

Datos→Observaciones sencillas de hechos reales que se estructuran fácilmente ; se almacenan mediante el uso de tecnologías ; son cuantificables; se transfieren con facilidad

Demasiados datos hacen más complicado identificar aquellos que son relevantes.

Los datos no tienen significado en sí mismo.

Conceptos. Sistema de información (3)

Elementos de un sistema de información

Procedimientos y prácticas de trabajo

Equipos de soporte (materiales...)

Información

Personal

Conocimientos

Usuarios

Conceptos. Datos-InformaciónConocimiento

Datos-**Información**-Conocimiento

Datos dotados de propósito y pertinencia

Requieren de su análisis

Necesitan consenso sobre el significado

La intermediación humana es imprescindible

Mensaje utilizado para representar un hecho o un concepto en un proceso de comunicación, con el fin de aumentar los conocimientos (UNE 50-113-92)

Normalmente adopta la forma de un documento o algún tipo de comunicación audible o visible

Los mensajes tienen un emisor y un receptor

Conceptos. Datos-Información-Conocimiento

Datos-Información-Conocimiento

Mezcla de experiencia, valores, información y saber hacer que es útil para la acción.

Se origina y aplica en la mente de las personas

Es la capacidad de resolver un determinado problema con una efectividad determinada

Los conocimientos forman parte de los recursos intangibles de las organizaciones

- El éxito de una organización depende de cómo maneje ambos tipos de recursos y de que exista un adecuado flujo de información entre las distintas unidades de la organización y entre ésta y su entorno.

1.- Los flujos de la información en las organizaciones

Recursos en las organizaciones:

Tangibles o visibles: capital, materiales, maquinarias, edificios...

Intangibles o invisibles: imagen de marca, habilidad tecnológica, información, conocimientos...

Flujos de información

- De autoridad formal
- Flujos reguladores
- Comunicaciones informales
- Flujos de constelación de trabajo
- De decisiones

- Internos
- Externos

Todos estos flujos informativos, determinados por la propia estructura de la organización (ya sea muy jerarquizada o más flexible y con autonomía entre sus partes), deben analizarse ya que como hemos visto el correcto desarrollo de una organización depende también de que exista un adecuado flujo de información en la propia organización y entre la organización y su entorno

Hay que analizar: el tipo de información que se genera; la información que se necesita; quién usa la información, cómo la usa y para qué la usa; y también quienes no deben saber que.

- Su labor (nada fácil) depende del tipo de organización y de los objetivos de la misma.
- Actúa en tres ámbitos: comunicación; proceso de datos y centro de información y documentación.
 - Su papel es de integrador de información por un lado y de intermediario entre ésta y los usuarios. Además es el responsable de los flujos de información en la organización lo que implica el diseño del sistema de información.

¿Quién lleva a cabo estos análisis?

- El gestor de la información
- El gestor de la información es un nuevo profesional de la información cuyo perfil aún no está bien delimitado por ser una profesión muy reciente
- Se afirma que para los documentalistas es una buena salida profesional pues hay un potencial de mercado de trabajo a medida en que las organizaciones se vayan dando cuenta de la importancia del tratamiento de la información para sus planes estratégicos y tácticos *

Para cumplir su papel el gestor de la información debe:

- Conocer la educación y formación de los directivos, de los generadores de información y de los usuarios de la organización en general
- Conseguir que los proveedores de productos de información redacten especificaciones claras y constructivas
- Diseñar una estrategia flexible que permita enfrentarse a un entorno cambiante evolutivo
- Tener preparación para controlar los avances y evaluar las realizaciones
- Conocer las necesidades de información de los usuarios reales y potenciales
- Desarrollar e implantar servicios que se aproximen a las necesidades de los usuarios
- Reorientar la provisión de servicios, con actividades de apoyo para las tareas de los usuarios finales

2.- El papel del análisis de las necesidades de información en la planificación de los sistemas de información

- Los análisis de necesidades de información son necesarios ya que:
 - Proporcionan información relevante que permite llevar a cabo la planificación de un SI
 - Sirven para evaluar las unidades de información ya existentes (centro de documentación, biblioteca, servicio de referencia...)

Análisis de necesidades < Estudios de usuarios*

Los cuestionarios/encuestas

Es el método (directo) más empleado para el estudio de las necesidades de información de los usuarios

Conjunto de preguntas, preparadas cuidadosamente, sobre hechos y aspectos que interesan en una investigación para su contestación por la población general o una muestra de población

3.- Métodos para el estudio de necesidades de información

Métodos directos → se basan en el uso de técnicas que permiten obtener información directa del o sobre el usuario.

Cuestionarios ; Entrevistas ; Observación de hábitos ; Técnica del incidente crítico ; Métodos de consenso

Métodos indirectos → Se basan en el análisis de documentos, bien producidos por el usuario, bien resultantes de la interacción de los usuarios con el SI

Análisis de citas ; análisis de referencias ; análisis de peticiones de documentos

Los cuestionarios/encuestas

Se distinguen dos tipos de cuestionarios

Autoadministrativos → los encuestados contestan por escrito a las preguntas sin intervención directa de los implicados en la investigación

Ejemplo

Entrevista → el cuestionario es aplicado por los investigadores y no es siempre fijo o estandar

La observación de hábitos

Eficaz para investigar las actividades de los usuarios y los hábitos desarrollados en la búsqueda de información

Permite obtener información imposible de obtener con el uso de otras técnicas

Consiste en observar a las personas dentro del contexto en el que normalmente desarrolla su actividad y recopilar datos que se estiman pertinentes

- En ambos casos puede ser a su vez:
 - Abierta →
 - Encubierta →
- Para estudios de necesidades de información la más adecuada es la observación abierta ya sea participante o no

La observación puede ser

- Participante (inmersión) → el observador se integra en la organización objeto de la investigación, asumiendo una función
- No participante → el observador queda como elemento ajeno al entorno investigado

Técnica del incidente crítico (1)*

- Se trata, básicamente, de entrevistas en las que se pide a la persona entrevistada que describa la última ocasión en que necesitó información de un tipo determinado, o que comente detalles de la última vez que utilizó un servicio específico.
- Se pide también que comente la información que necesitó, las fuentes que usó, si fue adecuadamente atendido, y si tuvo o no éxito en la búsqueda de información

Técnica del incidente crítico (2)

- Un incidente crítico aislado de un usuario proporciona muy poca información pero el conjunto de incidentes críticos de muchos usuarios permite tener un buen conocimiento general de sus tipos de necesidades
- Esta técnica al centrarse la pregunta en un solo hecho real y reciente los ejemplos que obtiene son más detallados y más reales que cuando se pregunta a los usuarios en general ya que entonces las respuestas son más imprecisa

Técnica Delphy (1)

- Se ha empleado para realizar estudios de usuarios de información aunque en origen se aplicó a cuestiones de tipo político, socioeconómico, planificación de cursos y programas de estudios
- Es de interés utilizarlo para estudiar colectivos de usuarios muy desconocidos en sus hábitos y necesidades de información aunque por la complejidad de su aplicación no se utiliza mucho

Métodos de consenso

- Técnica Delphy
- *Focus group*

Técnica Delphy (2)

- Consiste en obtener la opinión de un grupo de expertos sobre una serie de cuestiones
- Los expertos dan su opinión sobre cada una de las preguntas
- Se comparan las opiniones de los expertos y si no coinciden se les pide que justifiquen sus respuestas hasta llegar a un consenso

Focus group

- Se trata de realizar reuniones, en la que , mediante un procedimiento estructurado, se obtiene de los participantes su opinión sobre el problema a investigar
- De estas reuniones, dirigidas por un conocedor de esta técnica, se obtiene una lista de ideas u opiniones sobre el aspecto tratado

Análisis de referencias (1)

- Permite conocer los hábitos de información científica de determinados colectivos de usuarios (científicos, investigadores, tecnólogos) ya que se basa en analizar la bibliografía citada en sus trabajos de investigación

Análisis de documentos

- Se trata de un método indirecto que, sin consultar a los usuarios, permite conocer sus hábitos y necesidades de información
- Se realiza a partir de los documentos que producen o publican los usuarios o a partir de aquellos que solicitan para sus investigaciones
- Tipos:
 - Análisis referencias citadas ; análisis de peticiones de documentos

Análisis de referencias (2)

- Permite identificar aquellas necesidades de información que el autor ha transformado en demandas y las ha utilizado en sus líneas de investigación
- Permite conocer el comportamiento de comunidades científicas en el uso de la información, la tipología de documentos que utilizan, la actualidad o vigencia de esa información y otros datos

Análisis de peticiones de documentos*

- Permite estudiar las necesidades de información de cualquier colectivo de usuarios
- Consiste en analizar las peticiones que han realizado para obtener documentos concretos

