

Usuarios de la información desde un enfoque organizacional

TERESA DE J. BARRIGA RAMÍREZ
Instituto Politécnico Nacional, México

INTRODUCCIÓN

La intención del presente trabajo consiste en brindar algunas herramientas metodológicas que permiten abordar el estudio de los usuarios de la información de la biblioteca académica desde un enfoque de la planeación estratégica empresarial, que consiste en representar un sistema de gestión de información el cual oriente al bibliotecario en la toma de decisiones sobre las necesidades de los usuarios de la información.

La biblioteca académica por sus funciones de apoyo a la docencia, investigación y difusión de la cultura, son un nodo fundamental de información que, más allá del lugar que ocupan en la estructura organizacional de la universidad o centro de investigación al que pertenecen, tiene un amplio radio de acción, el cual repercute de manera significativa en actividades relacionadas con la formación de los estudiantes y en el desarrollo de las investigaciones y la difusión de la cultura.

Por lo anterior –y aunado al objetivo de la gestión de información que consiste en organizar la información y ponerla a disposición de los usuarios en relación a “[...] cómo se adquiere, registra y guarda; cómo se usa y comunica; y cómo las personas que manejan la información aplican sus habilidades y cooperan entre ellas [...]”–,¹ la función del bibliotecario y de los profesionales de la información está sujeta a las necesidades de formación e información de los usuarios, y ahora debe incluir de manera directa o indirecta formas de trabajo flexibles en las cuales puedan colaborar con otros miembros o usuarios de la organización para aprender en común.

Esto significa que el rol del bibliotecario no sólo será formar usuarios en el uso de los recursos y tecnologías, en la búsqueda y uso de la información, sino que deberá intervenir, además, en los procesos de seguimiento enseñando a evaluar la información y evaluando, él mismo, los resultados de la formación en los usuarios de la información.

MODELOS Y MÉTODOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Los principios de gestión para satisfacer las necesidades de las personas en cualquier actividad que realizan han existido desde la antigüedad, sólo que el término ha evolucionado con el paso del tiempo; de hecho, en la teoría económica tradicional los tres elementos fundamentales de análisis son: la tierra, el trabajo y el capital. Hoy en día se ha incorporado la información como un cuarto recurso de gestión.

En cuanto a la organización en términos generales se dice que es “[...] cualquier institución compuesta por re-

1 Irene Wormell, “El nuevo profesional de la información”, pp. 213-218.

cursos, los cuales combina para alcanzar sus objetivos.”² La manera como cada organización combine sus recursos, servicios, productos y flujos de información, estará en función tanto de su estructura como de su funcionamiento.

Las funciones básicas en la gestión de las organizaciones son cuatro: planificación, organización, ejecución y control. Tales funciones se han perfeccionado con la existencia de nuevos y variados modelos que analizan la información como factor clave de la gestión en las organizaciones.

La gestión de información incluye la gestión documental y, junto con otros elementos de la planeación estratégica, facilita la gestión del conocimiento en las organizaciones. Este conocimiento es el activo más importante de una organización en la sociedad contemporánea; de igual manera como “[...] producto y fuente generadora de ventajas competitivas, innovación, desarrollo e ingreso y por lo tanto es necesario gestionarlo de modo consiente y planificado.”³

Las bibliotecas son organizaciones poseedoras y proveedoras de información que contienen conocimientos en diferentes formas y formatos: libros, revistas, bases de datos, repositorios, páginas web, blogs y software de aplicación específica; al igual que información que fluye entre el personal, los usuarios, los directivos y los proveedores a través de sistemas de información (SI) donde se relacionan la estructura organizativa, la división de puestos de trabajo, la función de cada uno de ellos, los organigramas y el logro de los objetivos.

Estos sistemas de información están compuestos de procesos que no existirían, afirma Chaín Navarro, “[...] sin la visión integradora de organización como un sistema infor-

2 A. Muñoz Cañavate, “Sistemas de información en las empresas”, p. 4.

3 I. A. Núñez Paula, “Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de Información en las organizaciones o comunidades”, p. 11.

mativo [...]”,⁴ ya que existe una dependencia mutua donde la cadena de valor sirve de apoyo para coordinar y compartir información.

Según el Modelo de Valor Agregado formulado por Robert S. Taylor, la información tiene diferentes significados: datos, información, conocimiento e inteligencia, cada uno de los cuales es utilizado por los individuos de acuerdo con el propósito que persigan. Esto es, la información va siendo transformada por el individuo que la utiliza y, dependiendo de las estructuras mentales propias, las puede llevar a un conocimiento informativo, productivo o hasta la acción.

Igualmente pasa en las organizaciones, las cuales –dependiendo de su misión, el análisis del entorno, tendencias tecnológicas, conocimientos del sector, estructura de la cadena de valor y los sistemas de información– planifican las acciones relacionadas con los productos, servicios, clientes-usuarios, canales de distribución, comunicación y proveedores de la organización.

Por otra parte, Hiroyuki Itami, citado por A. Muñoz Cañavate, dice:

[...] las organizaciones tienen dos tipos de recursos: los tangibles (financieros, materiales y técnicos) y los intangibles (información) y afirma que los recursos tangibles son necesarios pero carecen de valor si no existen los intangibles.⁵

En las bibliotecas, la gestión de los recursos tangibles e intangibles no siempre resulta acertado, ya sea por capacidades desaprovechadas en las instituciones, ausencia de estrategias para crear un entorno de aprendizaje, falta de visión estratégica o distribución inequitativa de recursos. Es decir, la biblioteca en la estructura universitaria no pertenece

⁴ A. Muñoz Cañavate, *Op. cit.*, p. 15.

⁵ *Ibid.*, p. 4.

ce al nivel de dirección, y por lo general está subordinada a un mando intermedio en la jerarquía; sin embargo, la dirección responsabiliza a la biblioteca de la totalidad de la organización y se genera una disfunción.

A pesar del escenario poco favorable para las bibliotecas, los bibliotecarios y profesionales de la información deben esforzarse y saber aprovechar la información externa, interna y corporativa de la institución para que la toma de las decisiones en su trabajo sea pertinente y de calidad. Por lo tanto, deben conocer el ámbito en el que se encuentran, conocer la finalidad de la organización, sus metas y sus objetivos.

En otras palabras, realizar planificación estratégica, operativa o táctica de la información para desarrollar estrategias y crear desde la biblioteca ambientes de aprendizaje permanente, impulsar el desarrollo de competencias y habilidades de acceso y uso de la información, que fomenten el conocimiento del propio personal y el de los usuarios. Porque la información es útil en la medida en que todos los actores de la organización tengan la capacidad de transformarla en conocimiento mediante un proceso de aprendizaje.

Aprendizaje que debe permitir adquirir conocimientos que favorezcan el desarrollo profesional, personal, grupal y social. El modelo de Nonaka y Takeuchi señala cómo las organizaciones crean conocimiento que permite la renovación constante mediante el reconocimiento de las interacciones del conocimiento tácito y el conocimiento explícito, siendo la comunicación corporativa el punto de enlace.

En este sentido, el método de planificación de TI/SI integrado a la planificación estratégica de negocios puede ser utilizado por el bibliotecario o profesional de la información para realizar el análisis relacionado con las ideas rectoras de la organización, con los usuarios de la información, los servicios, los canales de distribución, los proveedores, la

cadena de valor de los sistemas de información y muchas otras más que amplíen el conocimiento sobre las necesidades de información de los usuarios y que, a su vez, sea el facilitador en el uso productivo de la información.

En cuanto al usuario, la Real Academia Española lo define como la persona “[...] que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.” En relación con la posición del usuario en la organización, existen cuatro grupos de usuarios de la información:

1. Usuario interno es toda persona, grupo o entidad que se distingue por formar parte de la organización a la que pertenece la biblioteca o centro de información.
2. Usuario externo es toda persona, grupo o entidad que no forma parte de la organización a la que pertenece la biblioteca o centro de información.
3. Los usuarios potenciales es toda persona, grupo o entidad vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos de la organización en la cual se encuentra la biblioteca o centro de información.
4. Usuarios reales son los que han logrado establecer la comunicación con el bibliotecario o profesional de la información como gestor de algún servicio, actividad informativa o formativa.

Hay que precisar que la posición de los usuarios, tanto potenciales y reales como internos y externos, es relativa en la organización, y desde ese punto de vista habrá que abordar su estudio y proyectar los recursos informativos acordes a sus necesidades y así lograr que se cumpla la misión y

los objetivos de la organización en la que está insertada la biblioteca o centro de información.

Un método que se utiliza tanto en investigaciones de usuarios y sus necesidades como en investigaciones dedicadas al análisis, mapeo de recursos de la organización, estudios métricos y descriptivos y diseño de sistemas, entre otras aplicaciones, es el método integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información, denominado AMIGA.

AMIGA es una guía detallada de ocho procesos que “[...] permite identificar en forma dinámica y permanente las necesidades de formación e información en tres niveles (general, grupos y personas), principales de análisis de la organización.”⁶ Se caracteriza por ser un método centrado en las personas, las que se toman en cuenta y se registran en sus diferentes roles: recurso; usuarios con necesidades; actores en los procesos de transferencia; de comunicación y de liderazgo en la organización.

Los procesos presentan una estructura flexible y con amplias opciones para aplicar las variables, fuentes y técnicas que se utilizan; de manera que se pueden adaptar a cualquier situación de las organizaciones o comunidades. Este método también tiene la ventaja de que, dependiendo del alcance al que se quiera llegar (gestión de información, de conocimiento o de aprendizaje), algunos procesos o partes de ellos pueden no ser aplicados, porque cada uno de los procesos genera resultados parciales que en sí mismos aportan beneficios y registros de información. Procesos de AMIGA:

1. Identificación y registro de los usuarios/clientes potenciales internos y externos.

⁶ I. A. Núñez Paula, *Op. cit.* p. 5.

2. Determinación de segmentos y grupos de usuarios/clientes potenciales según las características de sus necesidades o disponibilidades.
3. Determinación de las prioridades entre los grupos para la gestión del aprendizaje.
4. Definición de la política diferencial de la oferta.
5. Determinación de necesidades y disponibilidades de aprendizaje.
6. Diseño de las ofertas (productos /servicios).
7. Sistematización de la tecnología de la gestión del aprendizaje.
8. Evaluación de la calidad y de la utilidad de los procesos de la gestión del aprendizaje.

CONCLUSIONES

Por todo lo antes expuesto sobre los modelos y metodologías relacionadas con la gestión de información y su aplicación en los estudios de los usuarios de la información de la biblioteca académica, se puede concluir lo siguiente:

1. Las bibliotecas son un sistema de información fundamental de apoyo que permite a la universidad o centro de investigación al que pertenecen alcanzar su misión y objetivos; por lo tanto, los bibliotecarios y profesionales de la información deben considerar como prioritaria la planeación estratégica para conocer más a sus usuarios y saber sus requerimientos de información.
2. Los usuarios de la información, en la actualidad, muestran mayor autonomía en la explotación de la información; de ahí que el bibliotecario o profesional

de la información debe adquirir nuevos aprendizajes que le faciliten asumir un rol activo para adecuarse a los diversos niveles de usuario que atiende.

3. La aplicación de algunos de los métodos aquí señalados para mejorar la relación con los usuarios de la información puede significar un gran esfuerzo para cualquier bibliotecario o profesional de la información, en el sentido que la estructura y el funcionamiento de las instituciones a las que pertenece la biblioteca académica ha ido restándole valor a su participación en el logro de sus metas y objetivos. De ahí que es absolutamente necesario revalorar la función de la biblioteca.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calva González, J. J., *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM /CUIB, 2004.
- Monfasani, R. E. y Curzel M. F., *Usuarios de la información: formación y desafíos*, 2ª ed., Buenos Aires, Edit. Alfagrama. 2008.
- Muñoz Cañavate, A., “Sistemas de información en las empresas”, en *Hipertextnet*, 1(4), 2003.
- Núñez Paula, I. A., “Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de Información en las organizaciones o comunidades”, en *Facultad de Comunicación*, La Habana, Universidad de La Habana, 2002.
- Núñez Paula, I. A., “Gestión humana o de personas en la construcción de las sociedades del conocimiento”, en *ACIMED*, 16(3), 2007.

Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios

Núñez Paula, I. A. y Govín Y. N., “Bases conceptuales del software para gestión del conocimiento KM software conceptual basis”, en *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 3(2), 2006.

Wormell, I., “El nuevo profesional de la información”, en *Ciencias de la Información*, 27(4), 1996.