L'estudi de l'ús de la informació: l'usuari i el seu entorn

Aurora González Teruel

PID_00195625

UOC
Universitat Oberta de Catalunya

Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca

Índex

Introducció..... 5

1. Entorns de l'ús de la informació..... 7
1.1. Grups d'usuaris 7
1.2. Dimensions dels problemes informacionals 8
1.3. Entorn de treball 9
1.4. Resolució de problemes i ús de la informació 10

2. Ús de la informació pels gerents..... 12

Resum..... 13

Introducció

En aquest mòdul s'estudia d'una manera detallada el model *information use environments*, proposta feta per R. S. Taylor per a estudiar d'una manera global l'usuari en el seu context, amb un èmfasi especial en l'ús que fa de la informació però no de manera aïllada sinó relacionant-ho amb la situació que dóna lloc a una cerca d'informació. L'objectiu que es persegueix amb aquests continguts és estudiar l'ús de la informació des d'un punt de vista global sense perseguir les generacions dels anomenats *perfils d'usuaris*, sinó més aviat buscant observar per què busca informació aquest usuari, com la cerca i, més important, com la usa.

Com s'ha estudiat en els mòduls anteriors, el comportament informacional engloba diversos aspectes del procés de cerca d'informació i, de manera global o parcial, aquest procés ha estat objecte de modelització en diverses propostes teòriques.

De tots els aspectes en els quals és possible centrar-se en estudiar el comportament informacional, potser és l'ús de la informació el que més atenció va rebre fins a la dècada de 1980. Tradicionalment, la recerca fins a aquell moment buscava generar els anomenats *perfils d'usuaris* o *grups d'individus* amb característiques sociodemogràfiques similars. D'aquesta manera, nombrosos textos i manuals especialitzats contenien informació sobre l'usuari investigador, l'enginyer, el metge o el docent. El vincle entre els individus pertanyents a cadascuna d'aquestes categories era dedicar-se a tasques similars i partint d'això s'especificava principalment quins canals utilitzaven per a buscar la informació i quin tipus de fonts utilitzaven amb més freqüència. Per tant, l'observació se centrava en el que utilitzava (fonts i informació) però no en per què ni en per a què ho utilitzaven. Aquest plantejament responia a una orientació quantitativa de la recerca, en la qual es buscava obtenir informació representativa aplicable al disseny de sistemes d'informació per a poblacions de característiques similars.

No obstant això, aquest enfocament de l'estudi de l'usuari de la informació deixava de banda un dels components fonamentals del procés de cerca: l'entorn en el qual es desenvolupa aquest procés. Independentment del tipus de treball que faci un professional, l'entorn en el qual es fa condiciona la manera com utilitza la informació, una cosa que es reflecteix en els models teòrics estudiats en el mòdul anterior, per exemple, els de Wilson.

Amb l'assumpció d'un paradigma orientat a l'usuari en els estudis de comportament informacional, es comença a considerar que l'entorn i les situacions que fan que un individu busqui informació condicionen en gran manera com usa aquesta informació. Per tant, es comença a estudiar l'ús de la informació

considerant les variables sociodemogràfiques de la població estudiada, però també les variables de les dimensions de l'entorn que poden influir en la manera com necessita, cerca i, sobretot, usa la informació un individu o un grup d'individus.

A continuació, s'estudiarà un marc de referència per emprendre aquest estudi d'una manera global per mitjà del model *information use environments*.

1. Entorns de l'ús de la informació

Taylor (1991) defineix els entorns de l'ús de la informació (*information use environments*) com el conjunt d'elements que afecten el flux i l'ús de missatges d'informació dins i fora de qualsevol entitat definible (organització) i que determinaran els criteris mitjançant els quals es jutjarà el valor d'aquests missatges. Es poden identificar, almenys, tres entorns d'ús de la informació: l'entorn geogràfic, l'entorn organitzacional i l'entorn social, intel·lectual o cultural. D'aquests entorns, Taylor va desenvolupar principalment l'organitzacional, en què identifica quatre categories que el defineixen:

- Grups d'usuaris
- Problemes
- Entorn estructural
- Situacions problemàtiques

1.1. Grups d'usuaris

Els grups d'usuaris estan caracteritzats per una formació específica i una ocupació comuna quant a la pertinença a aquest grup. S'identifiquen quatre grups d'usuaris pel que fa al comportament respecte de la informació:

- Professionals: enginyers, advocats, treballadors socials, científics, professors, gestors, metges, etc.
- Empresaris o gestors en tot tipus d'organitzacions.
- Grups d'interès especial: consumidors, grups de ciutadans, aquells amb una afició comuna, grups d'acció política, grups ètnics, etc.
- Grups socioeconòmics especials: discapacitats, minories, gent gran, etc.

Per definir cadascun d'aquests grups podem considerar dos tipus de variables, les demogràfiques i les no demogràfiques:

Com a **característiques demogràfiques** entenem, per exemple, edat, sexe, estat civil i estatus econòmic, variables que tenen poc a veure amb l'entorn d'informació, encara que potser puguin influir en el comportament individual davant la informació. L'educació sembla que és, d'aquest tipus de característiques, la que més pot influir en les variables de l'entorn d'informació.

Respecte a les **característiques no demogràfiques**, les més importants són els canals de cerca d'informació, les xarxes socials, les actituds vers les tecnologies, l'educació, l'assumpció de riscos i la innovació. Respecte a les xarxes socials, l'article de Mackenzie (2005) descriu un estudi sobre l'ús de les xarxes socials com a proveïdores d'informació per part dels *line managers* en una organització empresarial. L'ús de la comunicació interpersonal és recollit també en el primer model de comportament informacional de Wilson, estudiat en el mòdul anterior.

Lectura recomanada

M. L. Mackenzie (2005). "Managers look to the social network to seek information". *Information Research* (vol. 10, núm. 2, pàg. 1-16). <http://informationr.net/ir/10-2/paper216.html>

Aquests són els aspectes que tradicionalment han centrat l'estudi de l'ús de la informació. La novetat de la proposta de Taylor és introduir els aspectes que es desenvolupen a continuació.

1.2. Dimensions dels problemes informacionals

La determinació de les necessitats d'informació ha d'anar més enllà de descriure la matèria sobre la qual un individu o grup d'individus requereixen informació. S'ha de fixar, també, en els problemes que genera la necessitat d'informació. Cadascun dels grups d'usuaris abans definits pot tenir una sèrie d'aquests problemes propis del seu entorn particular, les exigències de la seva professió, de l'ocupació o de l'estil de vida. D'altra banda, aquests problemes evolucionen amb l'aportació de més informació i el procés de construcció de significat de l'individu; no són una cosa estàtica sinó dinàmica.

La definició dels problemes informacionals es fa a partir d'una sèrie de dimensions que determinen els criteris per a jutjar la pertinència de la informació útil per a resoldre'ls. Aquestes dimensions són les que apareixen en el quadre següent. Es presenten per parelles, amb la finalitat de posar en relleu les dicotomies inherents al problema i s'han de considerar part d'un continu (MacMullin i Taylor, 1984).

Dimensiones del problema	
Disseny/descobriment	La solució de la situació problemàtica és possible gràcies al disseny d'una solució personalitzada o al descobriment d'una solució existent.
Bona/mala estructuració	Una situació problemàtica ben estructurada pot ser resolta per mitjà de l'aplicació de processos lògics i l'ajuda de dades quantitatives objectives. Una situació problemàtica mal estructurada té variables que no es comprenen bé i que no es poden resoldre per mitjà d'accions rutinàries, sinó amb dades probabilístiques sobre com s'ha de procedir.

Dimensiones del problema	
Complexitat/simplicitat	Les situacions simples contenen poques variables i poden ser fàcilment resoltes per mitjà d'una solució específica. Les complexes consten de diverses variables relacionades entre elles, que no sempre són fàcils de controlar.
Objectius específics/amorfs	Les situacions poden tenir objectius ben definits o, al contrari, mal definits.
Estat inicial comprès / no comprès	La causa de la situació problemàtica és entesa o, per contra, no és entesa per les persones responsables de resoldre-la.
Suposicions acceptades / no acceptades	Informació per a ajudar a definir un problema o per a mostrar una perspectiva general.
Suposicions explícites / no explícites	Les suposicions subjacents en la interpretació d'una situació o d'un problema no són uniformes dins d'un grup, poden ser explícites o no.
Patró nou / patró familiar	La situació pot ser nova o, per contra, recurrent i estar sotmesa a procediments previs.
Magnitud de gran risc / de baix risc	No obtenir la informació per a resoldre un problema pot tenir conseqüències greus o lleus. D'això dependrà que es requereixi la millor informació disponible o la informació l'adquisició de la qual sigui més rendible.
Anàlisi empírica possible/impossible	La situació pot ser resolta per mitjà d'una anàlisi empírica basada en dades factuals objectives o, per contra, basar-se en opinions o previsions.
Imposició interna/externa	La situació problemàtica pot ser imposada de manera interna per l'organització o pot ser condicionada per l'entorn exterior.

1.3. Entorn de treball

L'entorn de treball consisteix en els atributs socials i físics de l'organització o la unitat en què treballen un grup de persones, atributs que influeixen en les actituds vers la informació, els tipus i les estructures d'informació que es requereixen, i el flux i la disponibilitat de la informació. Hi ha quatre atributs que influeixen en el comportament informacional (Choo, 2006):

- **Tipus d'organitzacions**: l'estructura, l'estil i la cultura de les organitzacions determinen el comportament informacional de l'usuari i modelen la percepció dels components d'aquesta organització tenen del paper de la informació per a la seva feina.

- **Domini d'interès**: el contingut del treball que s'ha de fer imposa els requisits d'informació depenent del domini de què es tracti. Les característiques de l'entorn de treball, la jerarquia de l'organització i la ubicació de les fonts d'informació poden afectar el flux i la disponibilitat de la informació.

Vegeu també

Aquest aspecte serà estudiat amb deteniment en el mòdul "Comportament informacional de les organitzacions" en parlar de comportament informacional i cultura organitzacional.

- **Accés a la informació**: l'accessibilitat percebuda d'una font és una variable important que determina la decisió d'usar-la o no. L'accessibilitat es valora en funció de la proximitat, l'esforç per accedir-hi i per utilitzar-la.

- **Història i experiència**: una organització que s'ha especialitzat en un camp particular durant molts anys pot arribar estàtica en els seus processos i tendir a atenuar l'efecte d'informació nova. Si confia en la seva història i experiència, pot absorbir grans quantitats d'informació sense percebre la necessitat de tornar a reflexionar sobre la seva conducta.

1.4. Resolució de problemes i ús de la informació

En el model d'*information use environment* es consideren vuit categories, que descriuen com s'usa la informació. Aquestes categories no són mútuament excloents. Són les següents:

1) Aclariment: la informació s'usa per a desenvolupar un context o per a donar sentit a una situació. S'utilitza per a respondre preguntes com: hi ha situacions similars? Quines són? Quina és la història i l'experiència de l'organització X per a fer el producte Y, i com això és pertinent per a la nostra intenció de fabricar Y?

2) Comprensió del problema: la informació s'usa d'una manera més específica que en l'aclariment. S'utilitza per a desenvolupar una comprensió millor d'un problema en particular.

3) Instrumental: s'usa la informació de manera que l'individu sàpiga què fer i com fer alguna cosa. Les instruccions són una forma comuna d'informació instrumental. En certes condicions, l'ús d'informació instrumental requereix l'ús d'altres tipus d'informació.

4) Factual: la informació s'usa per a determinar els fets d'un fenomen o succés, per a descriure la realitat. L'ús d'informació factual pot dependre de la percepció de la qualitat (exactitud i fiabilitat) de la informació disponible.

5) Confirmatori: la informació s'usa per a verificar una altra informació. Freqüentment, l'ús de la informació de manera confirmatòria implica la cerca d'una segona opinió. Si la nova opinió no confirma la informació existent, llavors l'usuari pot tractar de reinterpretar la informació o seleccionar entre les fonts de confiança.

6) Projectiva: la informació s'usa per a predir el que és probable que succeeixi en el futur. L'ús d'informació projectiva es relaciona, en general, amb estimacions, prediccions i probabilitats.

7) Motivacional: la informació s'usa per a iniciar o mantenir un compromís personal, amb la finalitat de continuar al llarg d'un curs d'acció determinat.

8) Personal o política: la informació s'utilitza per a desenvolupar relacions i millorar l'estatus, la reputació o la realització personal.

2. Ús de la informació pels gerents

Un exemple d'aplicació del model d'*information use environment* el podem veure en la lectura següent:

D. Maurel; P. Bergeron (2007). "Problem situations encountered by middle managers working in a municipality in transition". *Information Research* (vol. 12, núm. 4, paper colis 21).

Aquest article examina les situacions problemàtiques que es plantegen en les activitats diàries dels comandaments mitjans en una organització sotmesa a canvi i com aquestes situacions i les seves dimensions són modelades per l'entorn informatiu que envolta les activitats d'aquests usuaris. A partir d'entrevistes en profunditat es pregunta a aquests individus sobre situacions relacionades amb la seva feina en què es requereix utilitzar informació.

El model de Taylor permet guiar les observacions sobre la informació requerida per aquests usuaris, la seva cerca, l'ús que en fan i el motiu que fa utilitzar-la.

Resum

L'estudi del comportament informacional engloba diversos aspectes del procés de cerca i ús de la informació. Depenent de l'objectiu que es persegueixi en fer un estudi d'aquests aspectes (planificació i/o avaluació d'un sistema d'informació), aquest serà el centre d'interès de les nostres observacions. No obstant això, cal tenir present que, encara que s'insisteixi més en un aspecte o en un altre, els hem de considerar tots de manera global. No hi ha ús de la informació si, prèviament, no s'ha percebut una mancança informativa, si no s'ha pres la decisió de buscar la informació i si no hem jutjat com adequada la informació que s'ha obtingut. I, el més important de tot, si l'entorn, el context o la situació que envolta aquest procés no motiva favorablement l'ús d'informació per prendre decisions millors.

L'estudi de l'ús de la informació ens situa en el terreny de les conseqüències i dels beneficis que l'existència d'un sistema d'informació determinat té per a la comunitat d'usuaris a la qual presta servei. Si no hi ha ús, no hi ha utilitat, o sigui, l'ús és l'indicador principal de la utilitat de la inversió en temps i recursos feta en un sistema d'informació. I, tal com s'ha estudiat en aquest mòdul, l'estudi de l'ús de la informació s'ha de fer d'una manera global, buscant conèixer com i per a què s'utilitza la informació, però també per què no s'utilitza i poder plantejar estratègies que augmentin aquest ús.