Informació, organitzacions i societat

Josep Cobarsí Morales
Alexandre López-Borrull

PID_00143723

UOC
Universitat Oberta de Catalunya
www.uoc.edu

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. La informació i vosaltres 7

2. El vostre entorn i comportament informacional 9
2.1. Entorn informacional 9
2.2. Captura d'informació 10
2.3. Estructuració d'informació 11
2.4. Ús de la informació 12
2.5. Difusió d'informació 13
2.6. Conclusions 14

3. La informació i nosaltres: organitzacions i societat 15
3.1. Potencialitats de la informació als nostres entorns 17
3.2. La funció informació a les organitzacions 19
3.3. La infraestructura informacional de les organitzacions 21
3.4. Conclusions 24

4. Formació en informació i documentació 26
4.1. Perfil i competències en informació i documentació 26
4.2. Perfil i competències de les mencions del grau 28

Bibliografia 33

Introducció

Un expert en informació i documentació ha de saber analitzar el seu entorn organitzacional i social des del prisma de la pròpia disciplina. Ara bé, cal tenir present la interrelació entre individualitat i col·lectivitat. Per a això primer farem una revisió del nostre comportament informacional individual, i després ampliarem el cercle tot posant el focus a organitzacions i societat en tant que instàncies col·lectives en el si de les quals ens relacionem. Finalment, acabarem aquest mòdul didàctic amb una proposta de perfil i competències per als futurs graduats en Informació i Documentació en tant que experts en aquesta disciplina.

1. La informació i vosaltres

En un altre mòdul ja us hem preguntat com teniu els documents de casa vostra, i ara toca ampliar aquestes qüestions. El vostre posicionament informacional pot ser molt divers pel que fa aspectes tals com els usos que en feu, els espais informacionals físics o virtuals que utilitzeu més habitualment, etc.

Vegeu també

Vegeu el mòdul "Informació i documentació: conceptes bàsics" d'aquesta assignatura.

Tot això vindrà donat en part per les vostres pròpies preferències i característiques informacionals des del punt de vista personal, i en part condicionat per circumstàncies o per opcions vostres no intrínsecament informacionals, com ara la ubicació geogràfica, l'entorn familiar, la situació laboral, o les entitats de la societat civil amb les quals col·laboreu.

Sigui quin sigui el conjunt d'elements que caracteritzen el vostre cas concret, hi ha alguns trets que gairebé segur podem considerar comuns pel que fa al vostre posicionament davant la informació i les qüestions que això comporta.

1) En primer lloc, en sentit ampli i amb diferents matisos, us podeu considerar "**prosumidors" d'informació**, terme que vam introduir en el mòdul "Crònica informacional de la humanitat". Per tant, no solament "consumiu" o "llegiu" continguts informatius, sinó que també "produïu" i "escriviu", és a dir, formuleu aportacions. I tant el consum com la producció de contingut informatiu es poden dur a terme amb gran facilitat i indistintament.

Vegeu també

El terme *prosumidor* es tracta en l'apartat 1 del mòdul "Crònica informacional de la humanitat".

El potencial de què disposeu avui en dia per a actuar en la producció de contingut informatiu ha vingut donat principalment per **dos factors:**

- Primer, per les **creixents facilitats tècniques i baixada de costos** per a capturar, tractar, reproduir i difondre informació digital.

- Com a segon factor, l'**aparició de les eines web 2.0**, que faciliten enormement la compartició d'informació i coneixement i el treball col·laboratiu, de manera que possibiliten i potencien el que podríem anomenar *lectoescriptura*. Així, la nostra immersió en un espai de xarxa social digital ens permet esdevenir lectors i escriptors alhora i pràcticament de manera indistinta. Igualment, la lectura d'un bloc ens ofereix de manera molt assequible l'opció d'aportar comentaris. Tot això contrasta amb les opcions ofertes per altres invencions informacionals anteriors, en què hi havia una separació molt més clara entre lectura i escriptura.

Exemple

Avui el tiratge d'alguns centenars d'exemplars d'un full volant senzill, que a l'Europa d'abans de Gutenberg requeria la laboriosa intervenció d'un expert artesà xilògraf, es troba tècnicament a l'abast de qui disposi d'un ordinador i d'una impressora. Això és factible gràcies a un seguit d'invencions com les que hem exposat en el mòdul "Crònica informacional de la humanitat", en especial la digitalització i el xip.

2) En segon lloc, us podeu considerar en **permanent perill d'infoxicació** per la sola quantitat d'informació a la qual esteu exposats. Considereu la informació que rebeu cada setmana en forma de correus electrònics, trucades, cartes postals, SMS, etc. Tots aquests *inputs* informacionals us obliguen a posici-

onar-vos. Podeu ignorar-los, esborrar-los, respondre-hi, redireccionar-los, arxivar-los, etc. Feu el que feu, això té una repercussió en vosaltres i en el vostre entorn. Per tant, necessiteu criteris que es puguin aplicar amb eficàcia i eficiència.

3) En tercer lloc, considereu la informació de què disposeu en relació amb un determinat tema o qüestió del vostre interès, perquè aquesta informació us ha arribat o perquè l'heu anat a buscar. De ben segur la **valoració qualitativa** d'aquesta informació us planteja un repte. Aquesta ens planteja qüestions sobre propietats que hem introduït en el mòdul "Informació i documentació: conceptes bàsics": rellevància, pertinència, fiabilitat, originalitat.

Vegeu també

Podeu repassar totes aquestes propietats en l'apartat 2 del mòdul didàctic "Informació i documentació: conceptes bàsics".

4) En quart lloc, la **recuperació** i la **memòria.** Segur que alguna vegada us heu trobat amb dificultats per a localitzar un contingut informatiu amb què havíeu interactuat temps enrere i que us interessa recuperar. O potser us trobeu amb el problema contrari, teniu molt a mà contingut informatiu que ja no és prou rellevant en la situació actual o que no està actualitzat adequadament.

Qüestions com les que acabem d'apuntar segurament formen part del vostre dia a dia informacional. En aquest context, el vostre comportament individual com a prosumidor d'informació provocarà impactes positius o negatius en l'entorn, sovint més grans del que podríeu pensar a primera vista.

El motorista congelat

Penseu, per exemple, en els correus que redireccioneu. Heu sentit a parlar mai de la llegenda urbana del "motorista congelat"? Podeu trobar-ne informació a Internet o en el capítol "La noticia del motorista congelado. Pásala", del llibre de Josep Cobarsí *Pequeños y grandes desastres de la información* (2006, Barcelona: Infonomia).

D'altra banda, i en el vostre paper d'experts en aquest àmbit de coneixement i de professionals que gestionareu serveis i sistemes d'informació, heu d'estar preparats per a entendre aquestes qüestions en primera persona, com a primer pas per a contribuir a resoldre-les en els entorns organitzatius i socials on desenvolupeu la vostra tasca.

2. El vostre entorn i comportament informacional

Tot seguit us proposem una sèrie d'elements que us poden servir per a posicionar-vos informacionalment, per a conèixer-vos millor en aquest aspecte. Comencem per tot allò que es refereix al vostre entorn.

2.1. Entorn informacional

En primer lloc, podeu estar implicats en diversos **cercles o entorns** que tenen a veure amb diferents facetes de la vostra vida, com ara els següents: formeu part d'una unitat familiar, treballeu o busqueu feina, us relacioneu amb l'Administració pública, col·laboreu amb alguna entitat de la societat civil (club esportiu, sindicat, ONG, partit polític, organització religiosa, etc.), estudieu, acudiu al sistema sanitari, etc. Podeu estar implicats en més o menys mesura en uns o altres d'aquests cercles, i entre ells poden estar més o menys comunicats. En tot cas hi interaccioneu i intercanvieu informació.

Reflexió

Considereu els vostres "amics" en una xarxa social digital de la qual formeu part. Quants són de la vostra feina o estudis actuals?, quants són d'altres cercles? Mireu també el grau d'encavalcament entre un cercle i un altre, és a dir, quants d'aquests "amics" formen part de més d'un cercle. D'altra banda, hem posat la paraula *amics* entre cometes. Quants d'aquests considereu amics personals i quants d'aquests considereu contactes o col·legues professionals?

En segon lloc, el vostre **espai físic** de treball o estudi. ¿Teniu un o més despatxos, o utilitzeu espais diàfans en el vostre lloc de treball, visiteu sales de biblioteques o arxius, viatgeu en tren o en avió? Si feu força itinerància, el vostre mòbil o el vostre ordinador portàtil us ajuden a aprofitar el temps, no sense problemes o limitacions respecte al que pugueu tenir en el vostre lloc de treball habitual. D'altra banda, l'espai físic on sou o us moveu condiciona notablement les vostres possibilitats d'intercanvi d'informació informal.

Reflexió

En quins espais físics passeu la vostra setmana laboral o estudiantil? Més o menys quantes hores a la setmana en cada espai? Quines activitats feu a cada espai? Quines limitacions informacionals us comporta la itinerància?

En tercer lloc, interaccioneu amb la informació per mitjà d'una sèrie de **pantalles:** ordinador, TV, telèfon mòbil, videojocs, etc. En teoria, i gràcies a la digitalització, es pot accedir a qualsevol informació des de qualsevol pantalla. En la pràctica, els continguts i serveis disponibles en cada una són diferents, i no tothom és igualment usuari de l'una i l'altra. I hi ha una altra "pantalla", que encara té una importància considerable: el paper.

Reflexió

Quines pantalles feu servir i a quins continguts i serveis informatius accediu?

Quin tipus de contingut informatiu en format paper llegiu?

Un darrer aspecte, no menys important que els esmentats, és a quines **xarxes d'intercanvi d'informació** esteu vinculats. Potser formeu part d'alguna xarxa social digital de les que han anat apareixent en els darrers anys: Facebook,

Tuenti, Linkedin, Doppler, etc. Ara bé, de xarxes socials n'hi ha hagut tota la vida, a banda d'Internet, i han servit com a facilitadores de l'intercanvi informal d'informació.

Dos exemples de xarxes socials fora d'Internet

Considerem almenys dos exemples fora d'Internet.

Primer exemple: fumeu? Segurament ja us han advertit que això representa un risc per a la vostra salut. D'altra banda, el fet de fumar pot tenir implicacions informacionals? Pot ser que sí. Fa uns quants anys es podia fumar a tot arreu i a tothora sense cap problema. Ara la situació ha canviat. A la feina, a l'oci, al transport, es pot fumar en llocs i en temps cada cop més limitats. Això segurament afavoreix que els fumadors es coneguin més entre ells que els no fumadors, i afavoreix l'intercanvi d'informació informal entre ells.

Segon exemple: us agrada el futbol? Segurament esteu al cas que a la ciutat de Barcelona hi ha dos clubs a primera divisió de la lliga espanyola: el FC Barcelona i el RCE Espanyol. Si viviu a Barcelona i sou de l'Espanyol (col·loquialment, *perico*), és quasi segur que coneixeu a tots els altres *pericos* del vostre entorn laboral o de la vostra aula. Aquesta coneixença i coincidència facilita l'intercanvi d'informació entre vosaltres, no necessàriament només de temes futbolístics. En el cas del FC Barcelona això no seria tan fàcil, perquè els seguidors són previsiblement molts més en un mateix entorn a la ciutat de Barcelona, però es podria donar una situació similar entre els anomenats *culés* més convençuts.

En definitiva, les xarxes socials de les quals formeu part poden ser a Internet o no. A les que són a Internet us doneu d'alta, però a les de fora d'Internet hi pertanyeu amb tanta naturalitat que us poden passar desapercebudes. L'important és que us hi sentiu identificats i propers a la resta dels integrants; en la mesura que això sigui així poden funcionar per a ajudar a l'intercanvi d'informació informal.

Fins aquí, una aproximació al vostre entorn. Però quin és el nostre comportament informacional? Per a això ens podem fixar en les facetes següents: captura, estructuració, ús i difusió.

2.2. Captura d'informació

Cerquem en el Google o en el catàleg de la nostra biblioteca, consultem habitualment publicacions, consultem la nostra xarxa de contactes informals, estem subscrits a llistes de correu electrònic, butlletins o RSS. Tot això de manera conscient o voluntària. Però no tot és tan sistemàtic o està tan controlat per part nostra. Sovint rebem informació no sol·licitada, i ens cal discernir si és *spam* o si té un interès per a nosaltres. Potser de vegades sentim que descobrim com per casualitat, si estem prou atents, alguna informació d'interès. La qual cosa podem anomenar *serendipia,* traducció literal de l'anglès del terme *serendipity.*

Enllaç d'interès

Sobre el terme *serendipia* podeu consultar aquest breu article de Pedro Gómez Romero:

"Serendipi... ¿Qué?".

Més o menys conscientment, més o menys sistemàticament, en el vostre comportament informacional, i en particular pel que fa a capturar informació, deveu aplicar la llei de Mooers: "Un sistema d'informació es fa servir si els beneficis que aporta són majors que els costos." Aquesta llei ens dóna una orientació interessant però genèrica, perquè constatem que normalment els costos són més fàcils de percebre i objectivar que els beneficis. Com es deia en el mò-

Vegeu també

Podeu repassar totes aquestes propietats de la informació en l'apartat 2 del mòdul didàctic "Informació i documentació: conceptes bàsics".

dul anterior, propietats que apreciem de la informació, com la rellevància o la originalitat, són difícils d'objectivar i depenen molt de la nostra perspectiva i expectatives individuals.

Activitat

Com heu trobat (o com us ha trobat) la informació que heu capturat en les darreres vint-i-quatre hores?
Feu una cerca en el Google i examineu els set primers enllaços que en resultin. Quants són pertinents per al que voleu? I d'aquests, com els col·locaríeu per ordre de rellevància?

2.3. Estructuració d'informació

A partir de certes necessitats i certs criteris, amb més o menys coherència per part nostra, refusem o capturem informació. Però, què fem amb la informació capturada? Com estructurem la informació? Ens hi ajuden força les **narratives** i les **categoritzacions.**

La nostra espècie està acostumada a gaudir dels contes des de molt petits. Els contes són un tipus de **narrativa**, un tipus d'història. Una narrativa, en el sentit més clàssic, està constituïda per uns personatges que interactuen, una situació, un nus i un desenllaç. Les nostres narratives favorites, el nostre univers narratiu personal, configuren la nostra manera d'interpretar el món i la informació que ens envolta.

Un conte de set paraules

Un conte brevíssim d'Augusto Monterroso: "Cuando despertó, el dinosaurio aún estaba allí".

Fins no fa gaire, cada generació, en un determinat context cultural i geogràfic, tenia un univers narratiu força comú. Durant moltes generacions aquest univers va estar constituït per elements tals com els contes explicats per grans a petits, les paràboles i exemples de llibres sagrats, narracions èpiques com l'*Odissea* o la *Ilíada*. Dins d'aquest univers, cadascú tenia les seves preferències individuals, però hi havia un tronc comú col·lectiu força estable.

Avui en dia aquest mateix univers és més plural, individual, fragmentat i dinàmic. Multitud de narratives audiovisuals (sèries, pel·lícules, fins i tot anuncis publicitaris) han enriquit i actualitzat aquest univers narratiu i la seva presentació, deixant d'altra banda obsoletes certes narracions antigues. Però abans i ara, moltes d'aquestes narracions responen al que s'anomena *arguments universals,* com ara el següents: el viatge iniciàtic, el retorn a casa, la vinguda de l'estrany benefactor, el gran descobriment, la rebelió contra el poder establert, etc.

Lectura complementària

Sobre els arguments universals, podeu consultar les obres següents:

Jordi Balló; Xavier Pérez i Torío (1995). *La llavor immortal: els arguments universals en el cinema.* Barcelona: Editorial Empúries (versió castellana de 1997. Madrid: Anagrama).

D'altra banda, les històries constitueixen també un mitjà poderós de transmissió d'informació i coneixement en les organitzacions actuals. Ens poden ajudar a entendre globalment una organització tant o més bé que l'organigrama oficial o que la memòria corporativa editada anualment. O ens poden ajudar a entendre i resoldre problemes concrets.

Reflexió

Recordeu alguna història d'una organització que conegueu? Us va servir per a entendre millor aquella organització?

Si us dediquéssiu posem per cas a reparar fotocòpies, que consideraríeu més útil per a una reparació complicada: el manual de les fotocopiadores?, o les històries de reparacions que altres col·legues han dut a terme o estan duent a terme?

Activitat

Quines són les vostres narratives favorites? Compareu-les amb les d'altres col·legues i intenteu relacionar-les amb "arguments universals". Si ho feu segurament trobareu que no són tan diferents com semblaven a primera vista.

De fet, establir un conjunt d'arguments universals susceptibles d'associar-se a cada història implica categoritzar les narratives. **Categoritzar** vol dir establir uns arquetipus que ens serveixen per a entendre la realitat. Unes vegades de manera inconscient o tàcita i altres cops de manera més sistemàtica, ho fem constantment. Categoritzem éssers vius en animals i plantes, passatgers d'un tren en classe preferent i classe turista, pel·lícules en comèdies i drames. Fer-ho ens és útil. Però la realitat ens pot sorprendre. La realitat pot desbordar la categorització establerta: apareixen exemplars híbrids entre categories, o exemplars que no s'ajusten a cap de les categories. En definitiva, tota categorització és limitada, en tant que previsió arbitrària respecte a un món que només coneixem en part.

Reflexió

¿Recordeu algun moment en què hagueu intentat aplicar una categorització establerta i aquesta no "quadrés" amb la realitat que teníeu al davant? Com es va resoldre el conflicte?

Lectura complementària

Sobre el tema de les categoritzacions, podeu llegir l'obra següent:

Geoffrey C. Bowker; Susan L. Star (2000). *Sorting Things Out: Classification and Its Consequences*. Cambridge/Massachussets: MIT Press.

Jorge Luis Borges ens ho expressa així:

"Esas ambigüedades, redundancias y deficiencias recuerdan las que el doctor Franz Kuhn atribuye a cierta enciclopedia china que se titula *Emporio celestial de conocimientos benévolos*. En sus remotas páginas está escrito que los animales se dividen en (a) pertenecientes al Emperador, (b) embalsamados, (c) amaestrados, (d) lechones, (e) sirenas, (f) fabulosos, (g) perros sueltos, (h) incluidos en esta clasificación, (i) que se agitan como locos, (j) innumerables, (k) dibujados con un pincel finísimo de pelo de camello, (l) etcétera, (m) que acaban de romper el jarrón, (n) que de lejos parecen moscas."

Jorge Luis Borges

2.4. Ús de la informació

Però per a què volem informació? Sembla que ens ajuda. Quins són els **usos de la informació**? Ens ajuda en la presa de decisions, en la resolució de problemes, a establir una planificació, a fer recerca, a prevenir o detectar riscos, a inspirar la nostra creativitat, etc. Per a ser-nos útil, la informació ha de reunir certes qualitats. D'entre les propietats vistes en el mòdul anterior, no totes seran igualment importants, depenent de l'ús. A més, no pot depassar certs límits quantitatius per sobre dels quals quedem saturats informacionalment. Així, la nostra memòria a curt termini és capaç de recordar uns set ítems o podem decidir davant d'unes set opcions.

Vegeu també

Podeu repassar totes aquestes propietats en l'apartat 2 del mòdul didàctic "Informació i documentació: conceptes bàsics".

Activitat

Us proposem dues graelles amb usos de la informació com els que acabem d'exposar en les columnes, i propietats de la informació com les exposades en el mòdul "Informació i documentació: conceptes bàsics" en les files. Puntueu per a cada cas la importància que atribuïu a cada propietat de l'1 al 5 (1 és importància mínima, 5 és importància màxima) segons de quin ús es tracti. Compareu puntuacions amb algun col·lega.

	Numèrica	Textual	Icònica o gràfica	Audiovisual	Multimèdia
Presa de decisions					
Resolució de problemes					
Planificació					
Recerca					
Prevenció o detecció de riscos					
Creativitat					

	Estructurada	Rellevant	Pertinent	Fiable	Original
Presa de decisions					
Resolució de problemes					
Planificació					
Recerca					
Prevenció o detecció de riscos					
Creativitat					

2.5. Difusió d'informació

I finalment projectem informació al nostre entorn, en fem **difusió** a una certa audiència o destinataris. Per exemple, considereu la informació que doneu sobre vosaltres mateixos presencialment o digitalment, sobre la vostra identitat individual. Hi ha situacions molt més propícies que altres pel que fa a l'atenció que ens poden dedicar. La primera impressió és molt important. I és important en moltes facetes en què l'atenció es fixa en una persona de manera molt intensa en un moment determinat, com pot ser en les situacions següents: un professor o un estudiant en els primers contactes a l'aula, un responsable polític en els primers dies de mandat, un directiu en la primera reunió amb superiors o subordinats en exercici del seu càrrec, el vostre perfil que veu ara mateix un nou amic en una xarxa social d'Internet. Potser no és prou just, però en un món informacionalment saturat, aquesta primera impressió és molt important.

I també és molt important tenir en compte que la informació que difonem pot tenir en el ciberespai moltes vides i molts destinataris, més enllà dels més evidents o més directes, i durant un període de temps insospitadament llarg.

Activitat

Autoavalueu la vostra presència digital. Per exemple, sou conscients del que Internet diu de vosaltres? Us reconeixeu en aquesta imatge? Recupereu algun dels darrers missatges que hàgiu enviat a algú amb qui establíeu un primer contacte. Quina impressió penseu que li heu donat?

2.6. Conclusions

Esperem que les consideracions i exemples anteriors us hagin servit per a ser una mica més conscients del vostre entorn i comportament informacional, en definitiva del vostre perfil com a prosumidor d'informació.

Vegeu també

Aquests temes que hem tractat sobre l'entorn i el vostre comportament informacional s'amplien en les assignatures del grau d'Informació i Documentació: *Comportament informacional I* i *Comportament informacional II.*

Constatem que, malgrat tenir la nostra pròpia identitat i tendències individuals davant la informació, no som individus aïllats sinó que formem part de diversos contextos organitzatius i socials i hi estem molt implicats, contextos que ens influeixen i en els quals podem influir. Convé examinar una mica més aquests contextos des del punt de vista informacional, cosa que farem en els apartats següents.

Hem volgut fer palesa també la necessitat de conèixer i examinar amb regularitat el nostre comportament informacional, per tal d'anar-lo millorant atès l'impacte que té en la nostra vida quotidiana.

D'altra banda, hem constatat que la valoració de la informació, a partir de conceptes com els introduïts en el mòdul anterior, té en la pràctica un alt grau de subjectivitat segons la situació i punt de vista individual de cadascú.

Volgudament, fins aquí no hem entrat en l'edat com a factor condicionant del comportament informacional. Fa temps que es parla de nadius i immigrants digitals, terme formulat per Prensky el 2001. I certament hi ha una discontinuïtat pronunciada entre els "nadius" que han crescut amb les darreres fites d'innovacions informacionals que s'exposen en el mòdul "Crònica informacional de la humanitat" assolides, i els "immigrants" que han vist aparèixer aquestes innovacions un cop superat l'ensenyament preuniversitari o fins i tot incorporats ja en el món laboral. A grans trets podríem situar aquesta discontinuïtat entre els nascuts abans i després del principi de la dècada dels vuitanta. Tot i així, si establim aquesta categorització tan rigorosa per edat cronològica segurament ens trobarem amb individus atípics que no quadren. I a més, estem convençuts que "nadius" i "immigrants" digitals poden sumar.

Reflexió

Si sou "nadius" digitals, compareu les vostres pràctiques informacionals amb les d'un "immigrant", i a l'inrevés si sou "immigrants" digitals. Penseu que podeu intercanviar bones pràctiques? Penseu que podeu aprendre els uns dels altres?

3. La informació i nosaltres: organitzacions i societat

Considereu exemples diversos d'organitzacions que conegueu perquè n'heu format part, perquè hi teniu relació, o perquè heu vist una pel·lícula de ficció o un reportatge periodístic que en parlava: un clan de caçadors-recol·lectors, el vostre ajuntament, un partit polític, un sindicat, la Companyia de Jesús, la Taula Rodona, els Mossos d'Esquadra, un hospital, una consultoria informàtica, una biblioteca, un supermercat, una fàbrica d'automòbils, un hotel, un aeroport, el vostre proveïdor d'energia elèctrica, etc. Si examineu exemples com aquests, podreu apreciar alguns trets comuns.

Una organització no és el mateix que una empresa privada.

Avui en dia, la lògica i el llenguatge de l'empresa privada impregnen intensament el nostre concepte d'organització. Però el concepte d'organització és molt més variat i ampli que no pas el de l'empresa privada.

Una organització té diversos **límits**, de vegades difusos.

El que considerem com a organització pot dependre del punt de vista. Així, per exemple, una determinada biblioteca pública és una organització, però també ho és el sistema de biblioteques públiques de Catalunya; els Mossos d'Esquadra són una organització, però també podeu considerar una organització la caserna de mossos encarregada d'una demarcació territorial determinada.

D'altra banda, una fàbrica d'automòbils treballa de manera molt estreta amb els seus proveïdors. Tot i tractar-se d'empreses diferents, treballen en molts aspectes com una organització, i amb els seus sistemes d'informació altament interconnectats.

Reflexió

Fins i tot podríem considerar que una ciutat, una comarca o un país són una mena d'organització especialment complexa.

Una organització té **objectius.**

Alguns d'aquests objectius poden ser, per exemple, el lucre dels accionistes, el servei públic, etc. En els darrers anys hi ha certa convergència entre els diferents tipus d'organitzacions, en particular entre el sector públic i el sector privat. Les organitzacions del sector privat incorporen progressivament els tradicionals objectius de lucre dels seus amos o accionistes, i també els conceptes emergents de responsabilitat social i mediambiental. Les organitzacions del sector públic neixen per servir a una col·lectivitat i no sotmeses a pressió competitiva, però han de mostrar eficàcia a assolir objectius i eficiència en

l'ús de recursos, com fan les empreses privades. Per tal d'assolir els objectius, i fins i tot per a formular-los, unes i altres necessiten auscultar molt atentament l'entorn, per a detectar-ne les tendències i canviar en consonància amb aquest.

Una organització té un **component humà** primordial.

Òbviament en tota organització són presents altres elements (tecnologia, edificis, finançament...). Però les persones són molt importants, tenen els seus propis coneixements individuals i tenen la seva pròpia agenda. Bona part de l'èxit d'una organització consisteix a convertir el coneixement individual en coneixement de l'organització i a sincronitzar les agendes individuals amb l'agenda corporativa.

Tota organització té un **àmbit geogràfic.**

D'una banda, l'àmbit intern, és a dir, les seves pròpies seus i locals. I de l'altra, el seu entorn extern proper, on hi pot haver proveïdors, clients, organitzacions del sector, etc. Les tecnologies fan possible que aquest entorn geogràfic sigui cada cop més distribuït, més difús i més mòbil.

Una organització té una **cultura corporativa**, una manera determinada de fer les coses, d'afrontar els canvis, un sentiment determinat de pertinença per part dels seus integrants.

Són coses que no canvien d'un dia per l'altre. Es poden canviar amb més o menys facilitat aspectes concrets com ara un determinat reglament o procediment intern, o el treball assignat a una determinada persona, o la seva ubicació física. Però la cultura corporativa és més intangible i més difícil de moure.

Una organització té una **estructura organitzativa.**

L'estructura organitzativa formal és fàcil de conèixer. L'organigrama de moltes organitzacions és en la seva Intranet o fins i tot en el seu portal. L'estructura informal ja resulta més difícil de conèixer. Saber quina és la xarxa informal de contactes en una organització i quins poden ser els contactes clau per a tirar endavant un tema determinat requereix habilitat i temps.

Reflexió

Una professional sènior del món de la informació i la documentació ens deia: "Fa sis mesos que treballo en l'organització XXX i encara no sé com funciona".

I vosaltres? Sabeu com funciona la vostra organització?

Les organitzacions **estan inserides i interactuen en un context social.**

Les organitzacions estan sotmeses a una sèrie de normes, usos i costums de la societat en què actuen, i al seu torn contribueixen a l'evolució d'aquestes. Haurien de contribuir a resoldre problemes socials, però de vegades en creen.

El context social més evident i proper per a nosaltres avui és algun de tipus local: un barri, un veïnat, un poble, un llogarret, una vila. El poder polític i l'administració pública directament competent en aquest àmbit és l'ajuntament, sempre en combinació amb altres àmbits (autonòmic, estatal, europeu).

Les facilitats actuals per a intercanviar instantàniament informació amb qualsevol lloc del món ens ajuden a ser conscients que estem interconnectats i depenem els uns dels altres, molt més enllà dels límits del nostre municipi. Des de fa molt temps hi ha interacció més enllà de l'àmbit local: pagament d'impostos a capitals llunyanes, conscripció, comerç de determinades mercaderies apreciades, guerres, incursions de pirates, etc. Però avui en dia l'intercanvi d'informació, de mercaderies tangibles i el propi trànsit dels humans (per motius laborals o per oci) ha arribat a cotes mai vistes en la història de la humanitat. A més el grau d'interconnexió, l'alfabetització i la consciència de la població fan en teoria més proper l'ideal de la Il·lustració amb relació al debat i la discussió sense excepció de totes les qüestions.

Lectures complementàries

Per a una visió global de com s'ha anat interconnectant la humanitat des de la prehistòria fins als nostres dies, podeu llegir l'obra següent:

J. R. McNeill; William H. McNeill (2003). *Las redes humanas. Una historia global del mundo*. Barcelona: Crítica.

Per a una visió global dels temps de transició cap a la nova societat nascuda amb la revolució informacional, podeu consultar el llibre següent:

Manuel Castells (1997). *La era de la información* (vol. 1. La sociedad red). Madrid: Alianza Editorial.

3.1. Potencialitats de la informació als nostres entorns

Hi ha un seguit de tendències que podem destacar en els darrers anys, i que apunten el paper de la informació en els nostres entorns en un futur proper, tot i reconeixent que aquest futur és cada cop més difícil de preveure. Aquestes tendències són les següents:

1) Tothom fa de tot, informacionalment parlant. Captura, estructuració, difusió i ús d'informació formen part de les accions que realitzen quotidianament totes les unitats organitzatives i tots els individus d'una organització o entorn social.

2) La imatge corporativa esdevé menys corporativa. És a dir, el discurs unilateral oficialista que emetia una organització abans de la generalització de les eines 2.0 ara s'insereix en un discurs molt més plural, construït per molts actors que fàcilment poden informar i opinar sobre una organització: usuaris, competidors, proveïdors, etc.

3) De l'administració electrònica a la participació ciutadana. En els darrers anys la majoria d'administracions publiques han anat incorporant la facilitació de tràmits. Segur que en aquest aspecte falta avançar, però encara queda més per fer en un altre tema: com es pot articular la participació ciutadana en el debat de les qüestions públiques i la governança. Les eines 2.0 ofereixen aquí un potencial, però cal veure com tot això es posa en solfa al nostre país.

Exemple

Avui en dia és força més fàcil que fa uns quants anys fer la declaració de l'IRPF.

4) De la informació com a factor d'automatització a la informació com a factor d'augmentació. Entenem com automatització la formalització i millora de processos gràcies a aplicacions informàtiques i bases de dades convencionals que afavoreixen les operacions quotidianes arreu des de fa temps. Això, en termes generals, està resolt o es pot resoldre amb un mínim de recursos i d'expertesa. La qüestió, pendent en moltes organitzacions, és com es poden assolir resultats disruptius o "màgics" mitjançant un disseny i ús innovador dels sistemes d'informació, això és el que s'anomena *augmentació,* per entendre'ns, assolir una cosa així com la campanya d'Obama.

5) Dels *best-sellers* a la "llarga cua". Els sistemes d'informació actuals possibiliten la reproducció fàcil de productes informacionals amb tiratges petits que vagin responent a la demanda. Si abans només eren rendibles els *best-sellers,* ara ja no és així, sinó que els tiratges petits donen també beneficis.

6) La personalització extrema conviu amb les opcions per defecte. La personalització dels serveis i productes d'informació és important. Però els seus responsables també han de tenir molt en compte la força d'allò que estableixen com a decisions per defecte, ja que això influirà decisivament en el comportament d'una gran proporció dels usuaris. Aquest són lliures de reservar el seu poder de decisió per a determinats sistemes o serveis d'informació en què sí demanaran la màxima personalització per poder *tunejar-se* el que vulguin, i en canvi en molts altres casos es poden acollir a l'opció per defecte i decidir no decidir.

Lectura complementària

Sobre l'ús sistemàtic de les opcions per defecte i el seu potencial, podeu llegir l'obra següent:

Richard H. Thaler (2008). *Nudge: improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven / Connecticut: Yale University Press.

7) De la "metainformació" sobre productes i serveis a la informació "incrustada" o "invisible". Molts productes i serveis porten adjunta informació sobre el seu maneig, diguem-ne "metainformació", alguna mena de manual o de senyalització. En els darrers anys, manual i senyalització s'han digitalitzat. La qüestió pendent és aconseguir que productes i serveis siguin el màxim d'autoexplicatius i, per tant, aquesta informació "incrustada" esdevingui pràcticament invisible per a l'usuari. Això s'aplica tant a productes i serveis tangibles, com als mateixos productes i serveis d'informació.

Lectura complementària

Sobre el tema de com es pot incrustar la informació en un entorn, podeu consultar l'obra següent:

Peter Morville (2005). *Ambient findability.* Beijing: O'Reilly.

8) De la codificació del coneixement a la facilitació de la seva creació i intercanvi compartit. Convertir el coneixement en documents és important, però té els seus límits. No tot el coneixement es pot codificar i dipositar en documents, i no tothom té la disposició per a fer-ho. A més, hi ha una qüestió prèvia important: saber quin és el coneixement crític, on és i com flueix (o no flueix). Aquest és el primer pas per a poder abordar la qüestió de com facilitar, com cultivar, la creació i intercanvi col·lectiu de coneixement, tant si és codificat com no. Aquest és el repte principal de la gestió del coneixement.

En aquest sentit, és important tenir en compte que una organització, si és prou gran i està prou distribuïda geogràficament, es pot compartimentar fàcilment en petites comunitats, xarxes o grups molt tancats en sí mateixos. Aquestes petites comunitats poden ser molt útils en alguns aspectes. Però si s'arriben

a desconnectar entre elles i a parlar "dialectes" incomprensibles entre elles, llavors tindrem una mena de versió moderna de la torre de Babel, amb la confusió i inoperància conseqüents.

9) Necessitat de la "bola de cristall". Està bé visualitzar amb els nostres sistemes d'informació el passat i el present, però cada cop més interessa preveure, o almenys dibuixar, escenaris d'un futur cada cop més incert.

Escenaris d'un futur incert?

Es podrien usar les estadístiques de criminalitat d'una ciutat per a distribuir millor les patrulles de policia? Es podria agregar el coneixement d'una multitud de persones sobre el terreny, com ara pastors, pagesos o pescadors, per a afinar el pronòstic meteorològic? Ciència ficció? No, projectes de recerca en universitats de Califòrnia i de Florida.

La menció del grau Gestió d'Informació: Anàlisi d'Informació aproxima a les potencialitats en aquest camp.

10) Informació i emoció. És important garantir que un sistema o servei d'informació resulta útil i és fàcil d'usar. Ara bé, també cal estar al cas de procurar una experiència d'usuari agradable, això és cada cop més important. Així, cada cop més es parla del concepte de disseny de l'experiència d'usuari.

11) La necessitat d'incloure tothom. Una societat de la informació no serà tal si persisteixen sectors desconnectats per falta de recursos, oportunitats o formació per a fer-ho. La superació de la divisió digital és una qüestió candent.

La divisió digital

Hi ha iniciatives per a la superació de la divisòria digital, com ara la implantació d'accessibilitat per als sistemes d'informació, el desenvolupament del sistema de biblioteques públiques o el "Portal mayores".

12) La necessitat de discernir. La fàcil disponibilitat d'informació no ens eximeix, sinó al contrari, d'una anàlisi crítica de les informacions i opinions contradictòries que puguem trobar sobre un tema determinat, sobre el seu context, interessos i biaixos. D'acord amb la importància del tema en qüestió, algú s'haurà de prendre la feina de localitzar, seleccionar, contrastar i avaluar, una mica com ho han fet de fa molts anys els periodistes d'investigació.

3.2. La funció informació a les organitzacions

Ara bé, com es pot projectar el potencial de la informació a les nostres organitzacions, i per extensió als nostres entorns socials? Hi ha unitats organitzatives que tenen aquest enfocament.

En primer lloc, hi ha una sèrie **d'unitats d'informació**, com ara arxius, biblioteques, centres de documentació, mediateques, etc. Aquestes unitats han estat tradicionalment associades a la disciplina de la informació i la documentació. El gruix dels seus integrants han tingut habitualment formació universitària en aquest àmbit, ja sigui diplomatura, llicenciatura o postgrau, en els temps previs a la implantació de l'espai europeu d'educació superior.

Aquestes unitats acostumen a oferir al conjunt d'usuaris de la seva organització o a l'entorn social al que serveixen productes i serveis informacionals, com ara els següents:

- Accés a una col·lecció organitzada i actualitzada de documents.
- Assessorament i formació als usuaris.
- Cerques d'informació i documentació sota demanda.
- Difusió selectiva d'informació.
- Dossiers documentals.
- Exposicions i visites guiades.

- Informes.
- Obtenció de documents externs a la col·lecció pròpia.
- Preservació a llarg termini del contingut informatiu de documents singulars.
- Etc.

En termes generals, les diferents tipologies de biblioteques han cobert un ventall força ampli d'aquest conjunt de productes i serveis, tenint com a part molt important de la seva activitat l'accés a la pròpia col·lecció de documents i la dinamització del seu ús. En canvi, els centres de documentació s'han centrat més en tot allò que suposava la cerca a mida d'informació, elaboració de dossiers i informes, difusió selectiva, mentre que la col·lecció era habitualment per a aquestes unitats un instrument de treball intern que no estava a disposició directa de l'usuari. D'altra banda, els arxius han posat el focus en la preservació a llarg termini dels documents, no tan sols pel seu contingut informatiu per si mateix, sinó també tenint en compte la seva faceta d'evidència per a finalitats legals, de responsabilitat social o d'estudi científic. Normalment els arxius actuen amb aquestes finalitats com a repositoris de documents que ja han tingut un determinat cicle de vida útil.

Biblioteca, centre de documentació i arxiu

Diguem que aquestes idees de biblioteca, centre de documentació i arxiu que hem apuntat corresponen al concepte teòric tradicional. En la pràctica, les fronteres entre aquestes tipologies d'unitats d'informació són sovint difuses. Ho podeu comprovar si consulteu la web d'alguna d'aquestes unitats o si consulteu a algun dels professionals que hi treballen.

En segon lloc, però no per això menys important, hi ha altres **unitats organitzatives amb una forta faceta informacional**. Aquestes unitats no han estat tradicionalment associades a la disciplina de la informació i la documentació, i el gruix dels seus integrants no han tingut habitualment formació universitària en aquest àmbit. Ara bé, constitueixen àrees emergents de les organitzacions en què la nostra disciplina pot interactuar i fer la seva aportació, i en què els nostres graduats poden exercir les seves competències. Ens referim a departaments de comunicació interna, de sistemes d'informació, de màrqueting, d'estudis i anàlisis, de recerca i desenvolupament, de planificació, etc.

Assignatures especifiques del grau dedicades a unitats d'informació

Gestió d'unitats i serveis d'informació, Gestió integral de biblioteques, Gestió integral d'arxius. I en sentit ampli, les optatives que constitueixen les mencions del grau *Biblioteca i centre de documentació, Gestió d'informació: gestió documental*.

Entre els productes i serveis informacionals que acostumen a oferir aquestes unitats als seus usuaris o clients hi ha els següents:

- Anàlisis de l'entorn d'una organització.
- Anàlisis de mercat.
- Alertes i novetats sobre l'entorn exterior a l'organització
- Butlletins de comunicació interna.
- *Datawarehouses* corporatius.
- Estudis de tendències i escenaris.
- Intranets o portals corporatius.
- Mapes de coneixement de la pròpia organització.
- Patents.
- Quadres de comandament.
- Etc.

Assignatures del grau dedicades a aquests temes

Gestió de continguts, Gestió del coneixement, Gestió documental. I en sentit ampli, les optatives que constitueixen les mencions del grau *Gestió d'informació: gestió documental, Gestió d'informació: anàlisi d'informació, Gestió d'informació: arquitectura d'informació, Gestió de sistemes d'informació*.

I en darrer terme, cada **integrant individual** d'una organització, en tant que prosumidor d'informació, interactua amb l'entorn informacional de l'organització. Es veu modelat i al seu torn contribueix a donar forma a aquest entorn. I ho fa a banda que hi hagi una o diverses unitats organitzatives que s'ocupin de la gestió d'informació. D'alguna manera cada integrant de l'organització té el seu propi sistema d'informació personal, amb elements formals i informals, que interactua amb el sistema d'informació corporatiu. I té la seva quota de responsabilitat respecte a la informació que capta, estructura, usa o difon la seva organització, en el context organitzatiu o social que correspongui. Dins dels integrants individuals hi ha un tipus molt especial de "superusuaris": els integrants de l'**alta direcció**. No tan sols per la seva capacitat de decisió respecte a estratègies, pressupostos, assignació de recursos, etc., sinó també per l'exemple que poden aportar amb el seu comportament individual com a prosumidors d'informació. Sense el seu suport als projectes i sense el seu exemple de capteniment, resultaria molt difícil millorar de forma significativa i sostinguda en el temps la gestió d'informació en qualsevol organització.

Activitat

Suposeu-vos que arribeu de bell nou a una organització. Què feu per a situar-vos-hi? Segurament una o més entre les següents accions.

- Anar a la biblioteca, centre de documentació o arxiu corporatiu.
- Consultar la intranet o portal corporatiu.
- Consultar algun butlletí intern.
- Consultar la memòria corporativa anual.
- Consultar el col·lega físicament més proper.
- Consultar algun col·lega a qui ja coneixíeu abans d'entrar.
- Consultar fòrums electrònics interns de l'organització.
- Cercar què se'n diu en mitjans de comunicació tradicionals.
- Cercar què se'n diu als espais d'Internet 2.0.
- Freqüentar el bar.

Quin paper tenen o poden tenir en tot això les unitats organitzatives que hem esmentat en aquesta secció? I quin paper hi té o hi pot tenir l'alta direcció?

3.3. La infraestructura informacional de les organitzacions

La paraula *infraestructura* té en el seu ús comú una forta connotació material, de manera que pot sobtar una mica relacionada amb un intangible com informació. Per a aquest cas específic remarquem que ens estem referint a un conjunt d'elements amb les següents propietats:

- Una combinació d'elements que possibilita i facilita el **maneig eficaç i eficient de la informació com a recurs corporatiu**.

- Una combinació d'elements **tangibles** (com ara el maquinari dels sistemes informàtics, els manuals de procediment, els registres de les bases de dades, etc.) i **intangibles** (com ara la confiança recíproca, els significats compartits, el respecte pels procediments, etc.).

- En la mesura que funciona de forma regular i fiable, pot esdevenir **invisible o transparent per als usuaris.** Això té la seva part positiva, però també té l'inconvenient de poder caure en una rutina en la qual no es

valora aquesta infraestructura, i no se'n fa una millora contínua, amb els conseqüents riscos a mitjà i llarg termini.

Tot seguit apuntem, a tall d'exemple, una selecció d'elements que, de manera més o menys explícita, de manera més o menys sistemàtica i de manera més o menys desenvolupada segons els casos, constitueixen peces clau de la infraestructura informacional de les nostres organitzacions. Per al seu correcte desenvolupament i sostenibilitat a llarg termini, requeriran el concurs d'una o més unitats organitzatives com les que hem esmentat en l'apartat anterior, així com la implicació de cada un dels integrants de l'organització, i el suport decidit de l'alta direcció de l'organització. Tots ells parteixen de la premissa que la informació i el coneixement són recursos corporatius, i que hi ha un nivell adequat de cultura informacional assolit pels integrants individuals de l'organització.

Segons Mutch:

"To be information literate a person must recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate and use effectively the needed information... Ultimately, information literate people are those who have learned to learn."

A. Mutch (1997). "Information literacy: an exploration". *International Journal of Information Management* (vol. 17, núm. 5, pàg. 377-386).

- ***Datawarehouse***. És un magatzem de dades integrat d'una organització, un repositori organitzat que permet fer tasques de rendiment de comptes i d'anàlisis i per tant ajudar a la presa de decisions estratègica, en el mitjà i llarg termini. Suposa, doncs, l'assoliment d'un estadi més avançat que la gestió de les dades d'utilitat operativa o tàctica manejades per bases de dades o aplicacions en un àmbit més delimitat, les quals possibiliten l'operativa quotidiana de l'organització.

- **Gestió documental**. És el conjunt de sistemes i tècniques usats per a dirigir el flux de documents d'una organització, i per tal de preservar aquells que convingui a mitjà i llarg termini, més enllà del seu ús immediat i quotidià. Això permet facilitar el rendiment de comptes, la cobertura davant eventuals reclamacions legals, l'acompliment de normatives jurídiques o estàndards de qualitat i l'anàlisi de la documentació acumulada per a la presa de decisions. Mentre que l'arxiu corporatiu tradicional actuava amb alguna de les finalitats esmentades com a repositori final dels documents, la gestió documental actua amb objectius més ambiciosos des del mateix moment de la creació del document.

- **Intel·ligència competitiva**. És el conjunt de sistemes i tècniques usades per a capturar informació de l'entorn, analitzar-la i obtenir informació de valor afegit per a aplicar-la al procés de presa de decisions en qualsevol part de les organitzacions. S'entén que les accions corresponents es fan de manera regular i habitual, i no pas de forma puntual i esporàdica. I es duen

a terme amb la voluntat d'avançar-se als esdeveniments i no pas a remolc d'aquests, és a dir, de forma proactiva i no reactiva.

- **Intranet/portal/extranet**. Els espais web interns i externs d'una organització posen a disposició continguts i serveis oferts per proveïdors arreu de l'organització, adreçats a un ventall de tipologies molt diverses d'usuaris. Impliquen l'establiment de l'arquitectura d'informació corresponent i d'una gestió de continguts adequada amb una visió del conjunt de l'organització, per tal que la informació estigui disponible actualitzadament i es pugui recuperar de manera òptima i intuïtiva. A més, requereixen considerar l'adequada dinamització i la integració d'eines 2.0, per tal que esdevinguin eines usades assíduament i contribueixin a la compartició de coneixement. Tot això queda molt lluny dels rudimentaris llocs web de finals dels anys 1990, estàtics i amb una visió molt centrada en la unitat organitzativa concreta que els posava en marxa.

- **Quadre de comandament integral (*balanced score card*)**. Quadre d'indicadors orientat a proporcionar als directius d'una organització una visió global de l'activitat d'aquesta, per tal de facilitar-ne el control i la direcció estratègica.

Totes aquestes peces d'infraestructura informacional tenen en comú amb altres tipus d'infraestructura tangible el fet de necessitar un esforç continuat i concertat entre diferents actors, no solament per a dissenyar-la i implantar-la amb èxit, sinó també per a fer-ne el manteniment i la millora a mitjà i llarg termini.

Activitat

Tenint en compte els elements d'infraestructura exposats, com la gestió documental, intel·ligència competitiva i altres, quines unitats organitzatives de les exposades en l'apartat anterior (com biblioteca, arxiu, departament de màrqueting, etc.) considereu més relacionades amb cada un d'aquests elements d'infraestructura?

Així mateix, elements d'infraestructura informacional com els esmentats requeriran per part dels professionals de la informació i la documentació implicats utilitzar el marc conceptual i la metodologia adients per tal de copsar i diagnosticar adequadament l'entorn organitzacional i social en què aquestes infraestructures han d'operar. En aquesta línia cal destacar el següent concepte:

L'**auditoria de la informació** és un procés d'identificació i avaluació dels recursos d'informació necessaris per a acomplir els objectius de l'organització, en vista de quina és la informació crítica, com circula i l'ús que se'n fa.

Per tant, la seva realització comporta efectuar un treball de recerca intern, orientat a poder establir l'estratègia adequada a la situació i context específics estudiats.

Lectura complementària

Cristina Soy Aumatell (2003). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: Editorial UOC.

A un nivell global de l'organització, i amb aplicació més enllà de l'àmbit estrictament informacional, a nivell directiu general de l'organització es pot considerar també el següent concepte:

Lectura complementària

A. Brooking (1996). *Intellectual Capital*. Londres: Thompson Business Press.

El **capital intel·lectual** és el conjunt d'actius intangibles d'una organització que estan relacionats d'una manera o altra, en sentit ampli, amb la gestió d'informació. Consta, segons Brooking, de quatre components: coneixements i habilitats dels membres de l'organització (experiència, creativitat, lideratge, habilitats, etc.), propietat intel·lectual (patents, *copyright*, *know-how*), infoestructura (sistemes informàtics, procediments, habilitats i cultura informàtica), i actius de mercat (xarxa de venedors, relació amb la cadena de distribuïdors).

Com veieu, es tracta d'un marc conceptual molt global de molts aspectes de l'organització.

3.4. Conclusions

Amb les consideracions esmentades fins aquí hem fet una aproximació informacional al que és un context organitzacional i social. Aquests contextos són com més va més complexos i interconnectats.

Gestió adequada de la informació

Entre les assignatures del grau d'Informació i Documentació que tracten de la gestió de la informació i el coneixement en les organitzacions i en la societat hi ha *Auditoria de la informació, Gestió del coneixement, Sistemes d'informació en l'organització, Societat xarxa, Polítiques d'informació, Xarxes socials...*, i unes quantes més.

Idealment els recursos d'informació haurien d'**ajudar a la consecució eficaç i eficient dels objectius**, i fins i tot a establir aquests objectius. Però això no sempre és així i, sobretot, no es produeix així espontàniament: factors com ara la inèrcia històrica, els interessos particulars contraposats i la ràpida evolució tecnològica contribueixen a dificultar una gestió adequada de la informació. Davant aquest panorama, el primer pas de tot responsable d'una unitat, servei o sistema d'informació és caracteritzar molt bé en quin entorn organitzacional es troba: saber quina és la informació crítica, com circula, l'ús que se'n fa. Per a establir aquesta caracterització es fa una **auditoria de la informació**, que ve a ser un treball de recerca aplicada en un determinat context organitzatiu. Qualsevol planificació i acció posterior necessiten per a tenir èxit aquest primer pas, no suficient però sí necessari.

La informació és un **recurs potencial**, però sense una gestió adequada pot esdevenir un **entrebanc** considerable. En el cas dels recursos hídrics, per exemple, hem de conèixer-ne a fons la naturalesa i les nostres limitacions per a poder-ne fer una gestió adequada i d'acord amb l'entorn, en definitiva una gestió "ecològica". Requereix expertesa i temps.

Lectura complementària

Si voleu saber més sobre la mala gestió de la informació, en l'obra següent teniu una selecció de casos:

Josep Cobarsí (2006). *Pequeños y grandes desastres de la información*. Barcelona: Infonomia.

4. Formació en informació i documentació

Per a l'investigador que esmentàvem en el mòdul "Crònica informacional de la humanitat" avui hauria resultat més fàcil establir la nissaga del seu avantpassat Kunta Kinte. Hauria pogut trobar les arrels més ràpidament gràcies a les biblioteques i arxius digitals, recursos en línia especialitzats, fòrums de discussió en xarxa, etc. Perquè ara l'entorn informacional ha progressat molt respecte a quaranta anys enrere. Això planteja una sèrie d'oportunitats i reptes als experts de la informació i la documentació:

Vegeu també

En l'apartat 1 del mòdul didàctic "Crònica informacional de la humanitat" trobareu la història de Kunta Kinte i el seu parent que cercava informació del seu avantpassat.

Les unitats d'informació han deixat de ser un lloc clarament delimitat en l'espai i el temps, que giraven entorn de la gestió d'una col·lecció de documents en paper. Si el 1970 un professional de la informació era essencialment un **intermediari** que garantia l'accés als documents, ara esdevé (o hauria d'esdevenir) un **facilitador** de l'ús de la informació que és directament en les pantalles dels usuaris.

En conseqüència ara és molt més important **conèixer els usos i comportaments informacionals** dels usuaris, i en general **escoltar i auscultar l'entorn**, per a establir-hi una relació sistemàtica i una certa empatia. I és important entendre que el document no és una finalitat en si mateix, però sí és important en la mesura que dóna suport a la informació; i aquesta, al seu torn, a la creació, difusió i preservació de coneixement.

Ben segur que som en una disciplina i en una professió més interessants ara que el 1970, i per això mateix davant una **exigència** més gran i la necessitat d'**assumir riscos** i **exercir la creativitat** per a innovar amb èxit.

Lectura complementària

Sobre els reptes que tenen els nous professionals de la informació, podeu llegir l'obra següent:

Sue Myburgh (2005). *The new information professional: how to thrive in the information age doing what you love.* Oxford: Chandos Publishing.

Tenint en compte el panorama exposat fins ara, en el si dels estudis de Ciències de la Informació i de la Comunicació de la UOC, el 2008 es va elaborar una proposta de grau, els trets principals de la qual s'exposen a continuació.

4.1. Perfil i competències en informació i documentació

El **perfil del professional** en relació amb el grau d'Informació i Documentació que es proposa és el d'un professional que gestiona serveis i sistemes d'informació i documentació adequats a les necessitats i perfils dels usuaris.

Aquest professional desenvolupa la seva feina amb l'objectiu de capturar, estructurar i facilitar la disponibilitat i l'ús de la informació com a element clau per a la creació i la difusió del coneixement. I exerceix les seves funcions en una

diversitat de contextos organitzacionals i socials, els quals analitza sistemàticament per poder establir la màxima empatia i actuar com a agent de canvi de l'entorn.

Per tal de tenir una visió una mica més completa del que implica aquest perfil, tot seguit us exposem un repertori de competències comunes a tots els graduats. El conjunt d'aquestes competències generals està garantit per les assignatures que conformen el tronc comú del grau: formació bàsica, formació obligatòria i treball final de grau.

Una competència, segons la definició Philippe Perrenaud és el següent:

"Capacidad de actuar de manera eficaz en un tipo definido de situación, capacidad que se apoya en conocimientos, pero no se reduce a ellos. Para enfrentar una situación de la mayor manera posible, generalmente debemos usar y asociar varios recursos cognitivos complementarios, entre los cuales se encuentran los conocimientos."

1) En primer lloc, les **competències transversals**, les que poden ser fàcilment compartides per la mateixa disciplina d'informació i documentació i per altres disciplines, són les següents:

- Capacitat de comunicació en llengua estrangera (anglès)
- Comunicació escrita i oral mitjançant la xarxa
- Capacitat d'ús i aplicació de les TIC en l'àmbit acadèmic i professional
- Treball en equip interdisciplinari
- Reconeixement de la diversitat i la multiculturalitat
- Compromís ètic
- Iniciativa emprenedora
- Orientació a la qualitat

Reflexió

Teniu alguna expertesa a hores d'ara amb relació a alguna d'aquestes competències?

2) Competències específiques, pròpies de la disciplina i comunes al grau d'Informació i Documentació:

- Aplicació de les tecnologies de la informació a la gestió d'informació i coneixement en l'organització
- Aplicació de programes i components informàtics a productes, serveis i sistemes d'informació
- Disseny de productes, serveis i sistemes d'informació
- Gestió de la implantació i explotació de productes, serveis i sistemes d'informació
- Definició i aplicació de polítiques, mètodes i tècniques per a protegir, conservar i preservar documents i el seu contingut informatiu
- Identificació, avaluació i validació d'informació, documents i les seves fonts
- Elaboració i aplicació de criteris de reunió, selecció, adquisició i supressió de documents
- Organització i estructuració de les dades relatives a la descripció de documents i les seves col·leccions

Reflexió

Teniu alguna expertesa a hores d'ara amb relació a alguna d'aquestes competències?

- Aplicació de tècniques de cerca, recuperació, tractament i presentació de la informació
- Identificació de les necessitats i els fluxos d'informació d'una organització
- Planificació i gestió de la informació i el coneixement per a afegir valor a l'organització
- Establiment de polítiques d'informació corporatives
- Definició i aplicació de mètodes sistemàtics d'observació de l'entorn d'una organització
- Aplicació dels aspectes legals i ètics relatius a l'activitat professional
- Anàlisi i interpretació dels usos, les necessitats i les expectatives dels usuaris i dels clients
- Previsió, organització, gestió i realització d'un projecte tècnic
- Participació en el disseny i l'avaluació de polítiques públiques d'informació
- Gestió d'unitats organitzatives dedicades a proporcionar i promoure productes, serveis o sistemes d'informació
- Formació per a la millora de la cultura i la capacitació informacional dels usuaris

4.2. Perfil i competències de les mencions del grau

Tal com estan dissenyats els graus actuals han de permetre una formació generalista. Tot i així, amb l'objectiu de completar aquesta formació generalista, s'intensifica l'adquisició de determinades competències mitjançant la proposta d'una sèrie de mencions que aporten una orientació més específica. Aquestes mencions no deixen de ser una certa distribució de l'optativitat que seguiran.

Així, si els estudiants aproven les assignatures que formen part d'una menció, en el títol, a més a més de constar el grau, aquestes també hi apareixerien com a suplement europeu del títol. Una menció permet una concreció i intensificació de les competències generals del grau, tot i que són voluntàries, és a dir, cap alumne està obligat a acabar el grau tenint una menció com a mínim.

S'ofereixen les **cinc mencions** següents, les quals es poden obtenir cursant un conjunt determinat de trenta-sis crèdits ECTS d'assignatures optatives:

- Biblioteca i centre de documentació
- Gestió d'informació: anàlisi d'informació
- Gestió d'informació: gestió documental
- Gestió d'informació: arquitectura d'informació
- Gestió de sistemes d'informació

1) Biblioteca i centre de documentació

Aquesta menció està **orientada** al treball en biblioteques, centres de documentació i qualsevol tipus d'unitat d'informació, pública o privada, general o especialitzada. S'orienta a dissenyar i gestionar serveis adreçats a cobrir les necessitats informatives d'un col·lectiu d'usuaris.

Les seves **funcions** inclouen l'assessorament i formació dels usuaris per a facilitar-los la cerca i selecció de la informació. El professional aplica tècniques avançades de disseny i gestió d'unitat d'informació per tal d'assegurar que el servei actuï com a agent de canvi del seu entorn.

Les **competències específiques** per a aquesta menció són les següents:

- Aplicació avançada de normes tècniques al tractament i l'explotació de documents, col·leccions i recursos
- Disseny i control de polítiques d'adquisició de documents, col·leccions i recursos
- Elaboració i aplicació de normatives d'accés i ús de serveis
- Elaboració d'estudis del comportament informacional d'usuaris i aplicació dels resultats a la millora del servei

2) Gestió d'informació: anàlisi d'informació

Aquesta menció està **orientada** al treball en departaments de recerca i desenvolupament, màrqueting, estudis i anàlisis, consultories, unitats d'informació especialitzades, etc.

La seva **funció** principal és la cerca i explotació d'informació de valor amb l'objectiu d'extreure coneixement útil orientat a la planificació i presa de decisions. Representa aquest coneixement mitjançant productes informatius d'alt valor afegit (informes, tendències, previsions, estudis, mapes conceptuals, etc.).

Les **competències específiques** per a aquesta menció són les següents:

- Identificació proactiva dels perfils informacionals dels usuaris i dels factors crítics de vigilància de l'organització
- Explotació de fonts d'informació especialitzades
- Aplicació de tècniques quantitatives i qualitatives a l'anàlisi d'informació
- Elaboració i presentació de productes informatius orientats a la planificació i la presa de decisions

3) Gestió d'informació: gestió documental

Aquesta menció està **orientada** al treball en arxius, unitats d'informació, o en departaments dedicats a proporcionar sistemes d'informació.

Les seves **funcions** principals consisteixen a garantir i facilitar l'accés als continguts i documents generats per l'activitat de l'organització. Les seves accions constitueixen un element clau per a documentar la responsabilitat social de l'organització, construir i preservar la memòria organitzativa, i fonamentar la gestió del coneixement.

Les **competències específiques** per a aquesta menció són les següents:

- Establiment de requisits de seguretat i accés als documents

- Preservació a llarg termini dels continguts informatius en els formats i suports documentals adequats, a partir de l'anàlisi del context organitzatiu, social, legal i tecnològic

- Incorporació dels requisits documentals dels processos de negoci en els sistemes i serveis d'informació

4) Gestió d'informació: arquitectura d'informació

Aquesta menció està **orientada** al treball en unitats d'informació, en consultories o assessories, en empreses dedicades a la creació o difusió de continguts, o com a administrador de webs (*webmaster*) en organitzacions del sector públic o privat.

La seva **funció** principal és dissenyar la interacció de l'usuari amb sistemes d'informació (portal, intranet, extranet, base de dades, etc.) i serveis associats, per a garantir l'actualització, visibilitat, recuperació i ús dels continguts informatius. A més, coordina l'estructuració i implementació d'aquests sistemes.

Les **competències específiques** per a aquesta menció són les següents:

- Disseny dels mecanismes d'interacció de l'usuari amb els sistemes d'informació
- Coordinació de l'aplicació i la millora dels mecanismes d'interacció de l'usuari amb els sistemes d'informació
- Establiment de criteris de gestió de continguts
- Establiment de requisits i procediments de garantia de la confidencialitat de l'usuari

5) Gestió de sistemes d'informació

Aquesta menció està **orientada** al treball en departaments dedicats a gestionar sistemes d'informació, en organitzacions del sector públic o del sector privat.

La seva **funció** principal és assegurar que el conjunt d'aquests sistemes actuï al servei de l'organització, per a garantir l'operativitat, optimitzar resultats, facilitar la gestió, el rendiment de comptes i l'acompliment de requisits legals.

Les **competències específiques** per a aquesta menció són les següents:

- Establiment dels factors crítics d'èxit dels sistemes d'informació i dels seus requeriments
- Coordinació de l'aplicació i la millora dels sistemes d'informació
- Integració del conjunt de sistemes d'informació de l'organització i de la seva evolució a llarg termini

- Establiment de polítiques de seguretat dels sistemes d'informació

Reflexió

Penseu que hi ha punts en comú entre alguna de les mencions?

Penseu-hi una mica i consulteu en el pla d'estudis les assignatures que componen cada una de les mencions.

Activitat

Vinculeu les quinze notícies següents a una o més de les mencions (o, si ho preferiu, busqueu-ne de més recents):

- "Construcció i millora de més de 100 biblioteques a Catalunya".
- "How smart companies are using Twitter and Facebook–and what's next on the horizon".
- "El consell de ministre aprova el 'Plan de digitalización y consulta en red de los archivos nacionales'".
- "USID08: 5a Jornada d'Usabilitat en Sistemes d'Informació".
- "Visita al servei de documentació de Televisió de Catalunya".
- "Apuntes en formato digital".
- "Visita al Congrés dels diputats".
- "El futuro en el almacenamiento de información".
- "Visita a l'arxiu de la Biblioteca de Catalunya".
- "Los pequeños grandes ahorros".
- "Servidor cartográfico para personas mayores".
- "Experto dice que la transmisión de imagen por Internet revolucionará la vida laboral".
- "Llega a España la primera comunidad privada para directivos tecnológicos".
- "Jornadas de accesibilidad en Internet para personas ciegas".
- "The New York Times ofrece todos sus contenidos en la red en orden ronológico".

En aquest darrer apartat del mòdul us hem introduït la nostra proposta acadèmica de grau per als propers anys. En el mòdul següent tindreu l'oportunitat d'observar la visió pràctica d'una mostra de professionals sèniors del nostre àmbit a partir de la seva experiència al llarg d'una dilatada trajectòria professional.

Bibliografia

Balló, J.; Pérez i Torío, X. (1995). *La llavor immortal: els arguments universals en el cinema*. Barcelona: Editorial Empúries (versió castellana de 1997. Madrid: Anagrama).

Castells, M. (1997). *La era de la información. La sociedad red* (vol. 1). Madrid: Alianza Editorial.

Cobarsí, J. (2006). *Pequeños y grandes desastres de la información.* Barcelona: Infonomia.

McNeill, J. R.; McNeill, W. H. (2003). *Las redes humanas. Una historia global del mundo.* Barcelona: Crítica.

Morville, P. (2005). *Ambient findability.* Beijing: O'Reilly.

Myburgh, S. (2005). *The new information professional: how to thrive in the information age doing what you love.* Oxford: Chandos Publishing.

Thaler, R. H. (2008). *Nudge: improving decisions about health, wealth and happiness.* New Haven / Connecticut: Yale University Press.