

L'AUDITORIA DE LA INFORMACIÓ: ESTAT DE LA QÜESTIÓ I PERSPECTIVES DE FUTUR

Cristina Soy i Aumatell
Caixa Holding, SA
csoy@caixaholding.es

Resum

L'article presenta un estat de la qüestió de l'auditoria de la informació com a metodologia de gestió global del recurs informació que té com a objectiu examinar i diagnosticar l'ús de la informació, i identificar quina informació és crítica a una organització, d'acord amb els seus components estratègics, les funcions i rols que desenvolupen els seus individus, i coneixements i competències associades a aquests. Se situa l'auditoria en el marc de les pràctiques de control intern de les organitzacions, i d'anàlisi organitzativa i detecció de necessitats d'informació i identificació del comportament informacional dels col·lectius usuaris de les organitzacions. S'estableixen connexions amb alguns dels mètodes que tradicionalment s'han utilitzat des de l'àmbit dels sistemes d'informació, administració d'empreses i ciències de la documentació per determinar la informació vital per a les organitzacions.

Es defineix l'abast i els components i es detallen els contextos de pràctica de l'auditoria en l'aspecte organitzatiu i de serveis d'informació. S'analitzen les causes de la dificultat per establir un estàndard metodològic i es perfilen, finalment, algunes tendències de futur.

Paraules clau

Auditoria de la informació, Comportament de la informació, Sistemes d'informació, Serveis d'informació, Organitzacions, Gestió d'informació

Resumen. *La auditoría de la información: estado de la cuestión y perspectivas de futuro.*

El artículo presenta un estado de la cuestión de la auditoría de la información como metodología de gestión global del recurso información que tiene como objetivo el examinar y diagnosticar el uso de la información, y identificar qué información resulta crítica a una organización, de acuerdo con sus componentes estratégicos, las funciones y roles que desarrollan sus individuos, y conocimientos y competencias asociadas a éstos. Se sitúa la auditoría en el marco de las prácticas de control interno de las organizaciones, y de análisis organizativo y detección de necesidades de información e identificación del comportamiento informacional de los colectivos usuarios de las organizaciones. Se establecen conexiones con algunos de los métodos que tradicionalmente se han utilizado desde el ámbito de los sistemas de información, administración de empresas y ciencias de la documentación para determinar la información vital para las organizaciones.

Se define el alcance y los componentes, y se detallan los contextos de práctica de la auditoría a nivel organizativo y de servicios de información. Se analizan las causas de la dificultad para establecer un estándar metodológico y se perfilan, finalmente, algunas tendencias de futuro.

Palabras clave

Auditoría de la información, Comportamiento de la información, Sistemas de información, Servicios de información, Organizaciones, Gestión de información

Abstract. *Information auditing: state of the art and future trends.*

This article presents a state of the art regarding information auditing as a global management method for information resources aimed at examining and auditing the use of information, identifying what information is critical to an organisation according to its strategic components, the roles and functions played by individuals within it and the know-how and skills associated with these.

The audit is placed within a framework of internal control of organisations and of organisational analysis and detection of information needs and identification of the informational behaviour shown by organisation user groups. Connections are established with methods traditionally used in the fields of information systems, company administration and documentation sciences to determine what information is vital to organisations.

The scope and components of audits are defined and a description is given of the contexts in which audits on information organisation and services are carried out. The article also seeks to identify the causes behind the difficulty in establishing a standard methodology and, finally, to look at certain future trends in the field.

Key words

Information auditing, Informational behaviour, Information systems, Information services, Organisations, Information management

1. Antecedents

L'origen del terme «auditoria de la informació» és contemporani a la consideració de la informació com a recurs que emana de la Commission on Federal Paperwork (1977). Aquesta és l'embrió de la disciplina de gestió dels recursos d'informació¹ entesa com a disciplina, que donarà lloc al desenvolupament de conceptes com política d'informació, gestió de la informació i del concepte que ens ocupa, auditoria de la informació.

L'aparició dels primers articles breus sobre el tema² marca l'inici d'una línia d'investigació i de pràctica professional, que deriva en un procés, encara incomplet, de construcció teòrica i metodològica i que se centra en l'anàlisi, avaluació i millora del recurs informació en el si de l'organització. És en aquest sentit que ja des del començament de la dècada dels 80 s'han anat desenvolupant auditories de la informació, encara que sovint sense denominar-les així.

La bibliografia sobre el tema no és abundant i es troba fragmentada i dispersa en nombroses disciplines (sistemes d'informació, ciències de la documentació, administració d'empreses, etc.). El lector que vulgui conèixer-ne exhaustivament la producció bibliogràfica disposa d'algunes obres monogràfiques,³ encara que cap no tracta el tema de forma integral, contemplant les interrelacions temàtiques que abordarem en l'apartat 6.

Les definicions d'Auditoria de la Informació són diverses, i totes incorporen matisos específics.

1. Coneguda com a Information Resources Management (IRM).

2. RILEY, R.H. (1975). «The information audit», *Journal of the American Society for Information Science*, 2, 5, p. 24-25.

QUINN, A.V. (1979). «The information audit: a new tool for the information manager», *Information manager*, n. 1, p. 18-19.

3. *The information audit* (1995). Washington: Special Libraries Association.

HENCZEL, S. (2001). *The information audit: a practical guide*. München: K.G. Saur.

ORNA, E. (1999). *Practical information policies*. 2nd ed. Londres: Gower.

SOY, C. (2003). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: Ediuoc (Biblioteca Multimedia. Documentación).

Segons Guy St. Clair,⁴ Auditoria de la Informació és «el mètode més fàcil per a entendre com s'utilitza la informació, quins nivells de servei són necessaris, quins són els clients i els tipus d'informació que cal proporcionar. L'auditoria de la informació és el procés a través del qual totes les funcions relacionades amb la informació i tots els agents que hi tenen responsabilitats són examinats per determinar com utilitzen la informació».

Per la seva banda, el Knowledge and Information Resources Management Network (KIM-NET),⁵ un grup de treball de temes de gestió de recursos d'informació i del coneixement vinculat a l'Association for Information Management⁶ (Aslib) la defineix com «un examen sistemàtic de l'ús, recursos i fluxos d'informació acompanyat d'una verificació amb les persones i documents existents, amb la finalitat d'establir en quina mesura aquests estan contribuint en els objectius organitzatius».

Una definició més àmplia com la que proposen Cortez i Kazlauskas⁷ l'entén com el conjunt d'estratègies per a analitzar l'efectivitat dels fluxos d'informació dins una organització, mentre que en clau comptable i des de l'àmbit francòfon⁸ es fa èmfasi en el fet que «l'auditoria de la informació permet com a mínim determinar quins són els recursos d'informació dels quals disposa l'empresa (el patrimoni informacional), quins són els que realment necessita (la informació vital), quins són els que escassegen (les carències d'informació) i identificar els que produeixen costos inútils (la informació supèrflua).»

A partir d'aquestes aportacions, proposem com a definició considerar l'auditoria de la informació com un diagnòstic sobre l'ús de la informació en el si d'una organització i una forma d'identificació de la informació crítica per a aquesta d'acord amb els seus components estratègics. L'auditoria de la informació constitueix, doncs, una metodologia de gestió integral del recurs informació.

L'auditoria proporciona les bases per a la planificació, gestió i avaluació del recurs informació com a actiu corporatiu des d'una òptica global o parcial. En l'apartat «Contextos de pràctica» es detallaran les situacions en què la seva pràctica és molt recomanable.

2. Les preguntes

Les preguntes de base que es planteja l'auditoria de la informació no són noves i les podríem resumir a identificar quina informació és crítica o vital per a una organització, un col·lectiu, etc., i quin ús en fa l'organització. La resposta o respostes a aquestes qüestions ens proporcionen les claus per a gestionar el recurs informació en el sentit més ampli i garanteixen la idoneïtat dels *outputs* proposats a les necessitats detectades.

Considerem informació crítica aquella que és indispensable per a actuar o decidir. La seva absència —i hi coincideixen propietaris, usuaris i gestors de la informació— tindria conseqüències negatives, i s'ha de diferenciar de la informació útil (ens estalvia temps, diners o ens proporciona coneixements per a actuar o decidir), de la informació interessant (que respon a la satisfacció d'una curiositat intel·lectual o cultural i que pot contribuir en la realització d'algun programa o objectiu), i, per acabar, de la informació fatal (que significa un flux constant d'informació difícilment evitable i sovint no sol·licitada). Vegeu la figura següent:

4. ST. CLAIR, G. (1997). «Matching information needs: managing your information services career». *Information world review*. (March), p. 20.

5. Information Resources Management Network (IRM). www.irm.org.uk [Consulta: 21-12-03].

6. Association for Information Management. www.aslib.com [Consulta: 21-12-03].

7. CORTEZ, E.M.; KAZLAUSKAS, E.J. (1996). «Information policy audit: a case study of an organizational analysis tool», *Special libraries* (Spring 1996), p. 90.

8. MORGAT, P. (1995). *Audit et gestion stratégique de l'information*. París: Éditions l'Organisation (Audit).

1. BLOC D'INFORMACIÓ

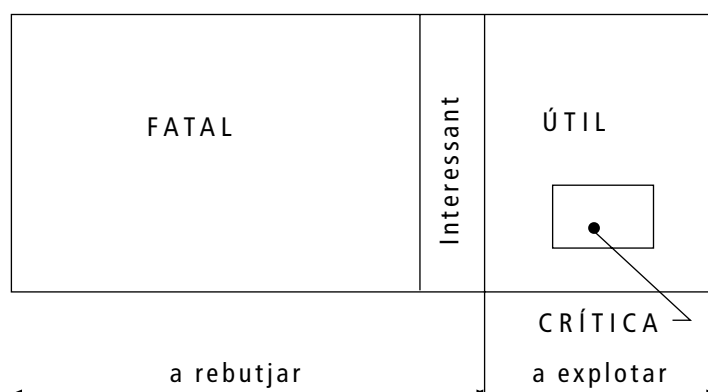


Figura 1. Informació fatal, útil o crítica.

Font: Jakobiak, F. (1998). *Maîtriser l'information critique*. París: Les Éditions d'Organisation. p. 34.

L'auditoria respon a aquestes qüestions des d'una òptica global, que parteix del coneixement de l'organització, de la seva cultura corporativa, del seu negoci, de les seves activitats nuclears i secundàries i dels elements integrants directament o indirectament relacionats amb la gestió de la informació.

Associem l'auditoria de la informació a la fase inicial de planificació vinculada principalment a l'anàlisi de necessitats, sovint mal documentada o implícita. També té un paper important en les fases posteriors d'adquisició d'informació, desenvolupament de productes i serveis d'informació, ús de la informació, organització i emmagatzematge, etc. Serveixi d'exemplificació la figura següent:

2. FLUXE D'INFORMACIÓ

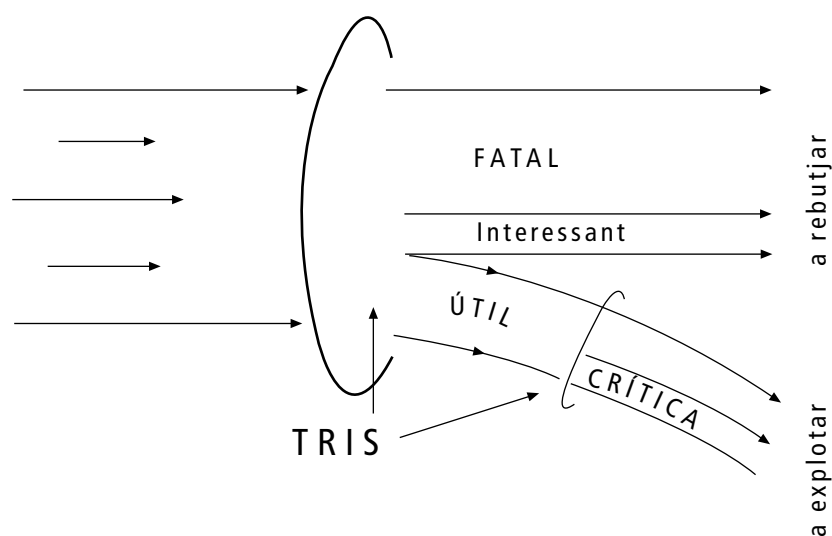


Figura 2. Cicle de gestió de la informació.

Font: CHOO, C.W. (1998). *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*. 2nd. ed. Medford, NJ: Information Today, Inc. p. 24.

3. La detecció de necessitats d'informació

Les aproximacions a la determinació de requeriments d'informació dels usuaris són nombroses. A continuació en reproduïm una classificació:⁹

- Aproximació tradicional. La determinació dels requeriments d'informació ha vingut tradicionalment dels estudis d'usuaris i l'obtenció de dades de qüestionaris i entrevistes. Una crítica que es realitza a aquestes tècniques és que generalment assumeix un alt nivell de consciència i coneixement de la informació per part de l'usuari.
- Aproximació deductiva. Es basa en l'estudi de les activitats i decisions dels usuaris per, a partir d'això, deduir quines són les seves necessitats d'informació. És el cas del mètode de factors crítics d'èxit.
- Aproximació contextual o inductiva. En aquest cas les necessitats d'informació vénen determinades pel comportament dels usuaris i no per la deducció de les tasques que realitzen. Aquesta també és l'aproximació tradicional dels estudis d'usuaris que es focalitzen en la demanda d'uns determinats serveis o recursos.
- Aproximació normativa. Analitza les necessitats d'informació sobre la base de la grandària que l'auditor creu que té l'organització i que hauria de tenir el sistema d'informació.

En general és complex i arriscat determinar o treure conclusions sobre si existeix en el nostre entorn una cultura d'identificació sistemàtica de les necessitats d'informació en el context concret d'actuació professional dels usuaris i/o clients, perquè no disposem de dades analitzades procedents de diferents àmbits que ens permetin documentar-ho.

Sense disposar de xifres que ens permetin afirmar-ho amb rotunditat i, per tant, basant-nos més aviat en el nostre coneixement formal i informal de l'entorn professional i del coneixement derivat de l'activitat docent,¹⁰ podem apuntar que la identificació de necessitats d'informació, més enllà del mesurament puntual del grau de satisfacció amb els serveis oferts o la idoneïtat dels recursos informatius disponibles, és una qüestió que els professionals consideren important o molt important, tot i que encara s'actua majoritàriament de forma reactiva i puntual. Un estudi realitzat fa uns anys en el context de les biblioteques universitàries apuntava que si bé el tema era rellevant per als professionals, el nombre d'estudis era molt escàs pel que fa a anàlisis de necessitats, i creixent en el cas dels estudis de satisfacció.¹¹

La varietat d'eines que s'utilitzen per a conèixer les necessitats dels usuaris o clients de tipus directe o indirecte, formal o informal és bastant heterogènia. Oscil·len des de l'anàlisi de desiderates, de bibliografia bàsica o recomanada, d'estadístiques, fins a la realització d'enquestes de satisfacció, reunions periòdiques amb els principals usuaris o propietaris de la informació, comissions de biblioteca, o fins a l'anàlisi d'hàbits de consum d'informació i fins a la formació en habilitats informacionals.

9. BARKER, R.L. (1990). *Information audits: designing a methodology with reference to the R&D division of a pharmaceutical company*. Sheffield: University of Sheffield, Department of Information Studies. (Occasional publications series; 8).

10. L'autora és consultora de l'assignatura «Auditoria de la Informació» dels Estudis d'Informació i Comunicació de la Universitat Oberta de Catalunya i també imparteix seminaris presencials a professionals sobre aquest tema.

11. «La totalitat dels bibliotecaris creu que s'han de conèixer els hàbits i les necessitats d'informació dels usuaris, mentre constatem que, en canvi, es produeix un tímid augment en la realització d'estudis sobre les demandes i una quasi inapreciable presència dels estudis d'hàbits i necessitats d'informació, juntament amb l'augment progressiu dels estudis de satisfacció. El reconeixement de la importància dels estudis és oscil·lant.»

REY MARTÍN, C. (1999). «L'aplicació dels estudis de satisfacció d'usuaris en la biblioteca universitària: el cas de les universitats catalanes», *BiD*, núm. 3. www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm [Consulta: 21-12-03].

En alguns casos aquestes iniciatives s'emmarquen en processos d'avaluació de serveis bibliotecaris, especialment en el cas d'institucions acadèmiques o iniciatives de certificació o obtenció d'estàndards de qualitat.

La percepció és que aquestes pràctiques tenen encara avui, en el nostre entorn, un caràcter reactiu i poc sistemàtic. Cal incorporar-les com a element de gestió i millora contínua, dotat dels recursos necessaris, atès que es troben excessivament focalitzades en la unitat d'informació i no en l'organització de la qual depenen. El valor assignat a la informació i l'existència de cultura de la informació en l'entorn, que estaran estretament vinculats amb el grau de dependència informacional de les activitats desenvolupades per l'organització, són dos factors que determinen el grau de sensibilitat cap al tema.

3.1. Ciències de la documentació

Les anomenades ciències de la documentació, traducció del terme anglès *information science*, tenen en l'anàlisi i identificació de pautes del comportament informacional uns dels nuclis d'estudi més importants.

El comportament o conducta informacional és un component clau de l'auditoria i la revisió bibliogràfica del tema permet afirmar-ne l'enfocament plural i interdisciplinari. L'àmbit és suficientment complex perquè disciplines tan dispars com la psicologia de la personalitat, la investigació de mercats, els sistemes d'informació, la comunicació sanitària, o la innovació, entre altres, a més de les mateixes ciències de la documentació, ho hagin abordat.

Una completa revisió d'aquestes aportacions la trobem en l'obra d'un dels autors més prolífics en aquest àmbit, com és T.D. Wilson.¹²

a) Estudis d'usuaris

El terme «estudis d'usuaris» cobreix àmplies àrees d'investigació en l'àmbit de les ciències de la documentació que s'estenen també cap als sistemes d'informació i estudis de comunicació des de la dècada dels 60. L'anàlisi de necessitats d'informació o del comportament en la recerca d'informació són alguns dels aspectes integrats dins allò que són els estudis d'usuaris. Tenen com a punt de partida comú l'individu, usuari d'informació, que en resposta a una necessitat percebuda, cerca la forma de donar resposta a aquesta demanda per mitjà d'una conducta de recerca d'informació.

Des de l'àmbit de la informació i documentació, el tema s'ha abordat per mitjà de múltiples mètodes que constitueixen variants d'estudis d'usuaris, anàlisis de necessitats d'informació o estudis de comportaments i hàbits informacionals. Aquests estudis s'han focalitzat en:

- I. Col·lectius concrets, que s'estudien amb relació a la identificació de necessitats d'informació i satisfacció actual d'aquestes necessitats. Alguns dels col·lectius més estudiats són els investigadors, acadèmics, sanitaris, etc.
- II. L'ús concret de la informació, tant per mitjà de l'anàlisi de citacions bibliogràfiques com per la utilització específica de documents concrets proporcionats per les unitats d'informació als seus usuaris.
- III. Estudis de satisfacció d'usuaris.

12. WILSON, T.D. (1997). «Information behaviour: an interdisciplinary perspective», *Information processing and management*, vol. 33, núm. 4, p. 551-572.

Tom Wilson,¹³ una de les màximes autoritats en el tema, proporciona una revisió crítica dels avanços que s'han produït en aquesta matèria durant els darrers 50 anys. Una aportació recent a la matèria és la monografia *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behaviour*¹⁴ que constitueix una revisió bibliogràfica de la literatura publicada, acompanyada d'estudis de casos, models i mètodes diversos.

L'aproximació s'ha realitzat utilitzant mètodes d'investigació diversos (qüestionaris, enquestes, estudis de casos, etc.), partint dels rols socials de les persones estudiades, a una disciplina o un marc teòric (aproximació cognitiva, de comportament o fenomenològica).

Cal destacar l'avanç significatiu que representa l'auditoria en relació amb altres tècniques utilitzades per identificar les necessitats d'informació en les organitzacions com ara els estudis d'usuaris. Auditoria i estudis d'usuaris difereixen en el caràcter integral de la primera i la focalització en la unitat d'informació dels segons. Els estudis d'usuaris constitueixen, de fet, un dels components d'allò que és una auditoria. Les diferents aportacions han coincidit sempre a destacar el caràcter global de l'auditoria, que contempla tots aquells elements vinculats a la informació (recursos, fluxos, persones, tecnologia, etc.), i els components estratègics de l'organització.

b) Entorns d'utilització de la informació

Un concepte important per a entendre les tres òptiques per tal d'abordar la transferència d'informació (tecnològica, de continguts i respecte a usos/usuaris de la informació) és el que Taylor denomina Entorns d'Utilització de la Informació («Information use environments», IUE),¹⁵ que defineix com «el conjunt d'elements que a) afecten el flux i l'ús dels missatges d'informació en, dins i fora d'una entitat determinada i b) determinen els criteris a partir dels quals el valor dels missatges d'informació seran establerts».

Aquest model intenta explicar la conducta informacional de forma universal. Destaca que les tipologies de necessitats d'informació i usos depenen de la classe de problemes. Les diferències significatives entre ells varien en funció d'allò que s'accepti com a solució al problema. La clau rau en el valor de la informació vàlida. Estableix una taxonomia genèrica, útil per a establir els usos de la informació partint de la necessitat d'informació percebuda per l'usuari (instrucció, comprensió d'un problema, instrumental, factual, de confirmació, prospectiva, motivacional, personal o política).

c) Col·lectius professionals

L'auditoria generalment es planteja identificar la informació crítica d'una organització o col·lectiu en un entorn corporatiu i per extensió en el marc del desenvolupament d'una activitat professional. En aquest àmbit són rellevants els models d'informació de col·lectius professionals que han de ser considerats i incorporats en la pràctica de l'auditoria.

Una aportació rellevant en aquest sentit és la de Leckie¹⁶ (et al.), que analitzen el comportament en la sol·licitud d'informació de tres col·lectius professionals (enginyers, professio-

13. WILSON, T. (1994). «Information needs and uses: fifty years of progress?», *Fifty years of progress: a journal of documentation review*. Londres: Aslib, p. 15-51.

14. CASE, D. O. (2002). *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behaviour*. Amsterdam [etc.]: Academic Press.

15. TAYLOR, R. S. (1996). «Information use environments», en: AUSTER, E.; CHOO, CHUN WEI. *Managing information for the competitive edge*. Nova York: Neal-Schuman Publishers, p. 93-135.

16. LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K.E.; SYLVAIN, C. (1996). «Modelling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers». *Library quarterly*, vol. 66, núm. 2, p. 161-193.

nals sanitaris, i advocats) i estableixen un model aplicable a tots els col·lectius professionals. El model consta de quatre components: rols professionals, tasques associades, característiques de les necessitats d'informació i factors que afecten la recerca d'informació (factors formats per fonts, resultats i coneixement).

Leckie es planteja diferents qüestions:

- Quan i per a què els professionals requereixen informació?
- Com influeixen la necessitat i la recerca d'informació en l'efectivitat amb què desenvolupen la seva activitat professional?
- Quines barreres perceben els professionals en la recerca i l'ús de la informació requerida?

L'activitat professional es caracteritza per la seva orientació a tasques i al compliment continu d'objectius per proporcionar serveis a uns clients de la forma més eficient possible. Els professionals requereixen uns coneixements per al desenvolupament d'uns rols específics com ara: supervisió, planificació, gestió, assessorament i certs tipus d'investigació.

El rol professional i les tasques determinen les necessitats d'informació. Existeixen nombrosos factors que influeixen en l'ús de les fonts i el tipus d'informació utilitzats en una determinada situació.

El model proposat, generalitzable a la totalitat de professionals parteix de la idea que els rols i les tasques que s'associen a la pràctica diària determinen unes necessitats d'informació específiques que afecten el procés de sol·licitud d'informació, i que, igualment, les característiques de les necessitats d'informació generalment apareixen vinculades a tasques associades a rols professionals. Aquestes necessitats no són constants i depenen de diferents factors (característiques demogràfiques i altres de l'individu, context, freqüència, predictibilitat, importància associada, complexitat, etc.). També s'ha de considerar si la necessitat és recurrent i l'estadi de la carrera professional, com també les fonts i el coneixement del tema. Això és el que es reflecteix en la figura següent:

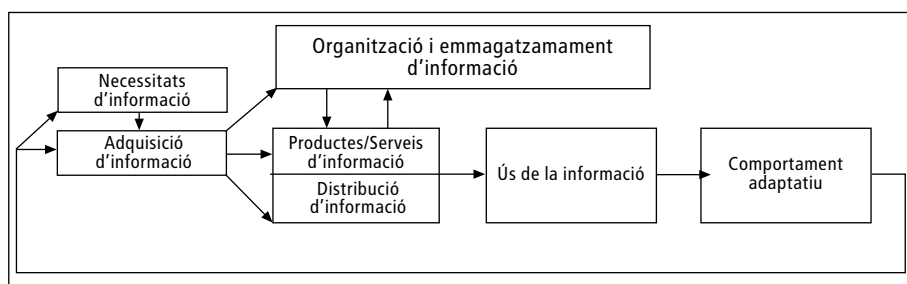


Figura 3. Model de sol·licitud d'informació en professionals.

Font: LECKIE, G. J.; PETTIGREW, K.E.; SYLVAIN, C. (1996). «Modelling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers». *Library quarterly*, vol. 66, núm. 2, p. 161-193.

d) Directius

En el cas concret del col·lectiu directiu, que ha estat objecte d'investigació empírica, els estudis ens han permès conèixer quins àmbits escanegen els directius, en quines circumstàncies es produeix això, de quins factors depèn, etc., cosa que ha contribuït a un avanç significatiu en el coneixement de les necessitats d'informació de natura externa d'aquest grup.

Tot un corrent bibliogràfic s'ha centrat a analitzar quins elements de l'entorn escanegen els directius i en les necessitats d'informació vinculades a l'*environmental scanning*. Definim l'«escaneig de l'ambient», citant literalment Chun Wei Woo, una autoritat en el tema, com «l'adquisició i l'ús d'informació sobre fets, tendències i relacions de l'entorn extern de l'organització». Aquesta activitat s'ha identificat com a bàsica en la funció directiva.

3.2. Sistemes d'informació

a) Factors crítics d'èxit (FCE)

Des de l'àmbit dels sistemes d'informació, un dels mètodes més difosos és el mètode basat en els factors crítics d'èxit, resultat d'un projecte d'un grup d'investigadors de la Sloan School of Management del MIT encapçalat per John F. Rockart.¹⁷ Aquest mètode estableix que els factors crítics d'èxit (d'ara endavant FCE) en qualsevol negoci són un nombre limitat d'àrees en les quals, si els resultats són satisfactoris, s'assegura l'evolució positiva del negoci. Aquests reforcen als objectius organitzatius i són aquelles àrees que han de funcionar perquè es compleixin aquests objectius. La investigació determina cinc fonts principals de FCE (l'estructura de la indústria, l'estratègia competitiva, la localització geogràfica, factors ambientals i factors temporals).

El mètode, més enllà del disseny de sistemes d'informació, permet identificar els elements en els quals ha de focalitzar l'atenció el gestor, establir la informació que cal recollir sistemàticament, limitant així els costos de processar informació irrellevant, dissenyar un sistema de *reporting* basat en FCE i en la informació que és rellevant per a l'èxit d'un determinat nivell de gestió en lloc d'en la informació que és fàcil de recopilar. La planificació de sistemes d'informació i la identificació d'àrees clau que requereixen l'atenció de l'alt directiu són dues de les principals troballes d'aquest mètode, que es manifesta més útil en aquests aspectes que en l'anàlisi de requeriments d'informació.¹⁸ Malgrat això, es confirma el valor de l'aproximació mitjançant FCE en la identificació d'objectius organitzatius i en la interrelació d'aquests amb les necessitats d'informació del *staff* de diverses funcions.

Existeixen alguns estudis de casos publicats que utilitzen aquest mètode en el context específic de la identificació de necessitats d'informació en organitzacions de forma genèrica, en col·lectius concrets¹⁹ i fins en tot un sector econòmic a escala nacional.²⁰ En el cas d'institucions acadèmiques britàniques i finlandeses,²¹ es combina amb el concepte de cadena de valor.

Els FCE han estat incorporats com un component més en algunes propostes de models integradors de les diferents metodologies per desenvolupar auditories a partir d'un *model genèric d'informació empresarial*.²²

17. ROCKART, J. F. (1979). «Chief executives define their own data needs», *Harvard business review*, (March-April 1979), p. 81-92.

18. BOYNTON, A. C.; ZMUD, R. W. (1984). «An assessment of critical success factors», *Sloan management review* (summer 1984), p. 17-27.

19. GREENE, F.; LOUGHRIDGE, B. (1996). «Investigating the management information needs of academic Heads of Department: a critical success factors approach». *Information research*, 1(3) InformationR.net/ir/1-3/paper8.html [Consulta: 21-12-03].

20. TIBAR, A. (2002). «Critical success factors and information needs in Estonian industry». *Information research*, vol. 7, núm. 4: informationr.net/ir/7-4/paper138.html [Consulta: 21-12-03].

21. HUOTARI, M.-L.; WILSON, T. D. (2001). «Determining organizational information needs: the critical success factors approach», *Information research*, vol. 6, núm. 3: informationr.net/ir/6-3/paper108.html [Consulta: 21-12-03].

22. ALLEXPOULOS, E.; THEODOULIDIS, B. (2003). «The generic information business model» i *International journal of information management*, vol. 23, núm. 4, p. 323-336.

b) Cadena de valor

El mètode dels FCE en alguns casos ha estat utilitzat conjuntament amb el concepte de la cadena de valor de Michael Porter²³ per identificar àrees intenses d'informació dins una organització i necessitats d'informació corporatives d'acord amb la natura de les seves operacions amb l'objectiu d'avaluar sistemes d'informació estratègics. És el cas del treball «The Value chain, critical success factors and company information needs in two Finnish companies»,²⁴ aplicat a dues empreses finlandeses, que correlaciona activitats primàries i factors crítics d'èxits.

c) Metodologia d'avaluació estratègica de sistemes d'informació (SISM)

La base teòrica de la metodologia SISM²⁵ se centra en aspectes sociològics de les teories organitzatives, l'anàlisi i la gestió de la informació. Es fonamenta en els conceptes de cadena de valor, factors crítics d'èxit i auditoria de la informació.

Els estudis realitzats que empen aquesta metodologia en l'àmbit privat, com el realitzat sobre l'àrea d'investigació i desenvolupament d'una empresa farmacèutica finlandesa, demostren que la utilització dels FCE relacionats amb les necessitats d'informació, agrupats al voltant de les activitats primàries de la cadena de valor, asseguren la identificació i la focalització en les necessitats d'informació més crítiques per a l'organització. La identificació de les àrees més significatives de la cadena de valor, la informació crítica necessària i els possibles problemes experimentats en l'accés i ús a aquesta informació són aspectes bàsics per a actuar en l'àrea i obtenir-ne un avantatge competitiu.

4. Components de l'auditoria de la informació

L'auditoria de la informació presenta característiques comunes amb l'auditoria clàssica o auditoria comptable, de la qual pren el nom, en el sentit d'examen d'una situació i pel que fa a contingut d'inventari, encara que en aquest cas la seva pràctica no respon a imperatius legals.²⁶ Per això, ens referim a aquest tipus d'auditories com a auditories voluntàries per oposició al terme auditories obligatòries o per requeriment legal.

Les auditories voluntàries pretenen informar els usuaris dels sistemes i les pràctiques existents i determinar-ne la viabilitat d'acord amb els objectius de l'organització, i es proposen

23. PORTER, M.E. (1985). *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*. New York: Free Press.

24. HUOTARI, M-L.; WILSON, T.D. (1996). «The value chain, critical success factors and company information needs in two Finnish companies», en: International Conference on conceptions of library and information science (2a: 1996: Copenhaguen). *Proceedings COLIS 2: integration in perspective (October 13-16, 1996)*. Copenhaguen: The Royal School of Librarianship, p. 311-323.

25. HUOTARI, M-L. (1995). «Strategic information management: a pilot study in a Finnish pharmaceutical company», *International journal of information management*, vol. 15, núm. 4, p. 295-302.

26. L'auditoria comptable és una activitat regulada a Espanya per les normes legals següents:

Espanya. (1988). *Ley 19/1988, de 12 de julio de auditoría de cuentas con las modificaciones introducidas por la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero*. Disponible a: www.rea.es/doc7.pdf [Consulta: 21-12-03].

Espanya. (2003). *Real Decreto 180/2003, de 14 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1636/1990 que aprueba el Reglamento que desarrolla la Ley 19/1988, de 12 de julio de Auditoría de Cuentas*. Disponible a: www.rea.es/boe22.pdf [Consulta: 21-12-03].

Està previst un nou reglament que adapti els requeriments de la *Ley 44/2002*. Aquest establirà un nou sistema d'accés a l'exercici de l'auditoria molt més exigent que l'actual. Exigirà més experiència laboral, demostració de coneixements en control de riscos, entorns informatitzats i normes internacionals de comptabilitat.

un abast estratègic. S'emmarquen en les pràctiques de control intern i identificació de riscos associats a la gestió empresarial i organitzativa i tenen com a objectiu garantir un ús òptim dels recursos i una gestió correcta. En el context concret dels serveis d'informació o de la gestió del recurs informació, les vinculem a les pràctiques de mesurament i avaluació de la informació, com també d'identificació i creació de valor per a l'organització per mitjà de la informació.

També inclou elements propis de l'auditoria interna²⁷ o de gestió destinada a identificar possibles problemes, ineficiències i anticipar solucions relacionades amb processos, polítiques, funcions, mètodes i tasques d'àrees diverses de l'organització, i avaluar cada vegada més la qualitat dels procediments. En l'entorn empresarial l'auditoria interna està centrada en una àmplia gamma d'activitats i s'està convertint en una peça essencial del denominat «bon govern» de les empreses.²⁸

L'auditoria interna s'ha popularitzat entre altres funcions i actius intangibles com la formació, la imatge de marca, la cultura empresarial o el coneixement.

Presenta punts de contacte amb altres modalitats d'auditories també basades en el recurs informació. És el cas de l'auditoria de la comunicació, centrada en els patrons de fluxos d'informació organitzatius, el mapatge d'informació, que es basa en la identificació i l'ús dels recursos organitzatius, o l'auditoria dels sistemes d'informació, focalitzada en com les eines tecnològiques són utilitzades per gestionar els recursos d'informació.

Els principals objectius associats són:

- La revisió de l'ús de la informació dins l'organització
- La identificació i el mapatge dels recursos d'informació disponibles
- La determinació de quina informació és crítica, per què i per a qui
- Com s'utilitza i es comparteix
- L'establiment dels costos i el valor de la informació

Avalua l'efectivitat i eficiència del sistema d'informació existent, les necessitats actuals i l'ús de la informació per àrees i col·lectius, l'efectivitat de la utilització i la distribució del recurs.

Identifica les possibles llacunes, inconsistències i duplicitats, l'existència de nous recursos, els punts dèbils i oportunitats del sistema, el comportament i les pràctiques dels usuaris respecte a la informació.

Contempla:

- La informació en forma de sistema, fonts i recursos d'informació o bé serveis i/o productes.
- Els recursos necessaris per a fer-la accessible a aquells qui la necessiten.
- Les persones implicades en la seva producció, la seva gestió i el seu ús, és a dir els guardians, usuaris i/o clients i els propietaris de la informació.
- La forma en què s'utilitza per a aconseguir els objectius.
- Les eines emprades per a interactuar-hi.

27. ITURRIAGA MIÑÓN, J.A.; BORRAJO DOMÍNGUEZ, M. (2003). «Auditoría Interna: situación actual y perspectivas de futuro», *Partida doble*, núm. 146, p. 66-75.

28. Associem el «bon govern» o govern corporatiu a tot el conjunt de normes i pràctiques que vetllen perquè l'empresa tingui un comportament òptim pel que fa als interessos de tots els agents involucrats en la seva activitat: accionistes, clients, empleats, reguladors i el conjunt de la societat. En aquesta línia s'ha promulgat una sèrie de lleis:

Espanya. (2003). *Ley 26/2003, de 17 de julio, por la que se modifican la Ley 24/1988, del mercado de valores, y el texto refundido de la Ley de sociedades anónimas, aprobado por el Real decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, con el fin de reforzar la transparencia de las sociedades anónimas cotizadas*. Disponible a: www.cnmv.es/legislacion/legislacion/leyes/26_2003.htm [Consulta: 21-12-03].

Espanya. (2002). *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*. Disponible a: noticias.juridicas.com/base_datos/Fiscal/I44-2002.html [Consulta: 21-12-03].

El component «Anàlisi i diagnòstic organitzatiu» és clau en l'auditoria de la informació. Per mitjà de la identificació dels components estratègics de l'organització i de la cadena de valor es correlacionen aquests amb els FCE, amb les necessitats d'informació.

De la mateixa manera, l'anàlisi i identificació del comportament informacional és també un altre element bàsic de l'auditoria que ja ha estat tractat en un apartat anterior.

Les investigacions actuals en aquest àmbit se centren a establir models i estàndards per portar a la pràctica l'auditoria.

5. Contextos de pràctica

L'auditoria de la informació és aplicable a qualsevol tipus d'organització, independentment de la seva titularitat pública o privada, del sector econòmic o de la dimensió.

Els contextos de pràctica associats a la metodologia són diversos i engloben totes les fases vinculades al cicle de vida de la informació, des de la planificació incipient del recurs fins a la seva avaluació o qualsevol acció o iniciativa vinculada amb la informació que requereixi una fotografia de situació prèvia. Pot aplicar-se amb caràcter global, és a dir al conjunt de l'organització, o bé amb caràcter parcial, focalitzada en un col·lectiu, una funció, una tipologia documental, un servei, etc.

Existeixen estudis de casos publicats d'auditories de la informació en l'àmbit públic de la justícia²⁹ o biomèdic,³⁰ entre altres sectors,³¹ en organitzacions no governamentals,³² empreses del sector financer,³³ empreses de serveis professionals,³⁴ organismes universitaris,³⁵ i centres d'investigació i un llarg etcètera.

29. HENCZEL, S. (2001). «Department of Justice and Attorney-General, Brisbane, Queensland, Australia», en: *The information audit: a practical guide*. München: KG Saur. p. 206-212.

30. BOOTH, A.; HAINES, M. (1993). «Information audit: whose line is it anyway?», *Health libraries review*, núm. 10, 1993, p. 224-232.

HENCZEL, S. (2001). «Preston and Northcote Community Hospital (PANCH), Victoria, Australia», *The information audit: a practical guide*. München: KG Saur, p. 201-206.

31. HENCZEL, S. (2001). «The information inventory project in Australian government department», contributed by AIMA Training and Consultancy Services, Canberra, Australia, en: *The information audit: a practical guide*. München: KG Saur. p. 212-218.

ORNA, E. (1999). «Australian Securities and Investment Commission», en: *Practical information policies*. 2nd ed. Londres: Gower. p. 197-212.

— (1999). «Surrey Police», en: *Practical information policies*. 2nd ed. Londres: Gower. p. 332-341.

— (1999). «Ministry of Agriculture, Fisheries and Food», en: *Practical Information policies*. 2nd ed. Londres: Gower. p. 274-281.

32. SAXON-HARROLD, S. (1996). «Information audit at Charities Aid Foundation», en: *Information management in the voluntary sector*. Londres: Bowker-Saur. p. 379-387.

Mostra un ús de l'auditoria de la informació per part d'una organització de l'anomenat tercer sector per a posicionar-se de forma efectiva a Internet en un context d'expansió internacional de la institució.

33. VIRGILI ACOSTA, C. (2003). «Estudi de cas d'auditoria de la informació: Mutual Cyclops». Cas inèdit. Presenta un cas d'auditoria de la informació desenvolupat per una empresa catalana del sector de les assegurances focalitzat principalment en la seva informació externa.

SOY, C.; BUSTELO, C. (1999). «A practical approach to information audit I», *Managing information*, 6(9), p. 30-38.

—; — (1999). «A practical approach to information audit II», *Managing information*, 6(10), p. 60-61.

34. JOHNSON, G.; DENNIS, S. (2002). «Information audits are they for you?», *Journal of the British and Irish Association of Law Librarians*, vol. 1, núm. 4, p. 14-17.

35. *The GAELS Project (Glasgow Allied Electronically with Strathclyde*, juny 2001.

Disponible a: gael.lib.gla.ac.uk/gaelsprojectreport.pdf [Consulta: 13-12-03].

La pràctica de l'auditoria és recomanable en qualsevol iniciativa en què el recurs informació tingui un paper destacable. Citem a continuació alguns contextos en els quals la metodologia és especialment útil:

- a) Redefinició de l'estratègia empresarial:³⁶ qualsevol canvi d'estratègia comporta un canvi de context que incideix en el conjunt de l'organització i també en el recurs informació. En aquest entorn, portar a terme una auditoria permet identificar els elements de canvi, actuar sobre ells adaptant o creant noves ofertes de serveis i productes d'informació, en definitiva entendre l'entorn i actuar-hi proactivament.³⁷
- b) Establiment d'una estratègia en matèria d'informació:³⁸ sovint el resultat d'una auditoria és l'establiment d'una política i una estratègia en matèria d'informació que ha de permetre donar resposta de forma ràpida, eficaç i eficient als requeriments d'informació identificats en el procés d'auditoria en funció del grau de criticitat que tenen per al negoci.
- c) Creació d'un servei d'informació³⁹ i establiment d'una política d'informació corporativa: auditar en la fase inicial de creació d'una unitat d'informació permet: entendre l'organització, comprendre com actuen les persones que requereixen informació, identificar usuaris/clients i diagnosticar com i per què s'utilitza la informació.
- d) Fusió o reestructuració de serveis d'informació: els processos de concentració i reestructuració empresarial sovint comporten la unió d'empreses que oferien serveis d'informació independents que han d'integrar-se en un de sol o bé estendre el servei al conjunt de la firma, si una de les dues organitzacions no en disposava.
Pot determinar l'estructura del nou servei, identificar i mapar els recursos d'informació existents, fixar la dotació de recursos o determinar les necessitats d'informació de la nova empresa.
- e) Implementació d'una intranet, extranet o d'un portal corporatiu:⁴⁰ una intranet com a espai digital de comunicació, contribució i accés a informació requereix un coneixement molt

Constitueix un exponent d'auditoria de la informació en el marc de l'establiment d'un *campus* virtual entre dues universitats britàniques amb estudis específics en enginyeria.

ORNA, E. (1999). «University of North London», en: *Practical information policies*. 2nd ed. Londres: Gower. p. 349-364.

36. CORTEZ, E.M. (1999). «Research, education, and economics information system: an engine for strategic planning and information policy development at the U.S. Department of Agriculture». *Journal of government information*, vol. 26, núm. 2, p. 119-129. Exemplifica un cas d'auditoria desenvolupat en el marc d'un programa governamental del Departament d'Agricultura d'Estats Units que pretén determinar si la gestió de la informació portada a terme està alineada amb la planificació estratègica i la gestió del canvi que promou l'administració.

37. DYSON, C. (1998). «A strategic plan for information at Zurich Reinsurance», *Managing information*, vol. 5, núm. 9, p. 30-32.

Evidència un cas de canvi en l'estratègia corporativa d'una empresa asseguradora que no havia anat acompanyada d'una adaptació en matèria d'informació, cosa que repercuteix en pèrdua de competitivitat per a l'organització. L'auditoria detecta i corregeix aquestes deficiències amb l'establiment d'un servei d'informació.

38. JOHNSON, G.; DENNIS, S. (2002). «Information audits are they for you?», *Journal of the British and Irish Association of Law Librarians*, vol. 1, núm. 4, p. 14-17.

Aplicat a un bufet d'advocats del Regne Unit, aquest cas presenta un diagnòstic de la forma de gestió i les necessitats d'informació de la firma, en un context de revisió del pla de negoci amb la voluntat de definir una estratègia en matèria de gestió del coneixement.

39. KIRWOOD, H. (2000). «A conversation with Mary Woothfill», *Business & Finance Division bulletin*, núm. 14, (Spring 2000), p. 20.

40. ABELL, A.; WHITE, M. (1999). «Developing content frameworks for intranets with information audits», *South African journal of information management*, vol. 1, núm. 1. Disponible a: general.rau.ac.za/infosci/raujournal/vol1.nr1.01_06_99/default.asp?to=peer2 [Consulta: 21-12-03].

exacte dels requeriments dels usuaris i/o clients en termes d'informació, de com s'utilitza, es produeix i s'incorpora a les diferents tasques i funcions corporatives, etc. En el cas específic de l'establiment d'intranets, l'auditoria de la informació s'empra per a verificar que el sistema d'informació respon als objectius, a les pràctiques i als processos de negoci i per a actuar proactivament aportant-hi la informació adequada. La funció gestió de continguts, bàsica en iniciatives d'aquestes característiques, es veurà enormement beneficiada pel desenvolupament de l'auditoria que permetrà entendre l'organització en termes d'estructura, persones i continguts⁴¹ incidint en qüestions d'usabilitat i accessibilitat, processos i fluxos d'informació i treball, tecnològics, compliment de normativa o recomanacions específiques (per exemple en matèria de protecció de dades o d'informació financera⁴² mínima que cal proporcionar al web corporatiu per part de les empreses cotitzades).

- f) Revisió de polítiques parcials del servei d'informació: ens referim, per exemple, a la política d'adquisicions, de difusió, de revisió dels serveis o productes oferts a un col·lectiu determinat, etc.
- g) Implementació de projectes de gestió del coneixement:⁴³ en aquest context l'auditoria permet determinar quina informació cal gestionar, atribuint un significat estratègic als recursos, permet identificar quines àrees de l'organització produeixen coneixement i quines àrees requereixen coneixement, com també localitzar els principals agents dels mercats de coneixement de l'organització i articular els mecanismes de transferència de coneixement adequats. L'exercici que constitueix l'auditoria ens permet vincular organització, informació i coneixements, i identificar així, sempre des de l'estratègia de la institució, quin coneixement és rellevant, susceptible de ser protegit o susceptible de ser difós.
- h) Implementació de processos i programes d'intel·ligència competitiva.

6. Auditories internes d'unitats d'informació i serveis d'informació

L'auditoria de la informació, tal com hem comentat amb anterioritat, no es tracta d'una activitat regulada i la seva pràctica depèn de la voluntat de millora o de detecció precoç d'eventuals disfuncions o problemes per part de l'organització.

En alguns països, com és el cas del Regne Unit, existeixen organismes públics que realitzen auditories internes d'institucions públiques, a les quals també correspon inspeccionar biblioteques i serveis bibliotecaris dependents de l'administració pública local. És el cas de l'«Audit Commission»,⁴⁴ un organisme públic independent responsable d'assegurar que els diners públics s'utilitzen

41. Per a un major detall vegeu: Soy, C. (2002). «La Auditoría de la información en el marco de la gestión de contenidos», en: Jornadas sobre Gestión de la Información y del Conocimiento (7es: 2002: Madrid). *Nuevos escenarios: contenidos, colaboración y aprendizaje, Madrid, 26-27 de Noviembre de 2002*. Disponible a: www.sedic.es/documentos_boletin_km/4jornadas_crsoy.pdf [Consulta: 21-12-03].

42. AECA. (2003). *Código de buenas prácticas para la divulgación de información financiera en Internet*. Madrid: AECA (Nuevas tecnologías y Contabilidad; 1). Índex disponible a: www.aeca.es/pub/documentos/nt1.htm [Consulta: 21-12-03].

43. HENCZEL, S. (2000). «The information audit as a first step towards effective knowledge management: and opportunity for the special librarian». *Inspel*, núm. 34, p. 210-226. Disponible a: www.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/00-3hesu.pdf [Consulta: 21-12-03].

SÁNCHEZ MONTERO, J.A. (2000). «Intranets corporativas y gestión del conocimiento: el caso de una empresa del sector de la energía», en: Jornadas Españolas de Documentación (7es: 2000: Bilbao), *Actas de las VII Jornadas Españolas de Documentación*. Bilbao: FESABID, p. 529-538.

SERRANO, S.; ZAPATA, M. (2003). «Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento», *El profesional de la información*, vol. 12, núm. 4, p. 290-297.

44. Audit Commission. Disponible a: www.audit-commission.gov.uk. Consulta: [13-12-03].

zen de forma econòmica, eficient i efectiva, i de millorar amb les seves inspeccions els serveis públics, ajudant els seus responsables a obtenir resultats efectius per als usuaris i la societat en general. Les inspeccions determinen el nivell del servei ofert i el valor que proporciona als ciutadans.

A tall d'exemple, alguns dels darrers informes realitzats per aquest organisme fan referència al Library Service (Surrey County Council),⁴⁵ i al Library Service (Oxfordshire County Council).⁴⁶

Quan es tracta d'institucions d'abast nacional, com pot ser la mateixa British Library, correspon a la National Audit Office⁴⁷ (NAO) auditar-les. Aquest organisme està realitzant una auditoria dels serveis remots que ofereix l'organització⁴⁸ focalitzada en com el web facilita l'ús de la informació en línia, l'efectivitat del programa de conversió de la col·lecció a suport digital i el servei d'obtenció de documents.

A Espanya, ara com ara, aquesta pràctica no està institucionalitzada per part de cap organisme públic.

7. Aspectes metodològics

Sens dubte, una de les qüestions que més preocupen i sobre les quals s'està escrivint més és la dificultat per a establir un estàndard d'auditoria de la informació equiparable als estàndards que hi ha per a auditoria financera. Els elements que determinen aquesta dificultat són diversos:

- les característiques mateixes de la informació com a recurs, que en compliquen la gestió;
- la variabilitat d'aproximacions a la informació en funció dels diferents entorns informacionals i la valoració positiva d'aquesta pluralitat;
- el fet que cap de les metodologies provades fins a l'actualitat ha estat totalment satisfactòria;
- la complexitat mateixa que comporta la consecució d'un estàndard en el sentit que requereix un procés llarg, laboriós i difícil d'abordar sense l'sponsorització d'un organisme internacional de l'àmbit de la informació, capaç d'influir a escala internacional, d'incentivar-ne la implementació i de proporcionar formació relacionada amb aquest. Altrament, aquest estàndard mai no tindria força legal, que és allò que en justifica el desenvolupament, i seria útil únicament a manera de directriu.

Els mètodes existents, ara per ara, són nombrosos,⁴⁹ i també les metodologies integradores com el recentment divulgat *model genèric d'informació empresarial*, desenvolupat per dos investigadors del Center for Information Research in Information Management,⁵⁰ una institució dependent de la University of Manchester Institute of Science of Technology. Aquest model⁵¹ es

45. *Library Service*. Surrey County Council (21-11-02). Disponible a: www.audit-commission.gov.uk/Products/BVIR/53D9EA30-FD6C-11d6-B211-0060085F8572/SurreyLibrarySvs21Nov02rep.pdf [Consulta: 21-12-03].

46. *Library Service*. Oxfordshire County Council (25-11-02). Disponible a: www.audit-commission.gov.uk/Products/BVIR/D417FAC0-0151-11d7-B216-0060085F8572/OxfordshireLibraries25Nov02rep.pdf [Consulta: 21-12-03].

47. National Audit Office. Disponible a: www.nao.gov.uk [Consulta: 21-12-03].

48. *Work in progress: The British Library: providing services beyond the reading rooms*. Disponible a: www.nao.gov.uk/publications/workinprogress/british_library.htm [Consulta: 21-12-03].

49. Per a una revisió completa i comparativa de les diferents metodologies llegiu:

BOTHA, H.; BOON, J.A. (2003). «The Information audit: principles and guidelines», *Libri*, vol. 53, p. 23-38.

50. Centre for Research in Information Management. Disponible a: www.crim.co.umist.ac.uk/about/ [Consulta: 21-12-03].

Aquesta institució realitza investigacions i imparteix docència en aspectes tecnològics relacionats amb la creació, manteniment i ús de la informació en les organitzacions.

51. ALLEXPOULOS, E.; THEODOULIDIS, B. (2003) «The generic information business model», *International journal of information management*, vol. 23, núm. 4, p. 323-336.

basa en l'anàlisi de les diferents metodologies, n'estableix el punt de contacte, que denomina «entitats» i defineix com les interaccions en l'ús de la informació en les organitzacions. Ubica en aquesta categoria sis elements: els recursos d'informació, la informació, la tecnologia de la informació associada, les tasques empresarials, els objectius organitzatius i els FCE.

Segons els autors, aquesta té potencial per a identificar «allò que és» i «allò que hauria de ser» de les fases de l'auditoria, i per a descobrir els problemes de gestió de la informació, la captura dels recursos i els fluxos d'informació. Si hi incorporem el context informatiu de l'organització, les entitats informatives, com també les seves característiques i interrelacions, el model proporciona solucions als diferents problemes identificats en l'auditoria. Redueix l'ambigüitat durant la síntesi de les fases i proporciona un punt central de referència a tot el sistema auditat, i al mateix temps constitueix una eina de navegació. Vegeu-ne una representació en la figura següent:

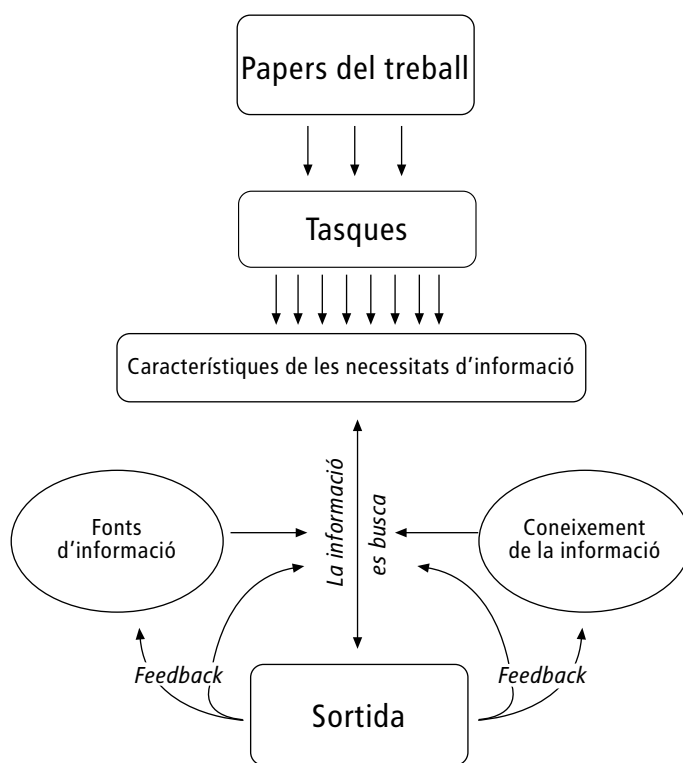


Figura 4. Model genèric d'informació empresarial.

Font: ALLEXPOULOS, E.; THEODOULIDIS, B. (2003). «The Generic information business model», *International journal of information management*, vol. 23, núm. 4, p. 323-336.

Algunes revisions sintètiques dels principals mètodes i tècniques utilitzats per a realitzar auditories poden trobar-se en l'article «La Auditoria de la Información, componente clave de la gestión estratégica de la información»,⁵² o també en «El Contexto de la información. Herramientas y útiles para el proceso de auditoría»,⁵³ que, després d'analitzar les diferents metodologies vigents, presenta l'aportació dels diagrames Idefo de modelatge de processos.

52. SOY I AUMATELL, C. (2003). «La Auditoria de la Información, componente clave de la gestión estratégica de la información», *El profesional de la información*, vol. 12, núm. 4, p. 261-268.

53. EÍTO BRUN, R. (2003). «El contexto de la información: herramientas y útiles para el proceso de auditoría», *El profesional de la información*, vol. 12, núm. 4, p. 302-312.

8. Les fases de l'auditoria de la informació

L'èxit de tot el procés requereix el suport institucional i la implicació dels diferents usuaris, gestors i propietaris de la informació.

La iniciativa pot partir de l'*staff* directiu mateix, d'algun directiu especialment conscient amb la informació o del professional de la informació. En aquest últim cas és el gestor qui desenvolupa un rol proactiu, en realitzar màrqueting intern i en divulgar els avantatges de la metodologia.

Abans d'emprendre el procés, és molt important disposar dels coneixements organitzatius enumerats més amunt, que permetran determinar què es vol auditar —en el cas, lògicament recomanable, que s'abordi el procés per primera vegada i s'opti per una auditoria parcial—, seleccionar les persones clau que actuïn com a usuaris, productors o guardians en alguna mesura de la informació, etc. És clau conèixer per què desenvoluparem el procés i no només quins en són els objectius. L'auditoria no és un projecte finalista i la seva pràctica està vinculada a algunes de les situacions enumerades anteriorment.

Per a un detall dels estadis del procés, podríem representar-los de la forma següent:

El lideratge intern de la unitat o funció informació amb la participació externa d'un consultor⁵⁴ pot ser la fórmula més efectiva, si l'organització la pot assumir econòmicament.

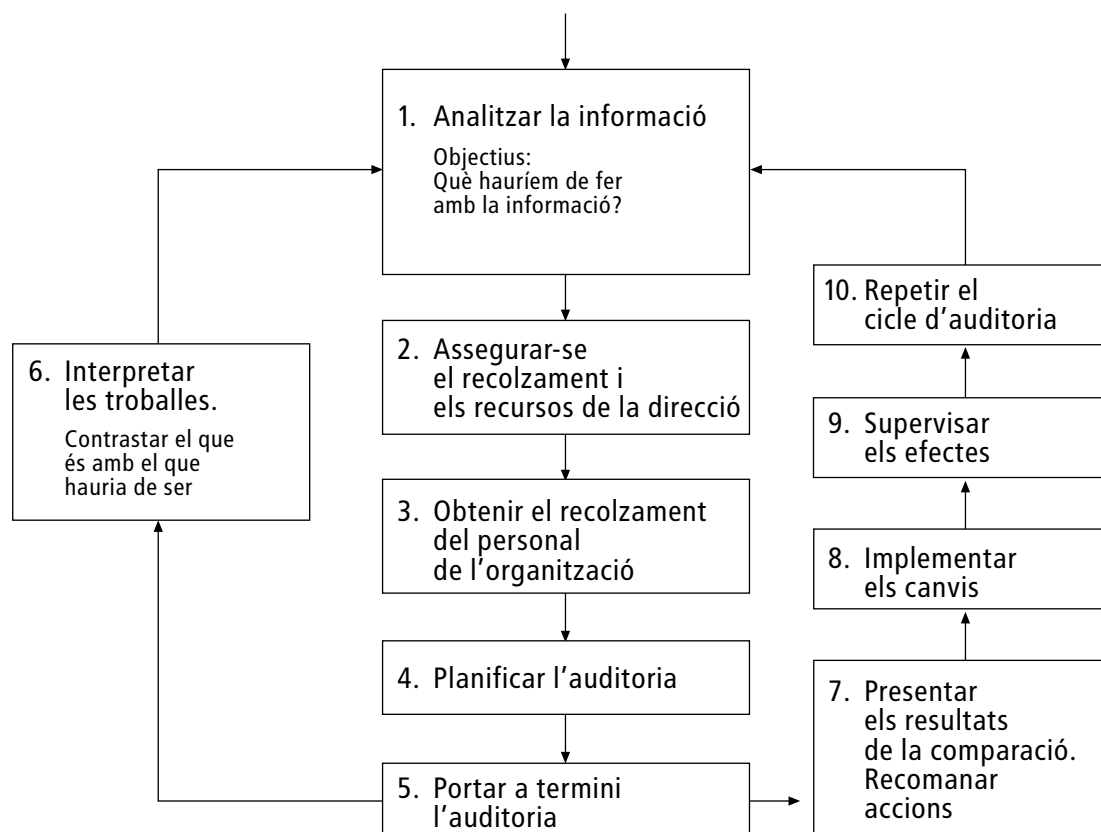


Figura 5. Fases de l'Auditoria.

Font: Soy, C. (2003). *Auditoria de la informació: anàlisi de la informació generada en la empresa*. Barcelona: Edicions de la Universitat Oberta. Versió CD-ROM.

54. A Espanya existeixen algunes empreses consultores en gestió de la informació, és el cas de: Doc6 (www.doc6.es) i Inforàrea (www.inforarea.es) que ofereixen l'auditoria d'informació entre la seva oferta de serveis.

9. Perspectives de futur

La bibliografia professional està incorporant progressivament capítols o apartats dedicats a l'auditoria de la informació en manuals⁵⁵ o monografies dedicades a la gestió de la informació. Cal preveure, en un futur pròxim, la seva inclusió com a estàndard en el marc de la gestió de la informació en qualsevol tipus d'organització independentment de la seva titularitat pública o privada, o del seu sector d'activitat, però amb una necessitat comuna: el requeriment d'eines que permetin al professional de la informació mostrar el valor que generen per a les seves organitzacions i la seva alineació amb l'estratègia i els objectius de la institució de la qual depenen.

L'àmbit acadèmic i de formació contínua destinada a professionals de la informació ha començat els darrers anys a incloure en els seus plans d'estudi i en les seves activitats de formació els continguts de l'auditoria de la informació, especialment en les àrees de gestió de la informació, gestió del coneixement, gestió de continguts i intranets o de disseny d'unitats o productes d'informació. Com a exemples en podríem citar l'assignatura optativa sobre aquesta matèria, pionera a Espanya, que imparteix la Universitat Oberta de Catalunya des de el curs acadèmic 2000-2001, el Curso General de Documentación⁵⁶ que organitza la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC) o les pràctiques sobre el tema que es realitzen a la Facultad de Biblioteconomía y Documentación, de la Universidad de Murcia en el marc d'una assignatura de Gestió de la Informació, per esmentar-ne només uns quants.

Els projectes de gestió del coneixement i implantació d'intranets corporatives són dos dels motors del relatiu creixement que aquesta pràctica ha experimentat durant els darrers anys, especialment al Regne Unit, Austràlia o Estats Units. En el cas concret del Regne Unit, l'obligatorietat per part de les institucions acadèmiques i universitàries de disposar d'una estratègia en matèria d'informació, acompanyada de la publicació del document «Guidelines for Developing an Information Strategy: a report prepared by Coopers & Lybrand and the JISC's Information Strategies Steering» ha contribuït a la seva difusió.

En l'actualitat i en el nostre entorn més proper en el qual les tesis de govern corporatiu adquireixen cada vegada més importància i en el qual les empreses, especialment les còtiques en borsa, han de proporcionar informació sobre riscos empresarials, capital humà, entorn competitiu i reputació corporativa, auditar la informació de l'empresa, sobre l'empresa i el seu perfil de risc cap al món exterior constitueix una oportunitat per a abordar les necessitats d'informació des d'un punt de vista estratègic. Això proporciona noves vies i línies d'actuació als gestors i professionals de la informació. L'auditoria en aquest context ha de ser incorporada com un element més, associat a la gestió de riscos empresarials o organitzatius.

55. BRYSON, J. (1997). *Managing information services: an integrated approach*. Aldershot: Gower.

CORNELLA, A. (2002). *Infonomia!com: la gestión inteligente de la información en las organizaciones*. 2ª ed. Bilbao: Deusto. Selecció de continguts a: www.infonomia.com/libro/ [Consulta: 21-12-03].

CORRALL, S. (2000). *Strategic management of information services: a planning handbook*. Londres: Aslib.

SCAMMELL, A. (ed.) (2001). *Handbook of Information Management*. 8th ed. London: Aslib/IMI.

PANTRY, S.; GRIFFITHS, P. (2002). *Creating a successful e-information service*. London: Facet.

—; —. (2000). *Developing a successful service plan*. London: Library Association.

PENFOLD, S. (1999). *Change management for information services*. München: Bowker-Saur.

PONJUÁN, G. (1998). *Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

56. *Curso general de Documentación*. Disponible a: www.sedic.es/f_cursogeneral1.htm [Consultat: 21-12-03].

En altres àmbits, com és el cas de les auditories informàtiques, la regulació específica en matèria de protecció de dades⁵⁷ n'està generalitzant l'aplicació entre les grans empreses. En aquest entorn les pràctiques de bon govern també estan incrementant els controls interns sobre els sistemes d'informació i això fa preveure un augment significatiu de les funcions de gestió documental i de gestió de continguts.

Per concloure, i com a reflexió final, es pot dir que, si bé l'auditoria de la informació és una disciplina que encara es troba en fase de formació i presenta llacunes metodològiques, tal com hem pretès posar en relleu en aquest article, de fet representa un important potencial per a promoure la gestió de la informació a nivells directius, si s'acompanya del nivell d'sponsorització requerit, i de la professionalitat i el coneixement de l'entorn de l'organització necessaris.

57. Espanya. (1994). *Real Decreto 994/1999 de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal*. Disponible a: www.agenciaprotecciondatos.org/datd8.html [Consultat: 21-12-03].

Aquesta norma estableix l'obligatorietat de l'auditoria.