

Los usuarios de la información en las organizaciones empresariales: un estudio de caso



Miguel Ángel del Prado Martínez
Servicio de Documentación y Archivos



Objetivos de la comunicación

1. **Presentar el proceso** seguido para **analizar las necesidades y usos de la información** de los miembros de CEPYME Aragón en sus diferentes procesos de trabajo.
2. **Proponer una secuencia de análisis** fundamentada en la gestión por procesos, la auditoría de la información y los estudios de usuarios.

Contexto



CEPYME
a r a g ó n

Organización empresarial de ámbito autonómico encargada de Representar y defender los intereses de las pymes aragonesas. Integra a más de 100 organizaciones sectoriales que en su conjunto representan a más de 20.000 empresas

Servicio de Documentación

Año 1999. Planificación y puesta en funcionamiento



Dpto. C^a Documentación

Curso 2006-2007. Línea de investigación: "Gestión de la información en las organizaciones: planificación y diseño de Servicios de Información en las organizaciones empresariales"

Fases seguidas

Definir objetivos

- **Analizar necesidades y usos de la información** miembros de la organización en procesos de trabajo
- **Evaluar** sistema de información atendiendo a los requisitos de los usuarios
- **Identificar** posibles **mejoras** a adoptar
- Transformas descubrimientos en **acciones concretas**

Planificar

- Metodología a seguir
- Previsión de recursos
- Cronograma

Conseguir apoyo dirección

Ejecutar

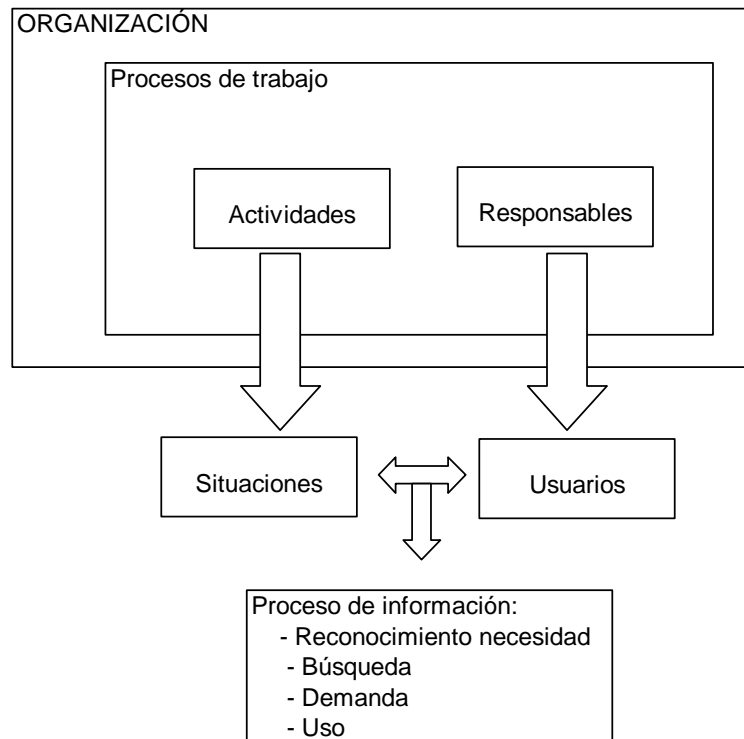
Fundamento metodológico

Estudios de usuarios	Auditoria de la información
-----------------------------	------------------------------------

C A R A C T E R I S T I C A S	Requisitos de las personas	Requisitos de la organización
	Subjetividad de la información	Información recurso corporativo
	Carácter instrumental	
	Falta de normalización sobre metodologías y técnicas a aplicar	

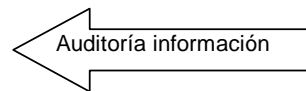
Triangulación teórica y metodológica

Plano de la realidad



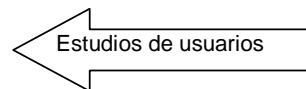
Plano del analista

Perspectivas teóricas



Técnicas

Análisis de documentación
Mapa de procesos
Fichas de procesos
Diagramas de procesos
Mapas de información



Observación
Encuestas
Entrevistas

Análisis de la organización

1. Breve historia de la organización

2. Estructura organizativa

2.1. Organización interna

- 2.1.1. Organigrama
- 2.1.2. Órganos de gobierno
- 2.1.3. Departamentos
- 2.1.4. Actividades y servicios prestados
- 2.1.5. Mapa de procesos
- 2.1.6. Modelo de organización interna
 - Niveles organizativos
 - Estilo de dirección
 - Flujos de información en el interior de la organización

2.2. Organización externa

- 2.2.1. Asociaciones miembros que la conforman
- 2.2.2. Organizaciones en la que ostenta representación
- 2.2.3. Ámbito de actuación
- 2.2.4. Imagen externa

3. Estrategia de la organización

3.1. Estatutos

Establecen los objetivos y marco actuación

3.2. Plan estratégico 2005-2009

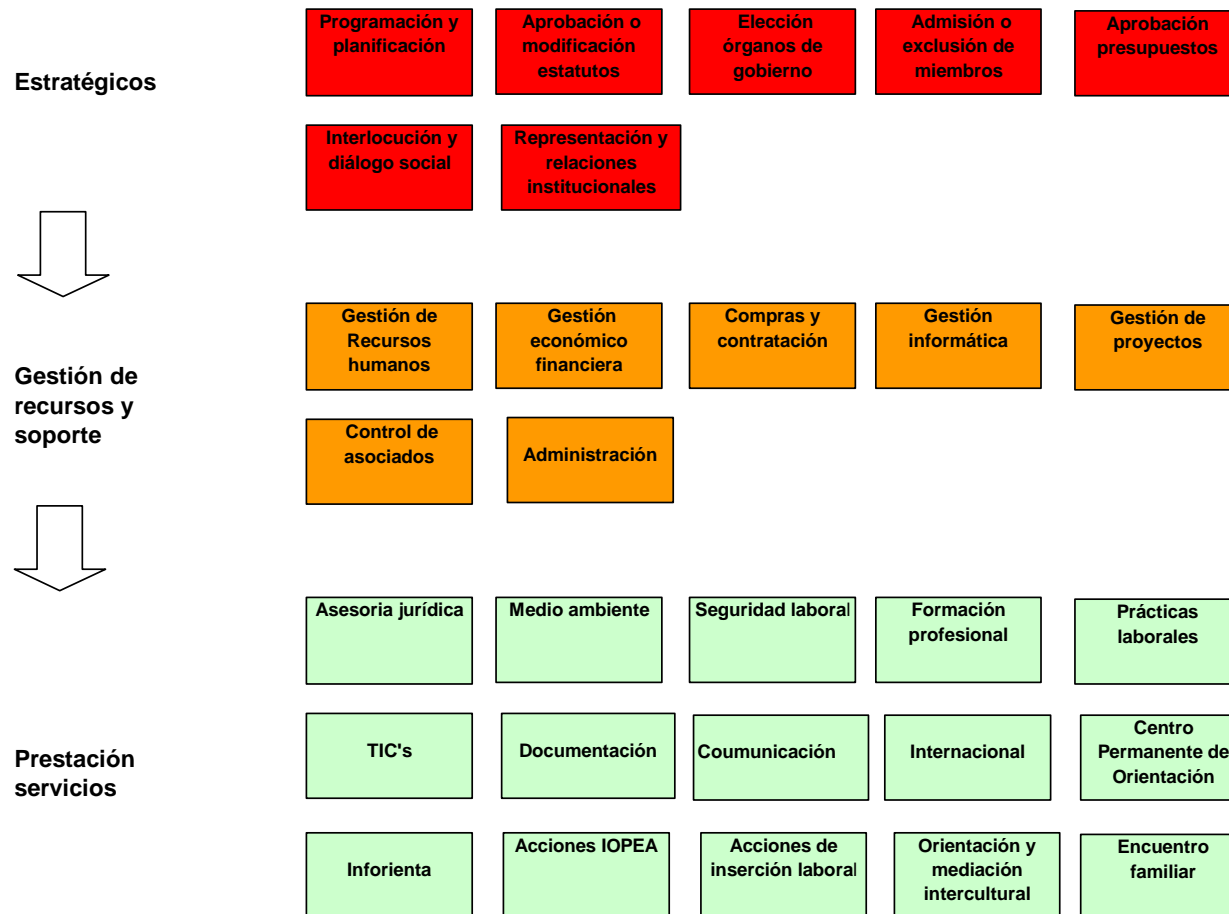
Establece la misión, visión y objetivos de la organización para ese periodo.

3.3. Los acuerdos de sus órganos de gobierno

Toma de decisiones corporativas.

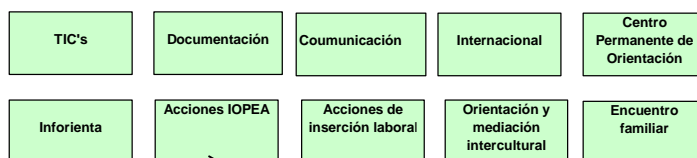
4. Cultura corporativa y valores

Identificación y secuencia de procesos: El mapa de procesos



Descripción de procesos

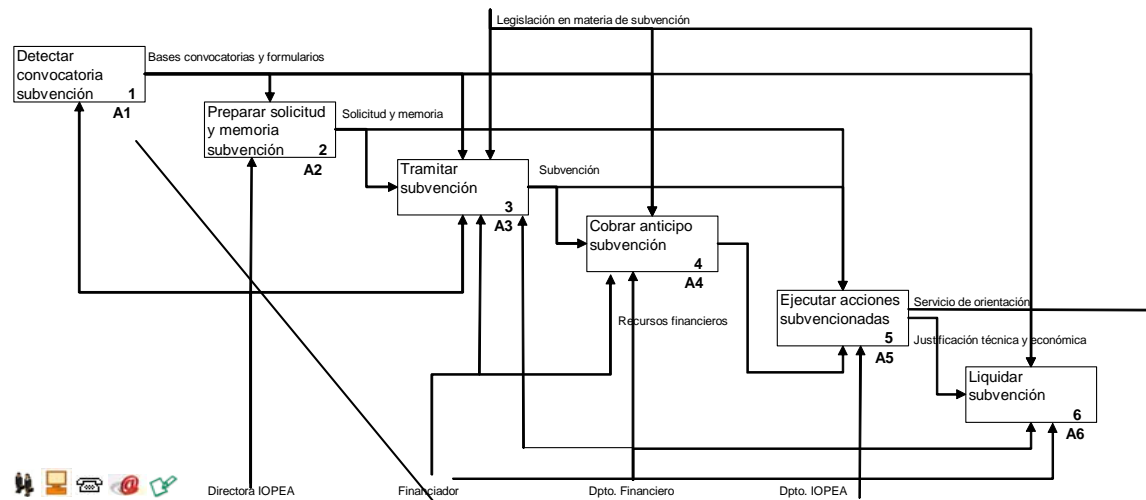
Prestación servicios



Programa de Información, Orientación Profesional para el empleo y Asistencia para el Autoempleo (IOPEA) financiado por el INAEM

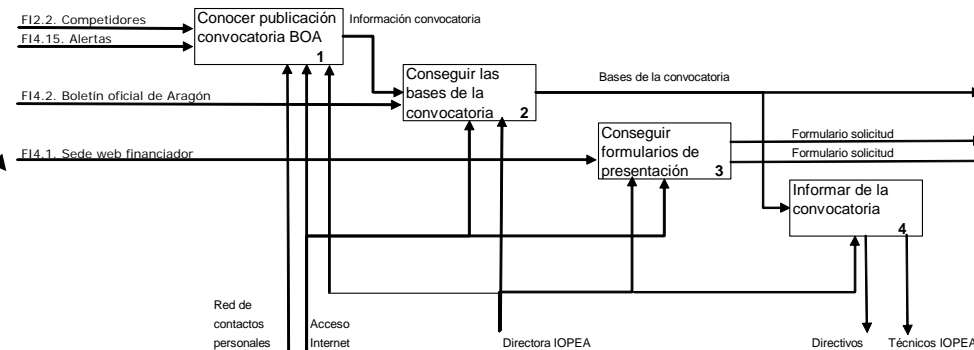
Objeto:	<p>Son acciones de orientación profesional para el empleo y asistencia para el autoempleo, articuladas en itinerarios de inserción ocupacional y dirigidas a mejorar las posibilidades de ocupación de los demandantes de empleo inscritos en las Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo.</p> <p>Estas acciones incluyen:</p> <p>Aquellas que, mediante la información, orientación, acompañamiento u otros procedimientos, faciliten la mejora de la posición en el mercado de trabajo del demandante de empleo y la búsqueda de empleo por cuenta ajena.</p> <p>Aquellas que, mediante información, motivación, asesoramiento u otros procedimientos, faciliten la detección y dinamización de iniciativas de autoempleo en demandantes de empleo.</p> <p>Proyecto perfectamente reglamentado y ajustado a convocatoria.</p>
Alcance:	<p>Actividad inicial: Convocatoria anual de subvención</p> <p>Actividad final: Justificación técnica y económica</p>
Registro:	<p>Expediente de subvención (Solicitud y memoria, informes)</p> <p>Base de datos IOPEA</p>
Referencias:	<p>ORDEN de 15 de enero de 2007, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, de desarrollo y convocatoria para la realización del Programa de Información, Orientación Profesional para el empleo y Asistencia para el autoempleo.</p> <p>http://benasque.aragob.es:443/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=175648620201</p>
Responsables:	<p>CARRILLO ANDRÉS, Yolanda. Dirección</p> <p>LOPEZ RAMÓN, Sílvia. Coordinadora y orientadora</p> <p>ALVAREZ ROYO, Beatriz. Orientadora</p> <p>IBARS FERNÁNDEZ, Ricardo. Orientadora</p> <p>LOPEZ TOMÁS, Cristina. Orientadora</p> <p>JARAUTA BENITO, M^a Carmen. Auxiliar administrativo</p>
Recursos:	<p>Técnicos validados por el INAEM</p> <p>Auxiliar administrativo</p> <p>Red de contactos interna y externa</p> <p>Instalaciones</p> <p>Infraestructura informática</p> <p>Infraestructura de comunicaciones</p> <p>Material fungible</p> <p>Fuentes de información</p>

Representación Gráfica: Idef0



NODO A0

TÍTULO: Programa de Información, Orientación Profesional para el empleo y Asistencia para el Autoempleo (IOPEA)

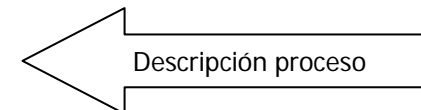
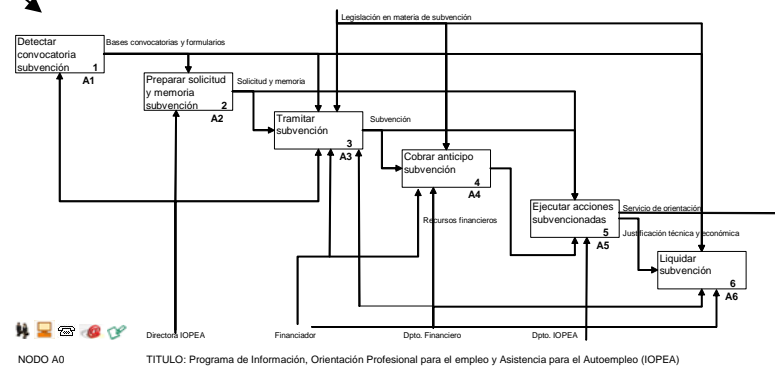
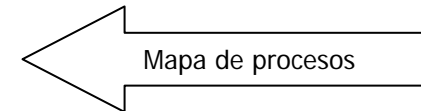
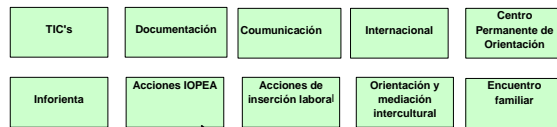


NODO A1

TÍTULO: Detectar convocatoria de subvención anual

De los procesos a los usuarios

Prestación servicios



NODO A0 TITULO: Programa de Información, Orientación Profesional para el empleo y Asistencia para el Autoempleo (IOPEA)

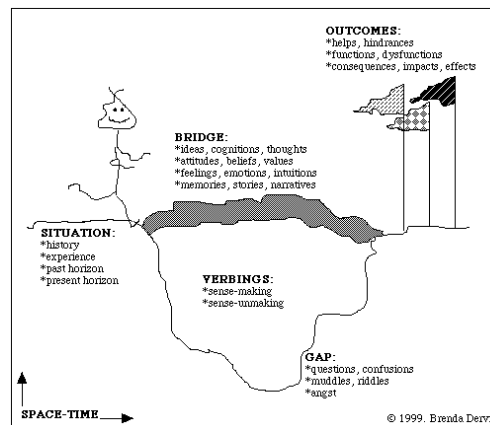


Estudios de usuarios



Análisis de necesidades y usos de información en los procesos

Marco teórico: Sense Making



Metáfora de Sense-Making.

Método de recogida de datos

- Encuesta
- Entrevista
- Observación directa

Técnica: Incidente crítico

Encuestas

Para conocer:

- Necesidades de información de los usuarios
- Fuentes de información utilizadas
- Valoración otorgada



Entrevistas

- **Objetivo:** obtener información más cualitativa y recoger propuestas directas de mejora
- **Técnica:** entrevista lineal temporal
- Se **pregunta** sobre:
 - Necesidades de información
 - Primer paso dado para resolver problema informativo
 - Fuentes usadas
 - Razones para consultar esas fuentes
 - Modo de consulta de las fuentes
 - Dificultades para conseguir información
 - Información que no busco y las razones
 - Nivel de satisfacción alcanzado
 - Uso y gestión de la información



Documentos resultantes

Análisis de la organización

Fichas y diagramas de procesos

Formularios de recogida de datos: cuestionarios

Tablas recopilatorias de datos:

- Listas de necesidades y fuentes de información supuestas por el analista
- Listas de necesidades y fuentes de información valoradas por los usuarios

Matrices de relación:

- Personas / Procesos
- Personas / Necesidades de información
- Personas / Fuentes de información
- Personas / Recursos de información

Transcripciones de entrevistas y de observaciones directas

Mapa de la información

Base de datos:

- De usuarios
- De recursos de información

Informes

- Parciales (de cada uno de los procesos analizados)
- Global

Lista necesidades de información

AREA CRÍTICA	TIPO DE INFORMACIÓN
NI1. CEPYME Aragón	NI1.0. Datos generales NI1.1. Estructura formal y funcional NI1.2. Líneas de actuación preferentes NI1.3. Actividades desarrolladas NI1.4. Proyectos ya ejecutados NI1.5. Proyectos en proceso NI1.6. Responsables de proyectos NI1.7. Recursos disponibles NI1.8. Presupuestos
NI2. Clientes	NI2.1. Quiénes son NI2.2. Servicios les interesan NI2.2. Opinión de los servicios
NI3. Competidores	NI3.1. Quiénes son NI3.2. Actividades realizan NI3.3. Estructuras organizativas
NI4. Colaboradores	NI4.1. Quiénes son NI4.2. Actividades realizan NI4.3. Estructuras organizativas NI4.4. Metodologías de trabajo utilizan NI4.5. Proyectos han ejecutado NI4.6. Recursos disponibles NI4.7. Tipos posibles de colaboración
NI5. Proveedores	NI5.1. Productos / servicios NI5.2. Precios NI5.3. Proveedores potenciales NI5.4. Referencias de sus trabajos NI5.5. Curricula NI5.6. Recursos humanos y materiales
NI6. Financiadores	.../...

Lista fuentes de información

FI0. Conocimientos

FI1. Personales internas

FI1.1. Órganos gobierno

FI1.1. Directivos

FI1.3. Técnicos / asesores

FI1.4. Administrativos

FI2. Personales externas

FI2.1. Clientes

FI2.2. Competidores

FI2.3. Colaboradores

FI2.4. Proveedores

FI2.5. Financiadores

FI2.6. Políticos

FI3. Impersonales internas

FI3.1. Estatutos

FI3.2. Actas reuniones

FI3.3. Organigrama

FI3.4. Directorio personal

FI3.5. Doc. Contable

FI3.6. Memorias de actividades

FI3.7. Boletín informativo

FI3.8. Circulares

FI3.9. Estudios internos

FI3.10. Informes resultados proyectos

FI3.11. Doc. Generada otros proyectos

FI3.12. Informes departamentales

FI3.13. Productos documentales

FI3.14. Bases de datos propias

FI3.15. Web propia

FI3.16. Intranet

FI3.17. Servicio Documentación

FI4. Impersonales externas

.../...

Cuestionarios

Señala las fuentes de información que USAS HABITUALMENTE en tu participación en la gestión de un proyecto para satisfacer las necesidades anteriormente indicadas, y valóralas atendiendo tanto a la importancia como a la utilidad de la información que obtienes. La escala de valor va del 1 (mínimo) al 4 (máximo)

En su caso, señala aquellas fuentes de información que por cualquier motivo no utilizas y que te gustaría usar

1. Fuentes personales en el interior de la organización (contactos telefónicos, encuentros personales, correo electrónico...)

	1	2	3	4	NO USO PERO ME GUSTARÍA USAR
<input type="checkbox"/> Órganos de gobierno (presidencia, comité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Cargos directivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Técnicos / asesores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Fuentes personales externas (contactos telefónicos, encuentros personales, correo electrónico...)

	1	2	3	4	NO USO PERO ME GUSTARÍA USAR
<input type="checkbox"/> Clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Competidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Proveedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Financiadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Políticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Fuentes impersonales externas

	1	2	3	4	NO USO PERO ME GUSTARÍA USAR
<input type="checkbox"/> Sedes web institucionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Boletines oficiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Repertorios legislativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Periódicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Revistas profesionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Fuentes impersonales externas (continuación)

	1	2	3	4	NO USO PERO ME GUSTARÍA USAR
<input type="checkbox"/> Monografías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Estadísticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Memorias de actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Informes consultoras / Estudios de mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Directorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Catálogos / Publicidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Asistencia a Congresos y conferencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Asistencia a reuniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Ponencias de Congresos y conferencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Actas de reuniones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Servicios de alertas informativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Fuentes impersonales existentes en el interior de la organización

	1	2	3	4	NO USO PERO ME GUSTARÍA USAR
<input type="checkbox"/> Estatutos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Documentación contable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Actas de reuniones órganos gobierno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Organigrama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Directorio del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Memorias de actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Boletín informativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Circulares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Estudios internos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Informes con resultados de proyectos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Documentación generada en otros proyectos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Productos documentales:					
<input type="checkbox"/> dossier prensa, extractos legislativos...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Servicio de Documentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bases de datos propias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Necesidades y fuentes de información según los usuarios

Fuentes de información ordenadas por su uso

Fuente de información	Tipo
Webs institucionales	Impersonales externas
Técnicos / asesores	Personales internas
Periódicos	Impersonales externas
Revistas	Impersonales externas
Colaboradores	Personales externas
Boletines oficiales	Impersonales externas
Clientes	Personales externas
Boletín informativo	Impersonales internas
Bases de datos propias	Impersonales internas
Directivos	Personales internas
Circulares	Impersonales internas
Administrativos	Personales internas
Estadísticas	Impersonales externas
Monografías	Impersonales externas
Memorias	Impersonales externas

Fuentes de información ordenadas por su valoración

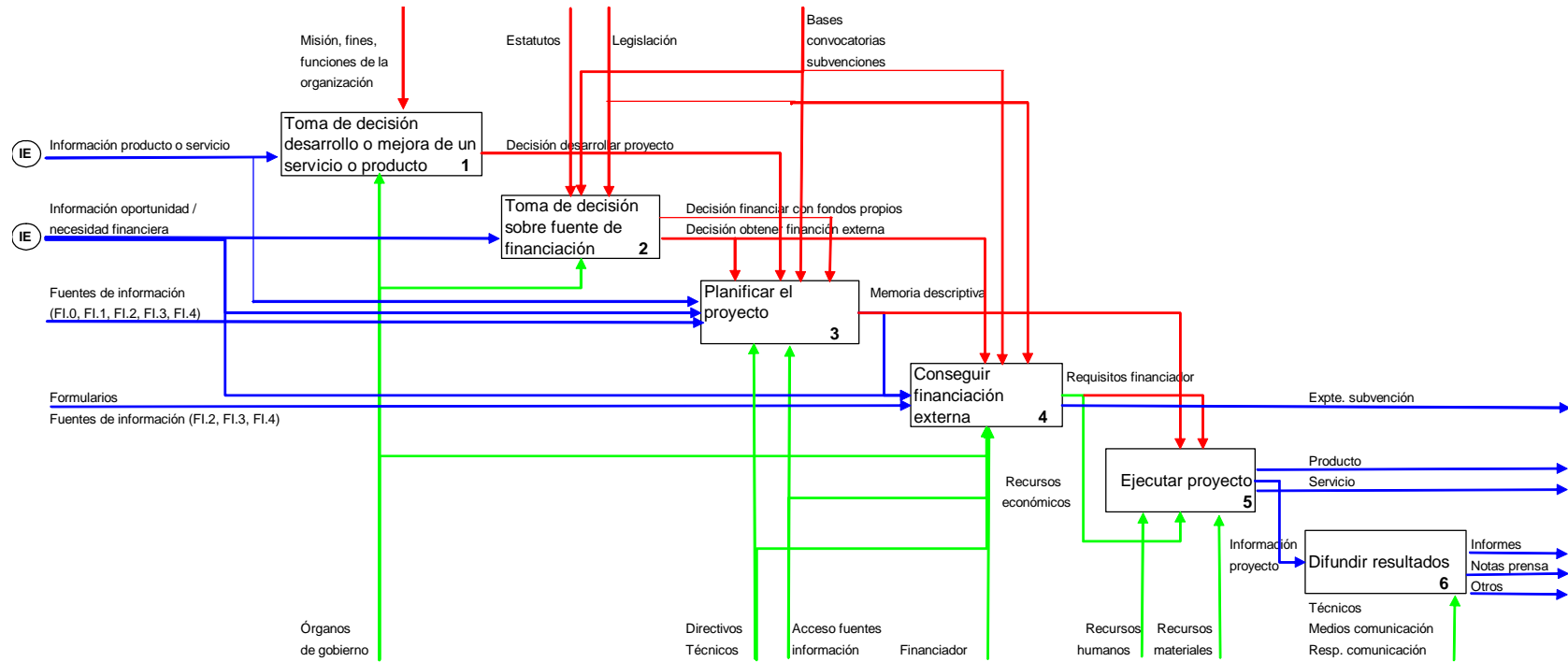
Fuente de información	Tipo
Técnicos / asesores	Personales internas
Bases de datos propias	Impersonales internas
Periódicos	Impersonales externas
Colaboradores	Personales externas
Boletines oficiales	Impersonales externas
Webs institucionales	Impersonales externas
Clientes	Personales externas
Directorios	Impersonales externas
Revistas	Impersonales externas
Productos documentales	Impersonales internas
Proveedores	Personales externas
Asistencia a reuniones	Impersonales externas
Monografías	Impersonales externas
Directivos	Personales internas
Ponencias congresos	Impersonales externas

Matrices de relación

NECESIDADES / PERSONAS	Responsable OPEA	Técnicos OPEA	Auxiliar OPEA	Dir. Financiera	Dir. Asuntos Soc.	Presidente	Sec. Gral.
NI6.1. Quiénes son	X						
NI6.5. Convocatorias	X						
NI1.0. Datos generales (C/A)	X						
NI1.3. Actividades desarrolladas	X						
NI1.7. Recursos disponibles (materiales, local)	X						
NI1.8. Presupuestos	X			X			
NI11.6. Metodologías (gestión, evaluación)	X	X	X				
NI2.1. Quiénes son (características clientes)	X						
NI6.5. Convocatorias	X			X	X		X
NI7.1. Legislación	X			X	X		X
NI9.3. Mercado de trabajo (regional)	X	X					
NI6.2. Estructuras organizativas (financiador)	X	X		X	X		
NI6.1. Quiénes son (avallistas)	X			X			
NI1.6. Responsables de proyectos	X				X		
NI1.7. Recursos disponibles (humanos)	X						
NI2.1. Quiénes son	X	X	X				
NI3.3. Estructuras organizativas	X	X	X				
NI4.1. Quiénes son	X	X	X				
NI6.2. Estructuras organizativas	X	X	X				
NI9.3. Mercado de trabajo	X	X	X				

FUENTES / PERSONAS	Responsable OPEA	Técnicos OPEA	Auxiliar OPEA	Dir. Financiera	Dir. Asuntos Soc.	Presidente	Sec. Gral.
FI0. Conocimientos	X	X	X	X	X		X
FI1.1. Directivos	X	X	X	X	X	X	
FI1.3. Técnicos / asesores	X	X	X	X	X		X
FI1.4. Administrativos	X	X	X	X	X		
FI2.1. Clientes	X	X	X				
FI2.2. Competidores	X	X					
FI2.3. Colaboradores	X	X					
FI2.5. Financiadores	X	X		X	X		
FI3.1. Escritura constitución	X			X			
FI3.1. Estatutos	X			X			
FI3.5. Doc. Contable	X			X			
FI3.6. Memorias de actividades	X						
FI3.11. Doc. Generada otros proyectos	X				X		
FI3.14. Bases de datos propias	X	X	X		X		
FI3.17. Servicio Documentación	X	X					
FI4.1. Sedes web	X	X					
FI4.2. Boletines oficiales	X			X	X		X
FI4.3. Repertorios legislativos	X			X			X
FI4.4. Periódicos	X	X	X				
FI4.5. Revistas	X	X					
FI4.6. Monografías	X	X					
FI4.7. Estadísticas	X	X					
FI4.8. Memorias	X	X					
FI4.9. Directorios	X	X					
FI4.11. Asistencia congresos	X	X					
FI4.12. Asistencia a reuniones	X	X					
FI4.13. Ponencias congresos	X	X					
FI4.14. Actas reuniones	X	X					
FI4.15. Alertas	X						

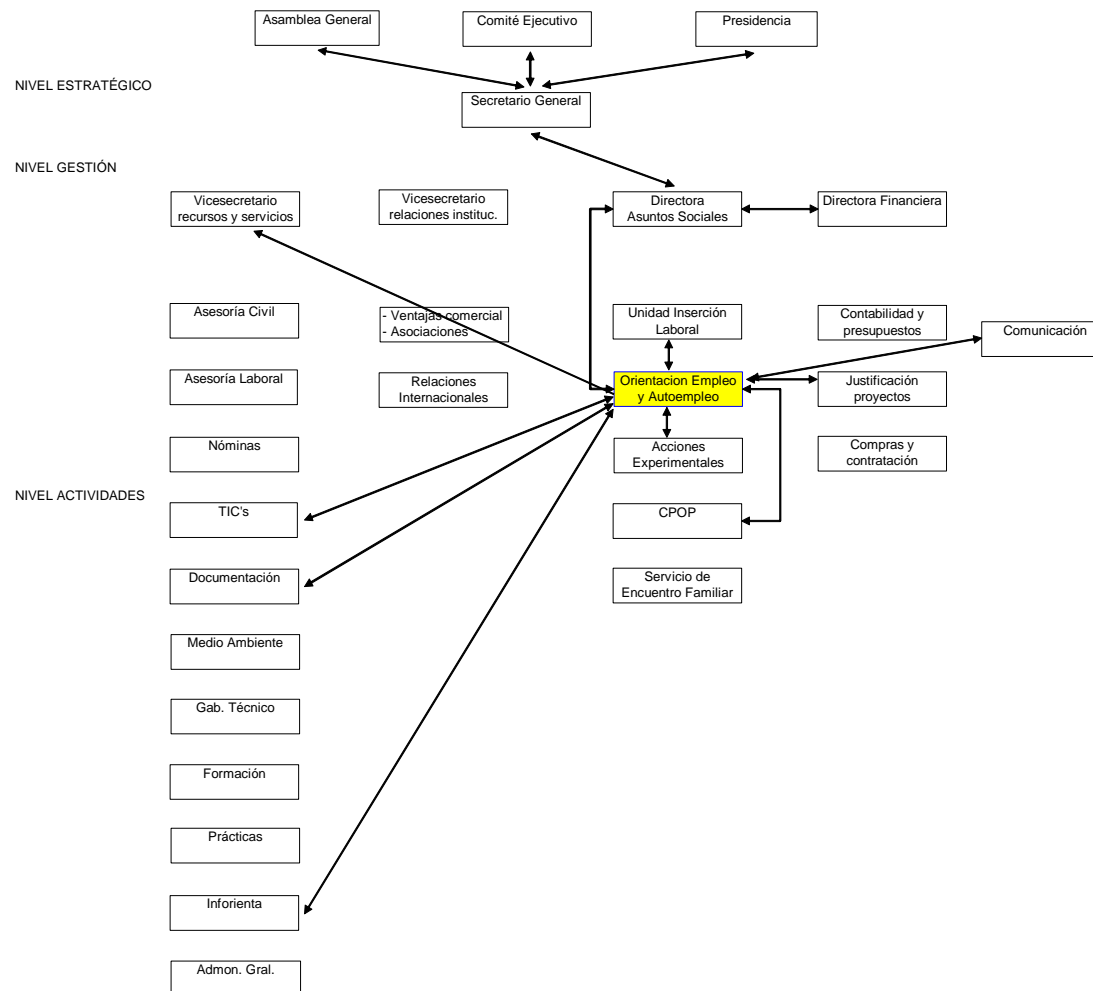
Mapa de la información



NODO: A0

TITULO: Gestionar proyectos

Flujos de información



Registro de usuario

(Sin título) - IBM Lotus Notes

Archivo Edición Ver Crear Acciones Ayuda

Dirección

Bases de datos Área de trabajo (Sin título)

NOMBRE :	ÁLVAREZ Beatriz
DEPARTAMENTO:	IOPEA
ROL:	TECNICO
FUNCIONES :	Orientación para el empleo y autoempleo
PROYECTOS:	
REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL :	NO
NECESIDADES :	NI02.1. Quiénes son, NI02.2. Servicios les interesan, NI02.3. Opinión de los servicios, NI03.1. Quiénes son, NI04.1. Quiénes son, NI06.1. Quiénes son, NI06.2. Estructuras organizativas, NI06.3. Responsables servicios, NI06.6. Proyectos propios subvencionado, NI07.1. Legislación, NI09.3. Economía regional, NI09.6. Mercado de trabajo, NI10.3. Manuales y especificaciones, NI11.1. Seguimiento de las actividades sociales, NI11.2 Tendencias demográficas
FUENTES:	FI0. Conocimientos; FI1.3. Técnicos / asesores; FI1.4. Administrativos; FI2.1. Clientes; FI2.2. Competidores; FI2.3. Colaboradores; FI3.06. Memorias de actividades; FI3.07. Boletín informativo; FI3.08. Circulares; FI3.14. Bases de datos propias; FI3.15. Web propia; FI3.17. Servicio Documentación; FI4.01. Sedes web; FI4.02. Boletines oficiales; FI4.04. Periódicos; FI4.05. Revistas; FI4.06. Monografías; FI4.07. Estadísticas; FI4.08. Memorias; FI4.10. Directorios; FI4.12. Asistencia congresos; FI4.16. Alertas
TEMAS	Orientacion profesional; Formación; Mercado de trabajo; Creación de empresas; Estudios de mercado
CARACTERÍSTICAS NECESIDADES :	Información actualizada sobre sus temas de interés. Información práctica Dispone de un periodo de tiempo para elaborar el material con el que orientarán (25 % del total). (tipo de datos, momento, actualidad, presentación, volumen...)
SERVICIOS A OFRECER:	Alertas. Boletín bibliográfico
COMUNICACIÓN :	Entregar en su despacho publicaciones. Envío por correo interno (Lotus Notes) (canales, forma)
PRODUCTOS :	Base de datos IOPEA

Oficina

Conclusiones

Analizar y evaluar por procesos, posibilita afrontar el trabajo de manera escalable, e ir obteniendo resultados tangibles de manera progresiva.

Los estudios de usuarios y la auditoría de la información nos ofrecen un amplio abanico de técnicas suficientemente contrastadas. Por ello, más que incidir en las propias técnicas, es necesario establecer una secuencia lógica en su aplicación, eliminando las posibles barreras e incomunicaciones existentes entre ellas.