

Fonaments metodològics per a estudiar el comportament informativ

Aurora González Teruel

PID_00195626



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

| | |
|---|----|
| Objectius | 5 |
| 1. El paradigma orientat al sistema i orientat a l'usuari en l'estudi del comportament informacional | 7 |
| 2. Ús de tècniques de recerca social per a estudiar el comportament informacional | 11 |
| 2.1. Observació | 11 |
| 2.2. Enquestes | 12 |
| 2.3. Tècnica de l'incident crític | 12 |
| 2.4. Reunió de grup | 12 |
| 2.5. Tècnica Delphi | 13 |
| 2.6. Anàlisi de citacions i referències | 13 |
| 2.7. Anàlisi de les transaccions entre l'usuari i el sistema | 14 |
| Resum | 15 |

Objectius

Aquest mòdul reflexiona sobre les perspectives que guien la recerca en l'estudi del comportament informacional i com es concreta això en l'enfocament metodològic utilitzat i en les tècniques que s'empren. Té com a objectius els següents:

- 1.** Estudiar la perspectiva del sistema i de l'usuari en els estudis de comportament informacional.
- 2.** Conèixer com s'apliquen les tècniques de recerca social per a estudiar els diferents aspectes del comportament informacional.

1. El paradigma orientat al sistema i orientat a l'usuari en l'estudi del comportament informacional

Com s'ha descrit en els apartats corresponents als fonaments conceptuals del comportament informacional, el 1986 Dervin i Nilan van descriure un canvi de paradigma en els estudis de necessitats i usos de la informació o de comportament informacional. Aquest canvi de paradigma va comportar un canvi en la consideració del concepte d'*informació*, del de necessitat d'*informació*, de la manera com s'observa el procés de cerca, de la consideració que es té de l'usuari de la informació, de la importància o no del context quan s'observa l'individu quan busca informació, del propòsit que persegueix l'estudi dels usuaris i de l'enfocament metodològic fet servir. Cadascun d'aquests aspectes es descriuen en la taula següent:

| | Paradigma orientat al sistema o tradicional | Paradigma orientat a l'usuari o alternatiu |
|--------------------------------|---|---|
| Informació | Objectiva | Subjectiva |
| | La informació té significat constant. És una mercaderia o cosa. Reflecteix una correspondència absoluta amb la realitat. Transmetrà el mateix significat a tots els usuaris. | La informació no transmet un significat constant. Els usuaris de la informació la interpreten i hi donen sentit o significat segons la seva imatge o el seu model únic del món. |
| Necessitat d'informació | Definició imprecisa i vaga | Definició precisa i tangible |
| | Allò que un individu hauria de tenir per a la seva feina, la seva recerca o la seva realització personal. | Allò que indueix a emprendre una conducta de cerca i que pot reflectir necessitats físiques, cognitives, socials o afectives. |
| Procés de cerca | Parcial | Global |
| | L'observació se centra en el moment en què l'usuari entra en interacció amb un sistema d'informació. Visió atomística de l'experiència. | La conducta de l'usuari és estudiada en termes dels factors que condueixen a mantenir una interacció amb un sistema d'informació i les conseqüències d'aquesta interacció. Visió holística de la conducta informativa. |
| Usuaris | Passius | Actius |

| | Paradigma orientat al sistema o tradicional | Paradigma orientat a l'usuari o alternatiu |
|--------------------------|---|--|
| | Són observats com a sistemes de processament d'informació. El benefici comença amb el subministrament de la informació independentment de la intervenció de la conducta de l'usuari. | L'usuari construeix una necessitat i s'involucra activament en la transferència de la informació. L'usuari emprèn activitats que induiran a l'assignació de significat (<i>sense-making</i>). L'usuari s'hi involucra activament, des del moment en què la informació està disponible fins al moment de la resolució del problema. |
| Context | Transsituacional | Situacional |
| | Els usuaris amb característiques similars en situacions similars reaccionaran de manera similar, usaran la informació de manera similar i prendran decisions similars. La conducta informativa dels usuaris es descriu de manera que es pot aplicar en situacions diferents. | La conducta informativa està regida per una gamma de variables que són úniques per a cada individu i per al problema d'informació que ha plantejat. Els individus operen des d'interessos diferents en moments diferents. |
| Propòsit d'estudi | Descriure | Comprendre |
| | Representativitat. Patrons de comportament davant la informació. | Usuari en el seu context. Acció en entorns concrets. |
| Metodologia | Quantitativa | Qualitativa |
| | Busca determinar les característiques generals d'una població basant-se en l'observació de molts casos individuals. | Pretén comprendre, tan profundament com sigui possible, un fenomen o una situació determinats. |

Un estudi típic plantejat des del **punt de vista del sistema** tindria les característiques següents:

- Se centraria en les transaccions entre un usuari i aquest sistema.
- Li interessaria esbrinar la quantitat d'ús que suporta aquest sistema.
- Respondria a quines variables sociodemogràfiques poden predir l'ús del sistema.
- Quin grau del coneixement del sistema té l'usuari.
- Quina satisfacció té l'usuari amb el seu ús.
- Respecte a l'ús de la informació, es faria les preguntes següents:
 - Quanta informació utilitza una persona?

- La informació que aconseguix és correcta?
- Què podem fer per assegurar que aquesta persona aconseguix la informació correcta?

Per a entendre aquesta perspectiva és interessant la lectura del treball següent:

C. Andreu; A. Escañuela; C. Torres (1996). "El catàleg de la UAB: una enquesta d'ús". *Item: Revista de Biblioteconomia i Documentació* (núm. 19, pàg. 79-93).

<<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/viewFile/22490/22324>>

Per contra, un estudi fet des de la **perspectiva de l'usuari**:

- L'usuari és investigat independentment del mitjà que utilitzi per a buscar informació.
- Se centra en com els individus donen sentit a situacions problemàtiques mitjançant l'aportació d'informació i com prenen decisions a partir de l'ús de la informació obtinguda.
- Respecte a l'ús de la informació, es fa les preguntes següents:
 - Quina estratègia va aplicar una persona per considerar correcta la informació que va obtenir?
 - Quina estratègia va aplicar, què li va fer rebutjar la informació que una altra persona podria haver considerat correcta?
 - Com podem dissenyar sistemes que permetin a les persones aplicar els seus propis criteris en les cerques d'informació?

Per a entendre aquesta perspectiva és interessant la lectura del treball següent:

N. Ferran-Ferrer; M. Pérez-Montoro (2009). "Gestión de la información personal en usuarios avanzados en TIC". *El Profesional de la Información* (vol. 18, núm. 4, pàg. 365-373).

Es presenta un model d'anàlisi del comportament informacional global d'un col·lectiu d'individus (estudiants de la Universitat Oberta de Catalunya) que tenen una percepció positiva sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació i que en fan un ús intensiu. S'estudia el comportament informacional d'aquest col·lectiu d'usuaris des de la seva pròpia perspectiva, inde-

pendentment del sistema d'informació utilitzat. Adopta una perspectiva en la qual domina l'orientació que tracta de conèixer l'usuari per poder planificar sistemes d'informació adequats a les seves característiques.

2. Ús de tècniques de recerca social per a estudiar el comportament informacional

En l'assignatura *Tècniques de recerca en informació i documentació* s'estudien les tècniques de recollida d'informació principals en els estudis centrats en els usuaris. Aquí, mitjançant diverses lectures, s'estudiarà com aquestes tècniques són utilitzades per a estudiar el comportament informacional. Concretament, cal centrar-se, per a cadascun dels textos, en els aspectes següents:

- Objectius de l'estudi
- Població en la qual se centra
- Mètodes i tècniques utilitzades
- Resultats obtinguts
- Aplicabilitat dels resultats per a la millora del sistema d'informació

2.1. Observació

A. I. González-González; J. F. Sánchez Mateos; T. Sanz Cuesta; R. Riesgo Fuerte; E. Escortell Mayor; T. Hernández Fernández i altres (2006). "Estudio de las necesidades de información generadas por los médicos de atención primaria (proyecto ENIGMA)*". *Atención Primaria* (vol. 38, núm. 4, pàg. 219-224).

Aquest treball té com a objectiu determinar les necessitats d'informació dels metges d'atenció primària mitjançant l'observació de les preguntes que els sorgeixen quan atenen els pacients. El seu interès rau en el fet que no interessa conèixer on busquen informació, sinó quan sorgeixen aquestes necessitats. La tècnica utilitzada permet relacionar aquesta necessitat d'informació amb la feina que fan, és a dir, amb l'ús d'aquesta informació.

2.2. Enquestes

M. Pérez-Pulido; M. Terrón-Torrado (2004). "La teoría de la difusión de la innovación y su aplicación al estudio de la adopción de recursos electrónicos por los investigadores en la Universidad de Extremadura". *Revista Española de Documentación Científica* (vol. 27, núm. 3, pàg. 308-329).

<<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/155/209>>

Per planificar serveis d'informació, s'administra una enquesta als usuaris d'una universitat espanyola. Es pretén segmentar els investigadors en funció del grau de l'adopció de la innovació, entesa com la facilitat amb la qual adopten la tecnologia per accedir als recursos d'informació. Aquest aspecte serà important per a valorar la viabilitat de la implantació d'innovacions en un entorn, i també per a determinar quines accions hauran d'acompanyar la introducció de canvis.

2.3. Tècnica de l'incident crític

A. González-Teruel; M. F. Abad-García (1998). "Necesidades de información de los médicos en el ámbito hospitalario: estudio de un caso". A: *Jornadas Españolas de Documentación*. VI. 1998. València: FESABID.

<http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/a_gonzalez/a_gonzalez.htm>

Mitjançant la tècnica de l'incident crític s'investiguen les necessitats d'informació dels metges en un context hospitalari. Aquesta tècnica té l'avantatge de relacionar directament la informació amb els problemes que genera la seva cerca.

2.4. Reunió de grup

L. Chase; J. Alvarez (2000). "Internet Research: The Role of the Focus Group". *Library & Information Science Research* (vol. 22, núm. 4, pàg. 357-369).

Describeu una sèrie de reunions de grup (*focus group*) que es van dur a terme per a fer una auditoria d'informació en el si de l'USDA (US Department of Agriculture, Ministeri d'Agricultura dels Estats Units) als Estats Units. Els aspectes que es van investigar van ser els següents:

- Context i percepcions dels sistemes d'informació.
- Necessitats d'informació.
- Consideracions dels usuaris respecte a sistemes eficients, efectius i flexibles.
- Barreres per a l'accés a la informació.
- Expectatives per a un sistema d'informació.
- Comentaris i inquietuds sobre la falta d'infraestructura tecnològica actualitzada a nivell d'usuari.
- Qüestions de garantia de qualitat, com control d'entrada de dades, manteniment, seguretat i supervisió.

2.5. Tècnica Delphi

D. Neuman (1995). "High School Students' Use of Databases: Results of a National Delphi Study". *Journal of the American Society for Information Science* (vol. 46, núm. 4, pàg. 284-298).

En aquest estudi, mitjançant la tècnica Delphi, s'investiguen les dificultats principals que tenen els estudiants d'ensenyament mitjà amb l'ús de bases de dades en línia i CD-ROM. Per a discutir sobre aquesta qüestió es van considerar experts vint-i-cinc bibliotecaris especialitzats de vint-i-dos centres diferents, que van participar en quatre rondes de respostes.

2.6. Anàlisi de citacions i referències

M. B. Puerta; G. O. Granados (1998). "¿Se adaptan los fondos de mi biblioteca a las necesidades de los usuarios?: Un método objetivo de evaluación de colecciones en una biblioteca científica". A: *Actas VI Jornadas Españolas de Documentación* (pàg. 193-196). València: FESABID.

<<http://digital.csic.es/handle/10261/2925?idioma=es>>

En aquest estudi es pretén saber si els fons d'una biblioteca són adequats als usuaris que atén mitjançant el recompte de les citacions bibliogràfiques que apareixen en les publicacions científiques d'aquests usuaris.

2.7. Anàlisi de les transaccions entre l'usuari i el sistema

Á. F. Zazo; C. G. Figuerola; J. Luis; A. Berrocal; E. Rodríguez; C. F. Vitoria i altres (2004). "El sistema de recuperación Karpanta: estudio de usuarios a través del archivo de registro". *Scire: Representación y Organización del Conocimiento* (vol. 10, núm. 2, pàg. 51-62).

<<http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/viewArticle/1494>>

S'hi estudia com busquen informació els usuaris de Karpanta, un sistema de recuperació d'informació a partir de l'anàlisi del registre de transaccions.

Resum

Per un estudi sobre comportament informacional, en principi, no és difícil. El que és vertaderament difícil és fer-ho amb rigor i que els resultats siguin aplicables realment a la planificació i/o millora dels sistemes d'informació i no es quedin únicament en la descripció de les transaccions entre usuari i sistema (nombre de préstecs, quantitat de demandes...).

Per a ser rigorosos i que els resultats siguin útils, en primer lloc, cal tenir marcs de referència teóricoconceptuals, tal com s'ha vist al llarg dels epígrafs anteriors. En segon lloc, cal aplicar la metodologia i les tècniques més apropiades segons el nostre propòsit. Les lectures fetes en aquest mòdul poden servir com a referent sobre la manera com s'apliquen aquestes tècniques, el tipus d'objectius que comporten que s'usin i el tipus de resultats i també la seva aplicabilitat en la millora dels sistemes d'informació.

