

El estudio del uso de la información: el usuario y su entorno

Aurora González Teruel

PID_00195645



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundació para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Índice

Introducción.....	5
1. Entornos del uso de la información.....	7
1.1. Grupos de usuarios	7
1.2. Dimensiones de los problemas informacionales	8
1.3. Entorno de trabajo	9
1.4. Resolución de problemas y uso de la información	10
2. Uso de la información por los gerentes.....	12
Resumen.....	13

Introducción

En este módulo se estudia de forma pormenorizada el modelo *information use environments*, propuesta realizada por RS Taylor para estudiar de forma global al usuario en su contexto con especial hincapié en el uso que hace de la información, pero no de forma aislada sino relacionándolo con la situación que da lugar a una búsqueda de información. El objetivo que se persigue con estos contenidos es estudiar el uso de la información desde un punto de vista global sin perseguir la generación de los llamados “perfiles de usuarios” sino más bien buscando observar por qué busca información ese usuario, cómo la busca y más importante, cómo la usa.

Como se ha estudiado en los anteriores módulos, el comportamiento informacional engloba diversos aspectos del proceso de búsqueda de información, y de forma global o parcial este proceso ha sido objeto de modelización a través de diversas propuestas teóricas.

De todos los aspectos en los que es posible centrarse al estudiar el comportamiento informacional, quizá sea el uso de la información el que más atención recibió hasta los años ochenta del siglo xx. Tradicionalmente, la investigación hasta ese momento buscaba generar los llamados perfiles de usuarios o grupos de individuos con características sociodemográficas similares. De esta manera, numerosos textos y manuales especializados contenían información acerca del usuario investigador, el ingeniero, el médico o el docente. El vínculo entre los individuos pertenecientes a cada una de estas categorías era dedicarse a tareas similares, y partiendo de esto se especificaba principalmente qué canales utilizaban para buscar la información y qué tipo de fuentes utilizaban con mayor frecuencia. Por tanto, la observación se centraba en lo que utilizaba (fuentes e información) pero no en por qué ni en para qué lo utilizaban. Este planteamiento respondía a una orientación cuantitativa de la investigación, en la que se buscaba obtener información representativa aplicable al diseño de sistemas de información para poblaciones de similares características.

Sin embargo, este enfoque del estudio del usuario de la información dejaba de lado uno de los componentes fundamentales del proceso de búsqueda: el entorno en el que se desarrolla ese proceso. Independientemente del tipo de trabajo que realice un profesional, el entorno en el que este se realiza condiciona el modo en que utiliza la información, algo que viene reflejado en los modelos teóricos estudiados en el módulo anterior, por ejemplo los de Wilson.

Con la asunción de un paradigma orientado al usuario en los estudios de comportamiento informacional, empieza a considerarse que el entorno y las situaciones que llevan a un individuo a buscar información condicionan sobremanera el modo en que este usa dicha información. Por lo tanto, empieza a estu-

diarse el uso de la información considerando las variables sociodemográficas de la población estudiada, pero también las variables de las dimensiones del entorno que pueden influir en el modo en que necesita, busca y sobre todo usa la información un individuo o grupos de individuos.

A continuación se estudiará un marco de referencia para emprender este estudio de forma global a través del modelo *information use environments*.

1. Entornos del uso de la información

Taylor (1991) define los entornos del uso de la información (*information use environments*) como el conjunto de elementos que afectan al flujo y uso de mensajes de información dentro y fuera de cualquier entidad definible (organización) y que determinarán los criterios mediante los cuales se juzgará el valor de estos mensajes. Pueden identificarse, al menos, tres entornos de uso de la información: el entorno geográfico, el entorno organizacional y el entorno social, intelectual o cultural. De ellos, Taylor desarrolló principalmente el entorno organizacional, donde identifica cuatro categorías que lo definen:

- Grupos de usuarios
- Problemas
- Entorno estructural
- Situaciones problemáticas

1.1. Grupos de usuarios

Los grupos de usuarios están caracterizados por una formación específica y una ocupación común en razón de la pertenencia a este grupo. Se identifican cuatro grupos de usuarios en razón a su comportamiento con relación a la información:

- Profesionales: ingenieros, abogados, trabajadores sociales, científicos, profesores, gestores, médicos, etc.
- Empresarios o gestores en todo tipo de organizaciones.
- Grupos de interés especial: consumidores, grupos de ciudadanos, aquellos con un hobby común, grupos de acción política, grupos étnicos, etc.
- Grupos socioeconómicos especiales: discapacitados, minorías, ancianos, etc.

Para definir a cada uno de estos grupos podemos considerar dos tipos de variables: las demográficas y las no demográficas:

Como **características demográficas** entendemos, por ejemplo, edad, sexo, estado civil y estatus económico, variables que poco tienen que ver con el entorno de información aunque quizás puedan influir en el comportamiento

individual ante la información. La educación parece que es, entre este tipo de características, la que más puede influir en las variables del entorno de información.

Respecto a las **características no demográficas**, las más importantes son los canales de búsqueda de información, las redes sociales, las actitudes hacia las tecnologías, la educación, la asunción de riesgos y la innovación. Respecto a las redes sociales, el artículo de Mackenzie (2005) describe un estudio sobre el uso de las redes sociales como proveedoras de información por parte de los *line managers* en una organización empresarial. El uso de la comunicación interpersonal viene recogido también en el primer modelo de comportamiento informacional de Wilson, estudiado en el módulo anterior.

Estos son los aspectos que tradicionalmente han centrado el estudio del uso de la información. Lo novedoso de la propuesta de Taylor es introducir los aspectos que se desarrollan a continuación.

1.2. Dimensiones de los problemas informacionales

La determinación de las necesidades de información debe ir más allá de describir la materia sobre la que un individuo o grupo de individuos requieren información. Debe fijarse también en los problemas que generan la necesidad de información. Cada uno de los grupos de usuarios antes definidos pueden tener una serie de estos problemas propios de su entorno particular, las exigencias de su profesión, ocupación o estilo de vida. Por otra parte, dichos problemas evolucionan con el aporte de más información y el proceso de construcción de significado del individuo, no son algo estático sino dinámico.

La definición de los problemas informacionales se hace a partir de una serie de dimensiones que determinan los criterios para juzgar la pertinencia de la información útil para su resolución. Estas dimensiones son las que aparecen en el siguiente cuadro. Se presentan por pares con el fin de poner de relieve las dicotomías inherentes al problema y deben considerarse como parte de un continuum (MacMullin y Taylor, 1984).

Dimensiones del problema	
Diseño/Descubrimiento	La solución de la situación problemática es posible gracias al diseño de una solución personalizada o por el descubrimiento de una solución existente.
Buena/Mala estructuración	Una situación problemática bien estructurada puede ser resuelta por medio de la aplicación de procesos lógicos y la ayuda de datos cuantitativos objetivos. Otra mal estructurada tiene variables que no están bien comprendidas y que no se pueden resolver por medio de acciones rutinarias, sino con datos probabilísticos sobre cómo proceder.

Lectura recomendada

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

Dimensiones del problema	
Complejidad/simplicidad	Las situaciones simples contienen unas pocas variables y pueden ser fácilmente resueltas por medio de una solución específica. Las complejas constan de diversas variables relacionadas entre sí que no siempre son fáciles de controlar.
Objetivos específicos/amorfos	Las situaciones pueden tener objetivos bien definidos o mal definidos.
Estado inicial comprendido / no comprendido	La causa de la situación problemática se entiende o, por el contrario, no la entienden las personas responsables de resolverla.
Suposiciones aceptadas / no aceptadas	Información para ayudar a definir un problema o para mostrar una perspectiva general.
Suposiciones explícitas / no explícitas	Las suposiciones subyacentes en la interpretación de una situación o problema no son uniformes dentro de un grupo, pueden ser explícitas o no.
Nuevo patrón / patrón familiar	La situación puede ser nueva o, por el contrario, recurrente y estar sometida a procedimientos previos.
Magnitud de gran riesgo / bajo riesgo	El fallo en obtener la información para resolver un problema puede tener consecuencias graves o leves. De ello dependerá que se requiera la mejor información disponible o la que su adquisición resulte más rentable.
Análisis empírico posible/imposible	La situación puede ser resuelta por medio de un análisis empírico basado en datos factuales objetivos o, por el contrario, basarse en opiniones o previsiones.
Imposición interna/externa	La situación problemática puede estar impuesta de forma interna por la organización o puede estar condicionada por el entorno exterior.

1.3. Entorno de trabajo

El entorno de trabajo consiste en los atributos sociales y físicos de la organización o la unidad en que trabaja un grupo de personas, atributos que influyen en las actitudes hacia la información, los tipos y las estructuras de información que se requieren, y el flujo y la disponibilidad de la información. Existen cuatro atributos que influyen en el comportamiento informacional (Choo, 2006):

- **Tipo de organizaciones:** La estructura, estilo y cultura de las organizaciones determinan el comportamiento informacional del usuario y moldean la percepción que los componentes de esa organización tienen del papel de la información para su trabajo.
- **Dominio de interés:** El contenido del trabajo que se ha de realizar impone los requerimientos de información dependiendo del dominio del que se trate. Las características del entorno de trabajo, la jerarquía de la organi-

Ved también

Este aspecto será estudiado con detenimiento en el módulo "Comportamiento informacional de las organizaciones" al hablar de comportamiento informacional y cultura organizacional.

zación y la ubicación de las fuentes de información pueden afectar al flujo y la disponibilidad de la información.

- **Acceso a la información:** La accesibilidad percibida de una fuente es una variable importante que determina la decisión de usarla o no. La accesibilidad se valora en función de su proximidad, el esfuerzo por acceder a ella y por utilizarla.
- **Historia y experiencia:** Una organización que se ha especializado en un campo particular durante muchos años puede llegar estática en sus procesos y tender a atenuar el efecto de nueva información. Si confía en su historia y experiencia, puede absorber grandes cantidades de información sin percibir la necesidad de volver a reflexionar sobre su conducta.

1.4. Resolución de problemas y uso de la información

En el modelo de *information use environment* se contemplan ocho categorías que describen el modo en que se usa la información. Estas categorías no son mutuamente excluyentes. Son las siguientes:

1) **Aclaración:** La información se usa para desarrollar un contexto o para dar sentido a una situación. Se utiliza para responder a preguntas como: ¿Hay situaciones similares? ¿Cuáles son? ¿Cuál es la historia y la experiencia de la organización X en hacer el producto Y, y cómo esto es pertinente para nuestra intención de fabricar Y?

2) **Comprensión del problema:** La información se usa de forma más específica que en la aclaración. Se utiliza para desarrollar una mejor comprensión de un problema en particular

3) **Instrumental:** Se usa la información de modo que el individuo sepa qué hacer y cómo hacer algo. Las instrucciones son una forma común de información instrumental. Bajo ciertas condiciones, el uso de información instrumental requiere el uso de otros tipos de información.

4) **Factual:** La información se usa para determinar los hechos de un fenómeno o suceso, para describir la realidad. El uso de información factual puede depender de la percepción de la calidad (exactitud y fiabilidad) de la información disponible.

5) **Confirmatorio:** La información se usa para verificar otra información. Frecuentemente, el uso de la información de modo confirmatorio implica la búsqueda de una segunda opinión. Si la nueva opinión no confirma la información existente, entonces el usuario puede tratar de reinterpretar la información o seleccionar entre las fuentes de confianza.

6) Proyectiva: La información se usa para predecir lo que es probable que suceda en el futuro. El uso de información proyectiva se relaciona, por lo general, con estimaciones, predicciones y probabilidades.

7) Motivacional: La información se usa para iniciar o mantener un compromiso personal, con el fin de continuar a lo largo de un curso de acción determinado.

8) Personal o política: La información se utiliza para desarrollar relaciones y mejorar el estatus, la reputación o la realización personal.

2. Uso de la información por los gerentes

Un ejemplo de aplicación del modelo de *information use environment* lo podemos ver en la siguiente lectura:

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

Este artículo examina las situaciones problemáticas que se plantean en las actividades diarias de los mandos medios en una organización sometida a cambio y cómo esas situaciones y sus dimensiones son moldeadas por el entorno informativo que rodea las actividades de estos usuarios. A través de entrevistas en profundidad se pregunta a estos individuos sobre situaciones relacionadas con su trabajo que requieran utilizar información.

El modelo de Taylor permite guiar las observaciones sobre la información requerida por estos usuarios, su búsqueda, el uso que hacen de ella y el motivo que lleva a utilizarla.

Resumen

El estudio del comportamiento informacional engloba diversos aspectos del proceso de búsqueda y uso de la información. Dependiendo del objetivo que se persiga al hacer un estudio de esos aspectos (planificación y/o evaluación de un sistema de información) así será el centro de interés de nuestras observaciones. No obstante hay que tener presente que aunque se haga mayor hincapié en uno u otro aspecto, debemos considerarlos todos ellos de forma global. No hay uso de la información si, previamente, no se ha percibido una carencia informativa, si no se ha tomado la decisión de buscar la información y si no hemos juzgado como adecuada la información que se ha obtenido. Y lo más importante de todo, si el entorno, contexto o situación que rodea a este proceso no motiva favorablemente el uso de información para tomar mejores decisiones.

El estudio del uso de la información nos sitúa en el terreno de las consecuencias y beneficios que la existencia de determinado sistema de información tienen para la comunidad de usuarios a la que presta servicio. Si no hay uso no hay utilidad, o sea, el uso es el principal indicador de la utilidad de la inversión en tiempo y recursos hecha en un sistema de información. Y, tal como se ha estudiado en este módulo, el estudio del uso de la información debe hacerse de forma global, buscando conocer el modo y para qué se utiliza la información, pero también por qué esta no se utiliza y poder plantear estrategias que aumenten dicho uso.

