

Fundamentos metodológicos para el estudio del comportamiento informativo

Aurora González Teruel

PID_00195646



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. Fundación 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

Objetivos.....	5
1. El paradigma orientado al sistema y orientado al usuario en el estudio del comportamiento informacional.....	7
2. Uso de técnicas de investigación social para el estudio del comportamiento informacional.....	11
2.1. Observación	11
2.2. Encuestas	12
2.3. Técnica del incidente crítico	12
2.4. <i>Focus group</i>	12
2.5. Técnica delphi	13
2.6. Análisis de citas y referencias	13
2.7. Análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema	14
Resumen.....	15

Objetivos

El presente módulo reflexiona sobre las perspectivas que guían la investigación en el estudio del comportamiento informacional y cómo se concreta esto en el enfoque metodológico utilizado y en las técnicas que se emplean. Tiene como objetivos los siguientes:

1. Estudiar la perspectiva del sistema y del usuario en los estudios de comportamiento informacional.
2. Conocer el modo como se aplican las técnicas de investigación social para el estudio de los distintos aspectos del comportamiento informacional.

1. El paradigma orientado al sistema y orientado al usuario en el estudio del comportamiento informacional

Como se ha descrito en los apartados correspondientes a los fundamentos conceptuales del comportamiento informacional, en 1986 Dervin y Nilan describieron un cambio de paradigma en los estudios de necesidades y usos de la información o de comportamiento informacional. Este cambio de paradigma supuso un cambio en la consideración del concepto de información, del de necesidad de información, del modo en que se observa el proceso de búsqueda, de la consideración que se tiene del usuario de la información, de la importancia o no del contexto cuando se observa al individuo y se busca información, del propósito que persigue el estudio de los usuarios y del enfoque metodológico empleado. Cada uno de estos aspectos se describe en la tabla siguiente:

	Paradigma orientado al sistema o tradicional	Paradigma orientado al usuario o alternativo
Información	Objetiva	Subjetiva
	La información tiene significado constante. Es una mercancía o cosa. Refleja una correspondencia absoluta con la realidad. Transmitirá el mismo significado a todos los usuarios.	La información no transmite un significado constante. Los usuarios de la información la interpretan y le dan sentido o significado según su imagen o modelo único del mundo.
Necesidad de información	Definición imprecisa y vaga	Definición precisa y tangible
	Aquello que un individuo debería poseer para su trabajo, su investigación o su realización personal.	Aquello que induce a emprender una conducta de búsqueda y que puede reflejar necesidades físicas, cognitivas, sociales o afectivas.
Proceso de búsqueda	Parcial	Global
	La observación se centra en el momento en que el usuario entra en interacción con un sistema de información. Visión atomística de la experiencia.	La conducta del usuario es estudiada en términos de aquellos factores que conducen a mantener una interacción con un sistema de información y las consecuencias de tal interacción. Visión holística de la conducta informativa.
Usuarios	Pasivos	Usuarios activos

	Paradigma orientado al sistema o tradicional	Paradigma orientado al usuario o alternativo
	Son observados como sistemas de procesamiento de información. El beneficio comienza con el suministro de la información independientemente de la intervención de la conducta del usuario.	El usuario construye una necesidad y se involucra activamente en la transferencia de la información. El usuario emprende actividades que inducirán a la asignación de significado (<i>sense-making</i>). El usuario se involucra activamente desde el momento en que la información está disponible hasta el momento de la resolución del problema.
Contexto	Transituacional	Situacional
	Los usuarios con características similares en situaciones similares reaccionarán de manera similar, usarán la información de forma similar y tomarán decisiones similares. La conducta informativa de los usuarios se describe de manera que puede aplicarse en situaciones distintas.	La conducta informativa está regida por una gama de variables que son únicas para cada individuo y para el problema de información que ha planteado. Los individuos operan desde intereses distintos en diferentes momentos.
Propósito de estudio	Describir	Comprender
	Representatividad. Patrones de comportamiento ante la información.	Usuario en su contexto. Acción en entornos concretos.
Metodología	Metodología cuantitativa	Metodología cualitativa
	Busca determinar las características generales de una población basándose en la observación de muchos casos individuales.	Pretende comprender lo más profundamente posible un fenómeno o una situación determinada.

Un típico estudio planteado desde el **punto de vista del sistema** tendría las siguientes características:

- Se centra en las transacciones entre un usuario y ese sistema.
- Le interesaría averiguar la cantidad de uso que soporta ese sistema.
- Responde a qué variables sociodemográficas pueden predecir el uso del sistema.
- Qué grado de conocimiento del sistema existe por parte del usuario.
- Qué satisfacción tiene el usuario con su uso.
- Respecto al uso de la información, se hace las siguientes preguntas:
 - ¿Cuánta información utiliza una persona?

- ¿La información que consigue es correcta?
- ¿Qué podemos hacer para asegurar que esa persona consigue la información correcta?

Para entender esta perspectiva es interesante la lectura del siguiente trabajo:

C. Andreu; A. Escañuela; C. Torres (1996). "El catàleg de la UAB: una enquesta d'ús". *Item: Revista de biblioteconomía i documentació* (núm. 19, págs. 79-93). Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/Item/article/viewFile/22490/22324>

Por el contrario, un estudio realizado desde la **perspectiva del usuario**:

- El usuario es investigado independientemente del medio que utilice para buscar información.
- Se centra en cómo los individuos dan sentido a situaciones problemáticas mediante el aporte de información y cómo toman decisiones a partir del uso de la información obtenida.
- Respecto al uso de la información, se hace las siguientes preguntas:
 - ¿Qué estrategia aplicó una persona para considerar como correcta la información que obtuvo?
 - ¿Qué estrategia aplicó que le llevó a rechazar la información que otra persona podría haber considerado correcta?
 - ¿Cómo podemos diseñar sistemas que permitan a las personas aplicar sus propios criterios en sus búsquedas de información?

Para entender esta perspectiva es interesante la lectura del siguiente trabajo:

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, págs. 365-373).

Se presenta un modelo de análisis del comportamiento informacional global de un colectivo de individuos (estudiantes de la Universitat Oberta de Catalunya) que tienen una percepción positiva sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y que realizan un uso intensivo de las mismas. Se estudia el comportamiento informacional de este colectivo de usuarios desde su propia perspectiva, independientemente del sistema de información

utilizado. Adopta una perspectiva en la que domina la orientación que trata de conocer al usuario para poder planificar sistemas de información adecuados a sus características.

2. Uso de técnicas de investigación social para el estudio del comportamiento informacional

En la asignatura *Técnicas de investigación en información y documentación* se estudian las principales técnicas de recogida de información en los estudios centrados en los usuarios. Aquí, mediante diversas lecturas, se estudiará el modo como estas técnicas son utilizadas para el estudio del comportamiento informacional. En concreto, es necesario centrarse para cada uno de los textos en los siguientes aspectos:

- Objetivos del estudio
- Población en la que se centra
- Métodos y técnicas empleadas
- Resultados obtenidos
- Aplicabilidad de los resultados para la mejora del sistema de información

2.1. Observación

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

Este trabajo tiene como objetivo determinar las necesidades de información de los médicos de atención primaria mediante la observación de las preguntas que les surgen cuando atienden a los pacientes. Su interés está en el hecho de que no interesa conocer dónde buscan información sino cuándo surgen esas necesidades. La técnica empleada permite relacionar esa necesidad de información con el trabajo que realizan, es decir, con el uso de esa información.

2.2. Encuestas

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, págs. 308-329). Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/155/209>

Para la planificación de servicios de información, se administra una encuesta a los usuarios de una universidad española. Se pretende segmentar a los investigadores en función del grado de la adopción de la innovación, entendida como la facilidad con la que adoptan la tecnología para acceder a los recursos de información. Este aspecto será importante para valorar la viabilidad de la implantación de innovaciones en un entorno, así como para determinar qué acciones deberán acompañar la introducción de cambios.

2.3. Técnica del incidente crítico

A. González-Teruel; M. F. Abad-García (1998). "Necesidades de información de los médicos en el ámbito hospitalario: estudio de un caso". *Jornadas Españolas de Documentación. VI. 1998. Valencia*. Valencia: FESABID. Disponible en: http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/a_gonzalez/a_gonzalez.htm

Mediante la técnica del incidente crítico se investigan las necesidades de información de los médicos en un contexto hospitalario. Esta técnica tiene la ventaja de que relaciona directamente la información con los problemas que generan su búsqueda.

2.4. Focus group

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

Describe una serie de *focus group* que se realizaron para hacer una auditoría de información en el seno del USDA (Departamento de Agricultura de EE. UU.). Los aspectos que se investigaron fueron los siguientes:

- Contexto y percepciones de los sistemas de información.

- Necesidades de información.
- Consideraciones de los usuarios respecto a sistemas eficientes, efectivos y flexibles.
- Barreras para el acceso a la información.
- Expectativas para un sistema de información.
- Comentarios e inquietudes sobre la carencia de infraestructura tecnológica actualizada a nivel de usuario.
- Cuestiones de garantía de calidad, como control de entrada de datos, mantenimiento, seguridad y supervisión.

2.5. Técnica 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, págs. 284-298).

En este estudio, mediante la técnica delphi se investigan las principales dificultades de los estudiantes de enseñanza media con el uso de bases de datos *on-line* y CD-ROM. Para discutir sobre esta cuestión se consideraron como expertos a veinticinco bibliotecarios especializados de veintidós centros distintos, que participaron en cuatro rondas de respuestas.

2.6. Análisis de citas y referencias

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". *Actas VI Jornadas Españolas de Documentación* (págs. 193-196). Valencia: FESABID. Disponible en: <http://digital.csic.es/handle/10261/2925?idioma=es>

En este estudio se pretende saber si los fondos de una biblioteca son adecuados a los usuarios que atiende mediante el recuento de las citas bibliográficas que aparecen en las publicaciones científicas de dichos usuarios

2.7. Análisis de las transacciones entre el usuario y el sistema

Á. F. Zazo; C. G. Figuerola; J. Luis A. Berrocal; E. Rodríguez; C. F. Vitoria y otros (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, págs. 51-62). Disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/viewArticle/1494>

Se estudia cómo buscan información los usuarios de Karpante, un sistema de recuperación de información a través del análisis del registro de transacciones.

Resumen

Hacer un estudio sobre comportamiento informacional en principio no es difícil. Lo verdaderamente difícil es hacerlo con rigor y que sus resultados sean aplicables realmente a la planificación y/o mejora de los sistemas de información y no se queden únicamente en la descripción de las transacciones entre usuario y sistema (número de préstamos, cantidad de demandas, etc.).

Para ser rigurosos y que los resultados sean útiles, en primer lugar es necesario tener marcos de referencia teóricos-conceptuales, tal y como se ha visto a lo largo de los anteriores epígrafes. En segundo lugar es necesario aplicar la metodología y las técnicas más apropiadas según nuestro propósito. Las lecturas realizadas en este módulo pueden servir como referente sobre el modo en que se aplican estas técnicas, el tipo de objetivos que llevan a su uso y el tipo de resultados, así como su aplicabilidad en la mejora de los sistemas de información.

