

# INVESTIGACIÓN SOBRE USUARIOS Y REALIDAD DE LA GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN. INTERACCIONES POSIBLES Y NECESARIAS

Aurora González-Teruel  
Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación  
Universitat de València. España  
agonzal@uv.es

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la agenda de investigación sobre los usuarios de la información ha estado protagonizada por la búsqueda de un fundamento teórico que dote de mayor rigor al proceso de esta investigación y por la búsqueda de la metodología más apropiada para el estudio de los diversos aspectos del proceso de búsqueda de información. Respecto al fundamento teórico, ha habido una proliferación de modelos que describen este proceso, lo cual ha repercutido de forma positiva en la investigación realizada en este campo. Respecto a la metodología, es posible observar mayor diversidad de enfoques, al contrario que en épocas pasadas.

Sin embargo, a pesar de los importantes logros en el ámbito teórico y metodológico, todavía existe un aspecto no del todo resuelto. Se trata de la aplicación de los resultados de la investigación sobre usuarios a la mejora de los sistemas de información. Existe actualmente una brecha entre el modo en que se plantea la investigación desde el punto de vista académico y desde punto de vista profesional. Es un brecha generada como resultado de motivaciones y necesidades distintas aunque aparentemente ambos mundos persiguen los mismos objetivos: conocer al usuario y obtener elementos de juicio para mejorar los sistemas, unidades o recursos de información.

De esta manera, los estudios con una orientación más académica están centrados en la búsqueda del fundamento teórico y en el uso de metodologías apropiadas pero con escasa capacidad para desarrollar estrategias concretas para la gestión de las unidades de información. Los segundos, con un enfoque más profesional, están demasiado centrados en la descripción de procesos y, en ocasiones, de espaldas a los desarrollos teóricos y metodológicos anteriores. Ante esta situación, es necesario buscar la interacción posible y necesaria entre el proceso de investigación centrado en el usuario y el ciclo de gestión de una unidad de información por medio de un *feedback* que determine líneas de actuación futuras,

tanto en el ámbito de la investigación como en el de la gestión de unidades de información. A continuación se revisan y describen todos estos aspectos.

## 2. LA INVESTIGACIÓN SOBRE EL USUARIO DE LA INFORMACIÓN

En el contexto de la Biblioteconomía y Documentación (ByD), el ámbito de investigación dedicado al estudio del usuario se enmarca en el epígrafe general de Comportamiento Informacional. Fisher, Erdelez y McKechnie (2005) lo definen como el estudio de cualquier experiencia de un individuo o grupo de individuos relacionada con la necesidad, búsqueda, gestión, difusión y uso de la información en diferentes contextos. El fin último de investigar este fenómeno es la posibilidad de mejora de los sistemas de información, conforme a los requerimientos observados por el investigador o expresados por el usuario potencial de ese sistema.

Para analizar las interacciones posibles entre la investigación sobre usuarios y el ámbito en el que estos utilizan las unidades información, disponemos de un volumen de publicación considerable, al menos en el ámbito anglosajón. Aunque hay antecedentes en la literatura precedente, generalmente se ubica el inicio de los estudios de usuarios en 1948, año en que se celebra la *Royal Society Scientific Information Conference* (Siatri, 1999). Durante los primeros años de su desarrollo, se prestó mayor atención al usuario de las ciencias experimentales y la tecnología, posteriormente también los científicos sociales y humanistas tuvieron su protagonismo en este tipo de investigaciones. Además, con la introducción de nuevos grupos diana, también fueron introduciéndose metodologías propias de las ciencias sociales. Finalmente, la evidencia empírica acumulada durante estos años, dio lugar en la década de los 80 del siglo XX al desarrollo de una serie de modelos teóricos y metodológicos. Estos modelos fueron impulsados en gran medida por la irrupción del llamado paradigma cognitivo de la Documentación, surgido en un contexto donde el paradigma físico era dominante (Araújo, 2008). Por otra parte, éste también fue el momento en que numerosos investigadores documentaron un cambio de perspectiva en los estudios de usuarios: desde una perspectiva centrada en el sistema hacia otra centrada realmente en el usuario. De observar al usuario desde el punto de vista del uso o no uso que hacía de los distintos componentes de un sistema de información, a observar globalmente el proceso de búsqueda de información desde el punto de vista del propio usuario (González Teruel, 2005).

Por lo tanto, al iniciar este análisis hay que partir de un corpus de conocimiento consolidado en el que hay numerosos trabajos referentes como el de Tom Wilson (1981) *On user studies* o el de Brenda Dervin y Michael S. Nilan (1986) *Information*

*needs and uses* o los de otros de investigadores como Carol Kuhlthau, David Ellis o Reijo Savolainen, por citar algunos. Todos ellos, en mayor o menor medida, son una obligada cita en las publicaciones que recogen resultados de investigaciones sobre Comportamiento Informacional por haber sentado las bases de esta área desde los años 80 del siglo XX.

Pero además, una visión panorámica de los artículos y ponencias a congresos de mayor visibilidad e impacto, publicados en los últimos 20 años y recogidos en la base de datos ISI *Web of Knowledge*, refleja un gran volumen de publicación. Entre estos trabajos se encuentran algunos de corte teórico como los que recogen los distintos modelos propuestos por el ya mencionado Wilson (1997), el modelo de búsqueda en la web de Choo, Detlor y Turnbull (2000) basado en el de Ellis (1989) y Aguilar (1967) o los trabajos de Savolainen (1995) desarrollando las bases conceptuales del ELIS (*Everyday Life Information Seeking*), por citar algunos ejemplos. Igualmente, es posible encontrar investigaciones realizadas en diversos ámbitos, más allá de los usuarios de la información científica, como las de Westbrook (2008) sobre las personas en situaciones de crisis y los de Hersberger (2003) dedicadas a las necesidades de información de los *homeless*. Por último, también es interesante el aumento de la diversidad metodológica como lo reflejan, por ejemplo, los trabajos de corte etnográfico de Elfreda Chatman (1992) o el *deep log analysis* de Nicholas y sus colaboradores (2005), que utiliza el análisis de transacciones pero incluye la triangulación metodológica con el aporte de datos más cualitativos a través de entrevistas.

Todas estas investigaciones son una muestra también de la gran diversidad y dinamismo en el área y de la multitud de propuestas teóricas y de planteamientos metodológicos que podemos encontrar en la actualidad. Ambos aspectos fueron en su día motivo de crítica por ser las principales carencias del área de investigación. A continuación se describen las cuestiones relativas a la fundamentación teórica y metodológica en los estudios sobre Comportamiento Informacional.

## **2.1 Fundamentación teórica de los estudios sobre Comportamiento Informacional**

Ya a principios de los años 70 del siglo XX Goldhor (1972) hizo un llamamiento a la búsqueda de bases teóricas para la ByD con el fin de establecer su cientificidad afirmando que hasta que no se pudieran establecer generalizaciones universales o leyes, basadas en la evidencia y mediante observaciones ulteriores, la actividad bibliotecaria se mantendría como un campo de la práctica y la disciplina que la estudia

no constituiría una ciencia. En este contexto de búsqueda de científicidad para una disciplina se enmarca el proceso de construcción de bases teóricas que describan y expliquen el objeto de estudio del Comportamiento Informacional. Así Wilson (1999) afirmaba que gran parte de la investigación sobre usuarios realizada hasta los años 80 del siglo XX, era criticada porque no se basaba en la investigación previa, de tal manera que sirviera de punto de partida para construir un cuerpo de conocimientos teóricos y de evidencias empíricas en las cuales basar las investigaciones futuras. Sin embargo, ya en la última década del siglo XX, la investigación del Comportamiento Informacional era reconocida como el área, dentro de la ByD, que más base teórica ofrecía (McKechnie, Pettigrew y Joyce, 2001). En el año 2001 Pettigrew, Fidel y Bruce, al revisar los marcos conceptuales en este ámbito, afirmaron que habían observado un salto espectacular en esta materia a través de la emergencia de un cuerpo teórico unificador, centrado en el usuario y haciendo hincapié en los factores contextuales del ámbito cognitivo, social, cultural, organizacional, afectivo y lingüístico. En dicho trabajo, clasifican los modelos revisados según asumieran un enfoque cognitivo, social o multifacetado. En el primer caso, el enfoque cognitivo partía de la premisa de que los aspectos cognitivos, o el modelo que cada individuo tiene del mundo, condiciona la forma en que la información es interpretada y usada. Por lo tanto este enfoque estaba centrado en el estudio del Comportamiento Informacional desde el punto de vista de las motivaciones cognitivas y emocionales del individuo. Bajo este epígrafe incluyeron, por ejemplo, el modelo de Ellis (1989) centrado en determinar patrones conductuales de los científicos cuando buscan información y su derivación en el diseño y evaluación de sistemas de recuperación. Igualmente, el enfoque cognitivo fue reconocido en el modelo de Kuhlthau (1993) dedicado a describir el proceso de búsqueda de información, en principio, de los estudiantes al abordar un trabajo académico. En este caso dicho proceso fue concebido como la sucesión de una serie de etapas con características distintivas a nivel afectivo, cognitivo y físico y, asociadas a estas etapas, unas tareas que permitían avanzar de una a otra hasta finalizar tal proceso de búsqueda de forma satisfactoria.

El segundo enfoque contemplado por Pettigrew, Fidel y Bruce (2001) en los modelos conceptuales para el estudio del Comportamiento Informacional fue el social. En este caso se consideraba que la visión cognitiva había excluido los entornos sociales y culturales en que participaba el individuo, por lo que consideraba necesario incorporar una perspectiva más amplia que incluyera dichos entornos. A la cabeza de este enfoque social situaron las distintas teorías que desarrolló Chatman (2000): la teoría de la pobreza de la información, la teoría del comportamiento normativo y la

teoría de la vida en el círculo. Por ejemplo, en el último caso, la teoría de la vida en el círculo, Chatman (1999) determina que los aspectos que condicionan la búsqueda o no de información están mediados por la pertenencia de los individuos a un pequeño mundo en el que tienen una visión común, una serie de normas sociales, una visión del mundo exterior y construyen una serie de tipos sociales. Frente a un enfoque cognitivo centrado en el individuo, el enfoque social partía de la realidad de ese individuo y el modo en que condicionaba su forma de proceder con respecto a la información.

Por último, los enfoques multifacetados presentados por Pettigrew, Fidel y Bruce (2001) estaban concebidos según planteamientos variados. Bajo este epígrafe incluyeron modelos tan diversos como, por ejemplo, el modelo de Comportamiento Informacional de los profesionales de Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996) y los horizontes de información de Sonnenwald (1999). En el primer caso se trataba de un modelo construido en base a los resultados de estudios empíricos centrados en este tipo de usuarios, incluyendo tanto aspectos físicos, cognitivos u organizacionales del proceso de búsqueda. En el segundo, el de los horizontes de información, construido a partir tanto de los presupuestos teóricos de otros investigadores como de investigaciones centradas en usuarios tan diversos como los estudiantes o los militares. En este caso, el modelo se centraba en los contextos y situaciones que permiten crear un mapa de las distintos recursos y fuentes de información.

El artículo de revisión de Pettigrew, Fidel y Bruce (2001) fue el primer trabajo que presentó un diagnóstico del panorama teórico existente en el estudio del Comportamiento informacional. Tan sólo cuatro años más tarde, en el año 2005, la *American Society for Information Science and Technology* (ASIST) publica el libro de referencia *Theories of information behavior* (Fisher, Erdelez y Mckechnie, 2005) en el que se recogieron más de setenta propuestas teóricas que habían sido punto de partida del estudio de algún aspecto de esta cuestión. En definitiva, la búsqueda del fundamento teórico ha sido prioritaria en la investigación sobre el usuario en los últimos años.

La existencia de esta base teórica, aunque esté en una fase temprana si la comparamos con otras disciplinas de las Ciencias Sociales más consolidadas, ha permitido impulsar la investigación empírica en Comportamiento Informacional. De la misma manera, ha contribuido a fundamentar el proceso de investigación y a documentarlo, introduciendo mayor rigor en este proceso y la posibilidad de que pueda ser verificado en la investigación presente o futura. Igualmente, ha permitido conectar los resultados de las distintas investigaciones y facilitar una interpretación más amplia

de lo que se investiga, contribuyendo así al avance teórico de la disciplina. Finalmente, ha permitido la descripción de proceso de búsqueda de información, identificando los aspectos que se investigan o deben investigarse, la relación entre ellos, y todo ello con el fin de dar explicaciones lógicas y establecer patrones de comportamiento. El fin último del establecimiento de estos patrones es el que puedan derivarse aplicaciones prácticas o estrategias de intervención útiles para la mejora de los sistemas de información. En definitiva, el punto de partida de la gestión de las unidades de información realmente preocupadas por la satisfacción del usuario final.

## **2.2 Desarrollos metodológicos en los estudios sobre Comportamiento Informacional**

La segunda línea de trabajo que ha ocupado la agenda de investigación sobre Comportamiento Informacional ha sido la metodología empleada para estudiar al usuario. Ésta había sido una cuestión objeto de crítica desde las primeras revisiones del ARIST (*Annual Review for Information Science and Technology*) tanto por la falta de rigor en su aplicación como por un uso poco adecuado de los métodos utilizados en relación a los objetivos de las investigaciones (Menzel, 1966; Herner & Herner, 1967). En este sentido, Wilson (1999) afirmaba que, en el contexto de la tradición positivista, en general, los métodos de investigación cuantitativos que se aplicaron resultaron ser inadecuados para el estudio de la conducta humana.

Sin embargo, en los últimos años hemos asistido a un mejor conocimiento del método y de los diseños de investigación por parte de los investigadores, así como al uso de mayor diversidad de enfoques. Estudios de caso, etnografía, teoría fundamentada, fenomenología, entre otros, son algunas metodologías que McKechnie *et al.* (2002) identificaron en la literatura sobre Comportamiento Informacional entre los años 1993 y 2000. Asimismo, además de los tradicionales cuestionarios y entrevistas cuya hegemonía es indiscutible en este campo (Julien, Pecoskie y Reed, 2011), McKechnie *et al.* (2002) identificaron otras técnicas como la observación, análisis de contenido, *focus group*, análisis de redes sociales o análisis del discurso, entre otros, lo que demuestra la diversidad de técnicas empleadas.

Como muestran las revisiones bibliográficas citadas, la diversidad de métodos y técnicas para el estudio del Comportamiento Informacional incluye la introducción de más enfoques cualitativos y la triangulación metodológica. En este sentido, la metodología cualitativa ha acompañado y, en gran medida, favorecido los desarrollos teóricos de los últimos años. Como Gorman y Clayton afirman (2005) la investigación cualitativa está en sintonía con la creciente complejidad de un entorno de información

que requiere flexibilidad y variabilidad en el análisis de datos. Las principales aportaciones de este enfoque podrían resumirse en cuatro: a) ha partido de la idea de que la realidad del usuario es subjetiva y múltiple y no determinada por la realidad del sistema de información; b) ha estado interesada en observar al usuario allí donde los problemas surgen y por lo tanto donde necesita y usa la información dándole protagonismo al contexto de ese usuario; c) ha profundizado en los distintos aspectos del proceso de búsqueda de información, dejando o postergando la generalización de resultados; d) ha desarrollado un análisis inductivo de datos, donde se van organizando conceptos y construyendo categorías basada en los datos y no en juicios previos basados en variables sociodemográficas.

Sin embargo, en la actualidad el debate no está en la confrontación de la idoneidad de la investigación cualitativa o cuantitativa para el estudio del usuario, ya que parece demostrada su complementariedad. Lo que realmente interesa es la búsqueda de la metodología más adecuada conforme al objetivo de la investigación, sea cual sea su enfoque, y dotar del necesario rigor al diseño de tales investigaciones.

### **3. EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Tal y como se ha descrito, a la vista de la investigación de mayor visibilidad e impacto publicada sobre Comportamiento informacional, al menos se ha iniciado el camino hacia la búsqueda del fundamento teórico y metodológico más adecuado al objeto de estudio, de tal manera que hoy es posible encontrar diferencias considerables con relación a la investigación realizada en épocas pasadas. Actualmente es posible discutir sobre una base, someter a revisión conceptual los distintos planteamientos teóricos, cuestionarlos por medio de evidencias empíricas o discutir los métodos de investigación empleados.

Sin embargo, hay una tercera cuestión pendiente. Se trata de la aplicabilidad, o dicho de otro modo, la falta de aplicabilidad de los resultados de los estudios centrados en los usuarios a la gestión de los sistemas, unidades o recursos de información. Esta falta de aplicabilidad en su momento fue atribuida a la obtención de resultados demasiados descriptivos y superficiales sobre el por qué las personas necesitan, buscan y utilizan información. Igualmente a la no obtención de resultados acumulativos que permitieran avanzar en el conocimiento de este usuario. Con relación a esta cuestión, es reveladora la conclusión a la que llegan Pettigrew, Fidel y Bruce (2001) tras revisar los marcos conceptuales sobre Comportamiento Informacional y declarar el considerable desarrollo conseguido:

*For the field of information behavior, the challenge remains to provide concrete guidance for system design. As noted, few frameworks offer suggestions for improving the design of information systems. The foci and attributes identified in the models reviewed suggest that information systems need to complement users' natural inclinations when communicating information needs and when seeking and using information in addition to considering the multiple roles of context and social, cultural, organizational, and affective factors. However, specific directions on how this might be accomplished remain scant (Pettigrew, Fidel y Bruce, 2001, pag 68).*

Es decir, frente al desarrollo de la teoría, faltan directrices concretas de cómo trasladarla al diseño de sistemas de información. Pero ahora los motivos de la falta de aplicabilidad van más allá de las debilidades teóricas o metodológicas pues son aspectos que en los últimos años han sido objeto de atención y revisión por parte de los investigadores del área. Actualmente, esta falta de aplicabilidad de los resultados podemos atribuirle también a la brecha abierta entre dos mundos interesados en estudiar al usuario, el académico y el profesional, pero con motivaciones distintas. En el primer caso guiado por la búsqueda de la excelencia científica, en el segundo por la búsqueda de soluciones a problemas reales relacionados con la gestión de unidades de información.

La falta de trascendencia de los resultados de la investigación en la práctica profesional ha sido objeto de interés por parte de diversos investigadores. Así, Powell, Baker y Mika (2002) en una encuesta realizada entre los miembros de cuatro asociaciones profesionales americanas (*American Library Association, American Society for Information Science and Technology, Medical Library Association y Special Libraries Association*) obtuvieron que sólo el 14.4% aplicaba frecuentemente los resultados de la investigación publicada a su práctica profesional, 49.9% ocasionalmente, 23.1% raramente y el 13% nunca. Por otra parte, Haddow y Klobas (2004), a la vista de la literatura precedente sobre la brecha entre investigación y práctica profesional, identifican once modos en que ésta se ha documentado. Son los siguientes: falta de comunicación entre ambos mundos, desconocimiento de lo que hacen unos por parte de los otros, falta de interés por la investigación por parte de los profesionales, la relevancia de los problemas para ambos ámbitos varía, los profesionales necesitan soluciones más rápidas que los investigadores, existencia de poca investigación publicada y menos publicada por profesionales, los investigadores no leen literatura de los profesionales y viceversa, cada uno de los grupos



especialmente los investigadores utiliza terminología que no es entendida por el otro, pocos profesionales desarrollan investigación, los profesionales no tienen conocimientos ni habilidades para llevar a cabo investigación y, por último, los profesionales no tienen tiempo para leer o realizar investigación.

En el caso concreto del área de estudio sobre Comportamiento Informacional, la consecuencia de esta brecha entre el ámbito académico y el profesional es que donde precisamente debería producirse la principal interacción entre la investigación y la realidad de las unidades que atienden a los usuarios de la información, ésta en demasiadas ocasiones es inexistente. Ambos mundos desarrollan el estudio del usuario sin que haya una retroalimentación, a pesar de que no es posible hacer investigación de espaldas a la realidad ni conocer los hechos en profundidad y actuar sobre ellos sin una investigación previa sistemática y rigurosa.

Como consecuencia de esta dualidad, en la investigación publicada dedicada al estudio de cualquier aspecto del proceso de búsqueda de información, más allá de la investigación de mayor visibilidad, es posible encontrar trabajos con características distintas porque su realización está motivada por diferentes intereses (tabla 1).

<b>ENFOQUE ACADÉMICO</b>	<b>ENFOQUE PROFESIONAL</b>
Conocer usuario y contexto	Describe procesos
Genera / valida modelos teóricos	Justifica inversiones / marketing interno
Prueba y valida metodologías	Inercia / Mandato de la organización
Ejercicio académico	Necesidad de publicar

*Tabla 1. Enfoque académico y profesional en los estudios sobre Comportamiento Informacional*

Por una parte, se publican trabajos que están más relacionados con los presupuestos de la academia, sean o no sus autores pertenecientes a este entorno. Se dirigen a conocer al usuario y su contexto y determinar sus cualidades. Parten de modelos teóricos para el estudio del Comportamiento Informacional o los generan basándose en los datos obtenidos. Igualmente, prueban y validan metodologías que ayuden a conocer mejor al usuario. En muchas ocasiones se trata de un ejercicio académico y por lo tanto sigue las reglas de la academia en cuanto orientación de la investigación, forma y medio de difusión.

Por otra parte, se publican trabajos que están más relacionados con los presupuestos del ámbito profesional, igualmente ello no condiciona el carácter profesional o académico de sus autores. Están bastante centrados en las descripciones de los procesos, una vez han tenido lugar, con el fin de describirlos

como justificación, reporte o informe de un actividad realizada. Se confía en que el peso de los números en términos absolutos permitirá justificar las inversiones en una determinada unidad de información o reivindicar otras nuevas. Además, se utilizan en muchas ocasiones como marketing interno para mostrar cuán valiosa es la actividad de esa unidad de información en el seno de la propia organización. Aunque frecuentemente es una descripción que se realiza por inercia, al finalizar un periodo de actividad y es aprovechada para dar a conocer al mundo qué procesos tienen lugar en esa unidad de información, a través de la comunicación a un congreso, por ejemplo. La publicación de los resultados de tales investigaciones en muchas ocasiones está motivada por el posible prestigio o visibilidad que, entre la profesión, se puede alcanzar.

Por lo tanto, nos encontramos con dos posiciones en los estudios sobre Comportamiento Informacional que, lejos de ser complementarias como sería deseable, representan posiciones, intenciones y motivaciones independientes sin llegar a encontrarse (tabla 2).

<b>ENFOQUE ACADÉMICO</b>	<b>ENFOQUE PROFESIONAL</b>
Comprender al usuario	Describe sin comprender
Abstracción / no operacionaliza	Da la espalda al corpus teórico y metodológico
Falta transparencia y revisión	Evalúa sin planificar y si planifica no piensa en el usuario

*Tabla 2. Limitaciones del enfoque académico y profesional en los estudios sobre Comportamiento Informacional*

El enfoque con un carácter más académico focaliza la investigación en comprender al usuario y para ello actualmente dispone de numerosos modelos teóricos, tal y como se ha descrito. Sin embargo, las dimensiones que componen estos modelos pueden llegar a un nivel de abstracción tal, que es imposible su operacionalización. Es decir, resulta compleja su traducción en estrategias concretas que aporten soluciones a la gestión de cualquier unidad de información. Por otra parte, los procedimientos empleados para llegar a establecer los presupuestos teóricos en los que deriva la investigación, con frecuencia no son todo lo transparentes que sería deseable. Los resultados del reciente estudio de González Teruel y Abad García (*en prensa*) en el que se investigan los procedimientos empleados para el estudio del Comportamiento Informacional a través de la *Grounded Theory* (GT) ilustran esta última cuestión.

La GT ha sido una metodología empleada por numerosas investigaciones que, entre sus resultados, han construido teorías para el estudio de este fenómeno. Es el

caso, por ejemplo, de la teoría de la *Library Anxiety* de Mellon (1986) y del modelo de búsqueda de información de Ellis (1993).

En el trabajo mencionado se analizaron 32 estudios que emplearon esta metodología. De estos 32, en 11 ocasiones no se documentó el método de muestreo. Por otra parte, en 22 ocasiones los resultados incluyeron una propuesta teórica (modelo, categorías emergentes, marcos teóricos, teorías o categorías centrales) pero de ellos solamente 4 documentaban de forma exhaustiva los procedimientos propios de la GT, 12 lo hacían parcialmente y, el resto (6) se refirieron a la GT como la metodología que siguieron pero no documentaron ningún procedimiento a partir del cual derivaron su presupuesto teórico, dejando el necesario juicio de los resultados obtenidos a la mayor o menor credibilidad del lector. Strauss y Corbin (1998) dos de los teóricos de esta metodología, se refieren a la TF como un procedimiento flexible, pero una cosa es la flexibilidad y otra la laxitud con la que se documenta el método. Por lo tanto, nos encontramos con el hecho de que en muchas ocasiones el uso de la TF es empleada como excusa para omitir aspectos básicos de la investigación. Sin embargo, si importante es la documentación de ese método en cualquier investigación, más lo es en el caso de la TF por su componente interpretativo. Si a esto además se añade el hecho de que genera modelos de Comportamiento Informacional ¿qué grado de confianza es posible tener en una investigación que propone teoría pero que no documenta sus procedimientos. En definitiva, además de la comprensión y discusión de un determinado modelo teórico, es necesario cuestionarse las bases sobre las que se sustenta dicho modelo.

Con relación al segundo tipo de estudios con un corte más profesional, en general se hacen poco eco de los desarrollos teóricos que se han ido proponiendo en el ámbito del Comportamiento Informacional. Focalizan la investigación en la descripción de los procesos y transacciones entre el usuario y determinada unidad, sistema o recurso de información. En muchas ocasiones dicha descripción no profundiza en los motivos que pueden explicar por qué y cómo se producen tales transacciones o en la utilidad que tendrá su descripción. En definitiva, supone la evaluación de su actividad pero no siempre partiendo de una planificación previa. Y si existe planificación previa, ésta se ha elaborado en base a las circunstancias de la organización matriz y la disponibilidad de recursos más que por el conocimiento sistemático de los requerimientos de la comunidad de usuarios a la que sirve.

Un ejemplo del modo en que la investigación sobre los usuarios se centra en los procesos entre estos usuarios y los sistemas, unidades y recursos de información lo podemos encontrar en la investigación española sobre este tema publicada entre los años 1990 y 2004. En la revisión de González Teruel y Abad García (2007) se puso en evidencia que, del total de trabajos empíricos publicados en ese periodo, casi el 90% se centró en aspectos derivados de la interacción entre usuarios reales y sistema (demanda, uso y satisfacción) mientras que sólo un 10% lo hizo en cuestiones relacionadas con los problemas informativos que un usuario puede encontrar, de cara a su asunción para la posterior planificación de un sistema de información. Igualmente esta revisión evidenció el hecho de que sólo el 6 % de la investigación empírica hacía mención a alguna de las propuestas teóricas para el estudio del Comportamiento Informacional.

Por otro parte, respecto al hecho de que se planifica sin atender previamente los requerimientos de los usuarios, es posible encontrar un ejemplo en las bibliotecas universitarias españolas y el modo en que se elaboran sus planes estratégicos. Actualmente la universidad española y, en concreto, sus bibliotecas están sometidas a una situación de cambio debido a la entrada en escena del EEES (Espacio Europeo de Educación Superior). Ante esta situación, los objetivos y las estructuras de estas bibliotecas se están reconvirtiendo para adaptarse a un nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje. Pero estas nuevas estructuras bibliotecarias se están construyendo en la mayoría de las ocasiones conforme a una perspectiva institucional sin estudios previos de los requerimientos de sus potenciales usuarios.

#### **4. INTERACCIONES POSIBLES Y NECESARIAS**

Por lo tanto, para que se produzca la interacción entre la investigación y la realidad del usuario, es necesario integrar estos dos extremos a través de un conocimiento global de este usuario por medio del desarrollo y validación de modelos teóricos pero también de forma particular, traduciendo las dimensiones estudiadas a la definición de directrices concretas que se puedan recoger en la planificación de unidades, sistemas o recursos de información.

La brecha que se ha descrito, bien podríamos equipararla al hecho de la falta de trascendencia que los resultados de las investigaciones tienen en el mundo profesional, fenómeno descrito por numerosos autores para el conjunto de la ByD como ya se ha mencionado. En este sentido Haddow y Klobas (2004), hacen recuento de las estrategias que, a lo largo de los años, han sido propuestas para eliminar esta

brecha y las resumen en dos: aumentar la participación profesional en la investigación y mejorar la comunicación de la investigación a la práctica. En el ámbito concreto del Comportamiento Informacional, Wilson (2008) aboga por introducir un enfoque metodológico orientado a la acción, tal y como fue diseñado el estudio INISS (*Information needs in local authority social services departments*), mientras que Mckechnie et al, (2008) hacen recomendaciones generales que van desde la solicitud por parte de los editores de revistas científicas de inclusión de recomendaciones para la practica profesional en los informes de investigación a aumentar los espacios de interlocución entre profesionales e investigadores.

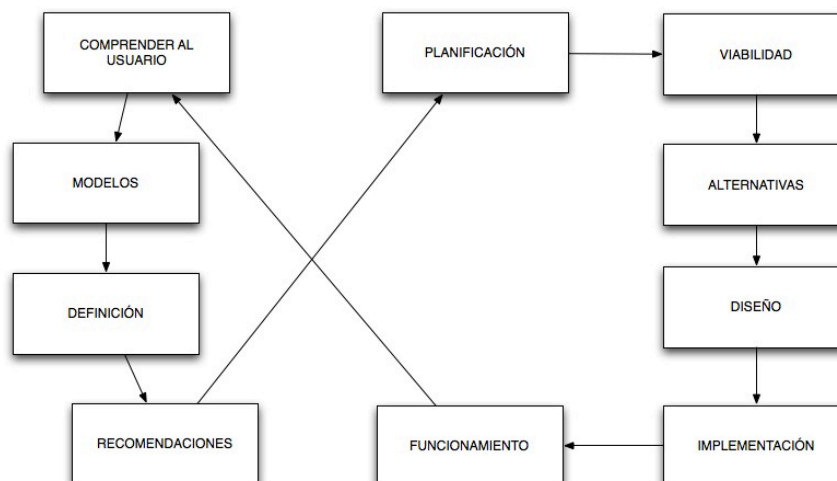
Todas estas estrategias son válidas pero corren el peligro de quedarse en mera recomendación. Es necesario que la aplicabilidad de resultados sea tomada como un mandato en el estudio de los usuarios y sea considerada como parte de la agenda de investigación. Es decir, es necesario plantearse además que cualquier programa de investigación centrado en el usuario, al menos en una fase exploratoria, debe cumplir con dos líneas de acción: a) conocer al usuario y poder anticiparse a sus requerimientos e incluso facilitar su integración como sujeto activo en la interacción con la información y b) describir el modo en que interacciona con la información y con los distintos mecanismos existentes para su provisión y cuáles son las consecuencias de tal interacción, todo ello con el fin de mejorar el conocimiento que se tiene de ese usuario. Ambas líneas de acción permitirían integrar las dos perspectivas mencionadas y favorecer la necesaria retroalimentación en cuanto a presupuestos teóricos, metodologías y resultados.

La primera línea de acción de cualquier programa de investigación centrado en el usuario debería estar enfocada a conocer el modo en que éste interacciona con la información. Es decir, sería necesario llegar a averiguar la realidad de este usuario, independientemente del medio que use para obtener la información que necesite, tanto para los actos más rutinarios de su vida cotidiana como para tomar las decisiones más trascendentales en su vida laboral. Para ello es necesario partir de lo observado o expresado por este usuario y no de juicios apriorísticos que prejuzgan a los usuarios atendiendo a categorías predefinidas según su ocupación (científico, ingeniero, docente,...), grupo demográfico al que pertenecen (según edad, grupo étnico, sexo,...) o rol social que desempeñan (estudiantes, pacientes,...). Por último, debería llevarse la investigación al punto en el que logremos llegar a entender por qué las personas emprenden (o no) una conducta de búsqueda. Todo ello, puede dar lugar o validar un modelo teórico que guíe la investigación futura y permita obtener resultados realmente comparables.

Pero lo que puede ayudar a cerrar la brecha entre una perspectiva académica y otra profesional es la posibilidad de traducir las dimensiones de un modelo teórico en requerimientos que un nuevo sistema de información debe atender para satisfacer convenientemente a sus usuarios. Además de declaraciones de buenas de intenciones acerca de la traducción de los resultados de la investigación a acciones concretas, existen algunos ejemplos donde la búsqueda de la aplicabilidad de los resultados ha ido más allá y se ha integrado en el diseño de la investigación. Es el caso del estudio INISS (Wilson y Streatfield, 1977) que partiendo de la crítica a la investigación anterior, considerada por ellos como estéril y carente de imaginación, conciben un estudio basado en la investigación-acción en el que cualquier información obtenida en las fases de recogida y análisis de datos debía derivar en innovaciones en los sistemas de información directamente evaluables. Igualmente son dignos de destacar los trabajos de Kuhlthau (1993) en los que concibe un modelo teórico en el que se contempla la existencia de diferentes roles en la intermediación con el usuario y concibe la figura de las zonas de intervención para definir esa intermediación. Por último, un ejemplo más reciente es el trabajo de Agosto y Hughes-Hassell (2006a; 2006b) en el que desarrollan un modelo teórico de necesidades de información de los adolescentes urbanos, comparan sus dimensiones con estudios realizados anteriormente y describen las implicaciones que puede tener para la prestación de servicio a esta comunidad de usuarios.

La segunda línea de acción de un programa de investigación centrado en el usuario debería estar enfocada en conocer la interacción del usuario con la unidad de información o cualquier otro mecanismo de provisión de información. En concreto, las directrices propuestas por la investigación del usuario deberían incorporarse a la planificación de la unidad de información en forma de servicios y productos que deberían diseñarse. Además, debería evaluarse la consecución de los objetivos propuestos en esa planificación. Y, por último, los resultados deberían definirse en forma de recomendaciones de líneas futuras de actuación tanto en el ámbito de la investigación del usuario como en el de las directrices de gestión.

A través de las dos líneas de acción propuestas se trata, en definitiva, de integrar el proceso de investigación centrado en el usuario con el ciclo de gestión de una unidad de información a través de la asunción de una visión planificadora que describa y explique el comportamiento informacional y otra evaluadora que indague sobre esta cuestión en un entorno real (figura 1).



*Figura 1. Integración del proceso de investigación centrado en el usuario y el ciclo de gestión de un sistema, unidad o recurso de información*

Por una parte, en el proceso de investigación del usuario sería necesario la consecución de los siguientes objetivos :

- Comprender al usuario y su entorno y el modo en que éste interactúa con la información.
- Desarrollar o revisar modelos teóricos que permitan llegar a comprender a ese usuario.
- Definir las dimensiones de ese modelo de tal manera que se puedan operacionalizar.
- Desarrollar recomendaciones sobre estrategias concretas que sea posible desarrollar en el seno de una unidad, servicio o sistema de información.

Por su parte, en el ciclo de gestión de una unidad de información deberían perseguirse los siguientes objetivos:

- Trasladar las recomendaciones a la formulación de metas y objetivos de una planificación basada en el conocimiento del usuario y orientada al diseño de servicios y productos de información concretos.
- Valorar la practicabilidad de esas estrategias conforme a su adecuación a los medios y condiciones reales (incluidas las actitudes, formación y aptitudes de los usuarios con relación a los sistemas de información y su adaptación a la rutina del usuario).

- Diseñar la unidad, servicio o sistema, coordinando los distintos elementos que lo componen y adaptándolo a las condiciones y recomendaciones reales.
- Finalmente durante la implantación y funcionamiento del tal unidad, valorar: a) su grado de implantación; b) la cantidad de uso de los servicios o el uso o no uso de la información proporcionada por dicha unidad c) la satisfacción con el uso del sistema y de la información y, por último, d) el impacto o beneficio obtenido por el usuario como consecuencia del uso de la información proporcionada por el sistema.

Todo ello podría dar lugar, por una parte a mejorar la gestión de la unidad de información pero, fundamentalmente, a promover un nuevo proceso de investigación en el que se partiera de evidencias empíricas que permitieran confirmar la propuesta teórica, reformularla, rechazarla o esclarecer los distintos aspectos de esa teoría.

## 5. CONCLUSIÓN

En el año 1989 Brooks alertaba sobre el agujero negro teórico en el que giraba la ByD en busca de su legitimación como disciplina científica. Como se ha visto, en el ámbito del Comportamiento Informacional también se clamaba por una necesaria búsqueda del fundamento teórico para el estudio del usuario. Como consecuencia, en los últimos años hemos asistido a una auténtica explosión de propuestas teóricas en este campo que permite afirmar que actualmente es el área dentro de la ByD con mayor grado de madurez y en la que, al menos, se ha dado el primer paso para su consolidación como disciplina científica. Sobre esta base, ha demostrado ser un área de gran dinamismo con nuevas aportaciones e interesantes debates críticos como el protagonizado por Rosenbaum *et al.* (2003) y Day (2011) en el que se revisa el concepto tradicional de usuario.

Sin embargo, este desarrollo teórico, que tuvo su base en la práctica profesional propia de nuestra disciplina, no ha emprendido todavía el imprescindible camino de retorno en el que la investigación sobre el usuario enriquezca la práctica profesional y viceversa. Entre ambas existe una brecha no cubierta todavía y que debería formar parte de la agenda de investigación en un futuro. Dervin y Nilan (1986) hablaron de la existencia de dos paradigmas guiados por presupuestos distintos, uno de ellos emergente que, entre sus intenciones estuvo el desarrollo de modelos teóricos pero que se ha alejado de la realidad que motivó la investigación sobre el usuario. Por ello, actualmente más que de paradigmas debemos hablar de motivaciones y necesidades distintas que están condenadas a interactuar porque la investigación se hace sobre una realidad y esta realidad precisa soluciones.



En definitiva, se trata de hacer investigación aplicada que mediante sus resultados retroalimente tanto la investigación básica, a través de la revisión y crítica de estos presupuestos teóricos, como la práctica profesional, a través de la operacionalización de las dimensiones de los distintos modelos teóricos.

Para ello, por supuesto es necesario proponer nuevos modelos teóricos pero también revisar, someter a crítica y reformular los ya existentes, tanto desde un punto de vista conceptual pero también empírico, buscando presupuestos unificadores que doten de un marco de referencia amplio a la investigación futura. Pero además, lo más importante para reducir la brecha entre el ámbito de investigación y el de gestión de unidades de información es la operacionalización de estos modelos. Es decir, definir sus dimensiones como objetos concretos de investigación y traducirlos en directrices que guíen la gestión de sistemas, unidades o recursos de información.

¿Cómo se llega a concebir un determinado modelo teórico? ¿cómo se han obtenido los datos? ¿qué análisis se ha realizado? ¿a qué categorías ha dado lugar? ¿qué base interpretativa tiene? ¿ha sido validado por otros? ¿qué variables es posible definir a partir de las dimensiones propuestas? ¿cómo las podemos medir? ¿cómo traducir todo ello al ámbito estratégico pero también operativo en la gestión de una unidad de información? Si se formulan estas preguntas a la vista de la investigación sobre CI actual, en demasiadas ocasiones quedan sin respuesta.

En definitiva, es necesaria la revisión del corpus teórico desarrollado y su confrontación con realidad de la gestión de sistemas, unidades o recursos de información. Es necesario evaluar estos presupuestos teóricos, las metodologías, los resultados y las acciones emprendidas pues sólo así la interacción entre la investigación del usuario y la gestión de unidades de información será posible.

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2006a). Toward a Model of the Everyday Life Information Needs of Urban Teenagers , Part 1: Theoretical Model. *Journal of the American Society for Information Science*, 57(10), 1394-1403.

Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2006b). Toward a Model of the Everyday Life Information Needs of Urban Teenagers , Part 2: Empirical Model. *Journal of the American Society for Information Science*, 2(11), 1418-1426.

Aguilar, F.J. (1967) *Scanning the business environment*. New York: McMillan.

Araújo, C. A. A. (2008). Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 - Mediação, Circulação e Uso da

Informação do IX ENANCIB. In: *Anais do IX ENANCIB*. Retrieved from: <http://www.eca.usp.br/departam/cbd/enancib2008/index.asp>

Brooks, A. (1989). The model of science and scientific models in librarianship. *Library Trends*, 38(2), 237-249.

Chatman, E. A. (1992). *The information world of retired women*. Westport, CT: Greenwood Press.

Chatman, E. A. (1999). A theory of Life in the Round. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(3), 207-217.

Chatman, E. A. (2000). Framing social life in theory and research. *New Review of Information Behaviour Research*, 2, 3-17.

Choo, C.W., Detlor, B. & Turnbull, D. (2000) *Web Work: information seeking and knowledge work on the World Wide Web*. Dordrecht; Boston; London: Kluwer Academic Publishers.

Day, R. E. (2011). Death of the User : reconceptualizing subjects, objects, and their relations. *Journal of the American Society for Information Science*, 62(1), 78-88.

Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3-33.

Ellis, D. (1989). A Behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 45(3), 171-212.

Ellis, D. (1993). Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach. *Library Quarterly*, 63(4), 469-486.

Fisher, K.E., Erdelez, S. & Mckechnie, L.E.F. (2005). Preface. In: K Fisher, K.E., Erdelez, S. & Mckechnie, L.E.F.(Eds.), *Theories of information behavior (pp. xix-xxii)*. Medford, NJ: Information Today.

Fisher, K.E., Erdelez, S. & Mckechnie, L.E.F. (Eds.) (2005). *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today.

Goldhor, H. (1972). *An introduction to scientific research in librarianship*. Urbana-Champaign, IL: University of Illinois, Graduate School of Library Science.

González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información. Fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.

- González-Teruel, A., & Abad-García, M. F. (2007). Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004. *Library & Information Science Research*, 29(1), 30 - 46.
- González-Teruel, A., & Abad-García, M. F. (en prensa). Grounded Theory for generating theory in the study of Information Behavior. *Library & information Science Research*.
- Gorman, G., & Clayton, P. (2005). *Qualitative research for the information professional. A practical handbook*. London: Facet.
- Haddow, G., & Klobas, J. E. (2004). Communication of research to practice in library and information science: closing the gap. *Library & Information Science Research*, 26(1), 29-43.
- Herner, S., & Herner, M. (1967). Information needs and uses in science and technology. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2, 1-34.
- Hersberger, J. A. (2003) Are the economically poor information poor? Does the digital divide affect the homeless and access to information? *Canadian Journal of Information and Library Science* 27(3), 44-63
- Julien, H., Pecoskie, J. (J L. ), & Reed, K. (2011). Trends in information behavior research, 1999–2008: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 33(1), 19-24.
- Kuhlthau, C. (1993). *Seeking Meaning: A process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information-seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly*, 66(2), 161-194.
- McKechnie, L. E. F., Baker, L. M., Greenwood, M., & Julien, H. (2002). Research method trends in human information literature. *New Review of Information Behaviour Research*, 3, 113-125.
- McKechnie, L. E. F., Julien, H., Genuis, S. K., & Oliphant, T. (2008). Communicating research findings to library and information science practitioners: a study of ISIC papers from 1996 to 2000. *Information Research*, 13(4), 1-10. Retrieved from <http://informationr.net/ir/13-4/paper375.html>

- McKechnie, L. E. F., Pettigrew, K. E., & Joyce, S. L. (2001). The origins and contextual use of theory in human information behaviour research. *New Review of Information Behaviour Research*, 2, 47-63.
- Mellon, C.A. (1986). Library anxiety: a grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 47(2), 160-165.
- Menzel, H. (1966). Information needs and uses in science and technology. *Annual Review of Information Science and Technology*, 1, 41-69.
- Nicholas D., Huntington, P., Watkinson, A. (2005). Scholarly journal usage: the results of deep log analysis. *Journal of Documentation*, 61(2), 248-280.
- Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 35, 43-78.
- Powell, R. (2002). Library and information science practitioners and research. *Library & Information Science Research*, 24(1), 49-72.
- Powell, R., Baker, L. M., & Mika, J. J. (2002). Library and information science practitioners and research. *Library & Information Science Research*, 24(1), 49-72.
- Rosenbaum, H., Davenport, E., Lievrouw, L., & Day, R. D. (2003). The death of the user. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 40(1), 429-430.
- Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of 'way of life.' *Library & Information Science Research*, 17(3), 259-294.
- Siatiri, R. (1999). The evolution of user studies. *Libri*, 49(3), 132-141.
- Sonnenwald, D. H. (1999). Evolving perspectives of human information behavior: contexts, situations, social networks and information horizons. In T. D. Wilson & D. K. Allen (Eds.), *Exploring the Contexts of Information Behavior: Proceedings of the Second International Conference in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts (13-15 August 1998, Sheffield, UK)*. London: Taylor Graham, 176-190.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1998). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques* (2nd ed.). Newbury Park, CA, London: Sage Newbury Park, CA.
- Westbrook, L. (2008). Understanding crisis information needs in context: The case of intimate partner violence survivors. *Library Quarterly*. 78(3), 237-261.

Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.

Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551-572.

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.

Wilson, T. D. (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*, 34(4), 457-464.

Wilson, T. D., & Streatfield, D. R. (1977). Informations needs in local authority social services departments: an interim report on project INISS. *Journal of Documentation*, 33(4), 277-293.