



EXPERIENCIAS DE INVESTIGACIÓN

Comprender al usuario de la información a través
de la INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Aurora González-Teruel

I JORNADA EM PRÁTICAS INFORMACIONAIS
EPIC – Estudos em Práticas Informacionais e Cultura
UFMG – Universidade Federal Minas Gerais

Marzo 2018



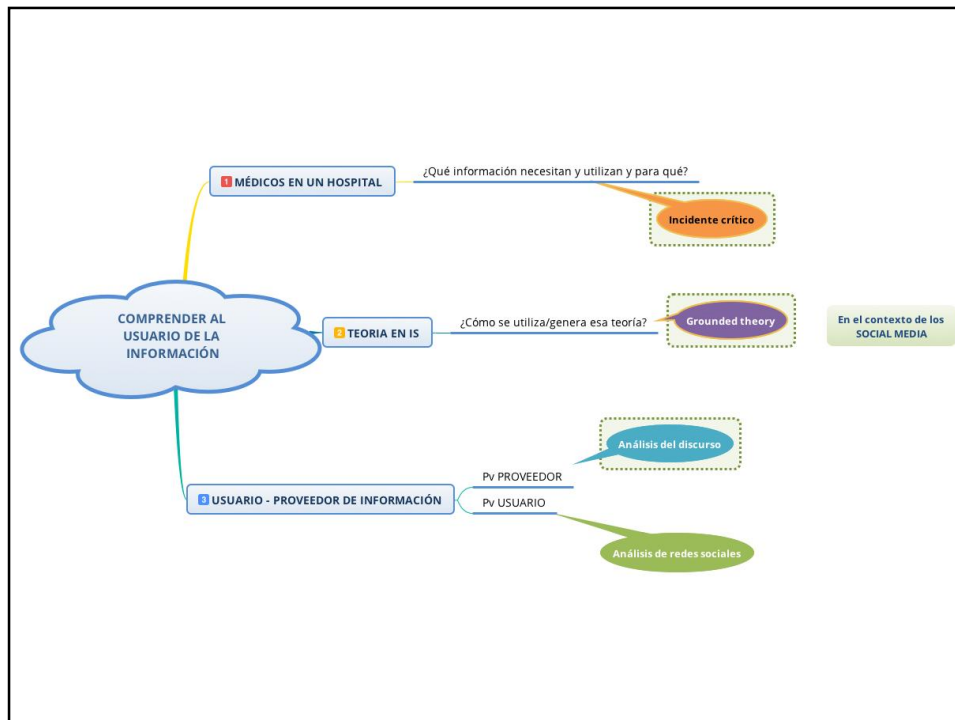
VNIVERSITAT
D VALÈNCIA

1

La investigación cualitativa.....

- Varias realidades según individuos, grupos, culturas
- Comprender e interpretar
- Inducción
- Diseño flexible
- Muestreo no probabilístico
- Entrevistas personales, observación,..
- Análisis de datos cualitativo: categorías, descripciones,..

2



3

P1. ¿Qué información necesitan y utilizan los médicos?

- Hospital terciario de referencia
- Antecedentes: investigación descriptiva y cuantitativa
- Investigador: outsider

Abad García, M.-F., González-Teruel, A., & Sanjuán Nebot, L. L. (1999). Information needs of physicians at the University Clinic Hospital in Valencia-Spain. In T. D. Wilson & D. K. Allen (Eds.), *Exploring the contexts of information behaviour. Proceedings of the second international conference on research in information needs, seeking and use (ISIC 1998)* (pp. 209–225). London: Taylor Graham.

4

¿Qué información necesitan y utilizan los médicos?

Técnica del incidente crítico

DESCRIBA, lo más detalladamente posible, LA OCASIÓN MÁS RECIENTE Y SIGNIFICATIVA, en la que para tomar una decisión o para resolver un problema durante su actividad laboral haya necesitado información adicional, con independencia de si ha buscado o no esa información y del éxito o fracaso de la búsqueda



5

Incidente crítico

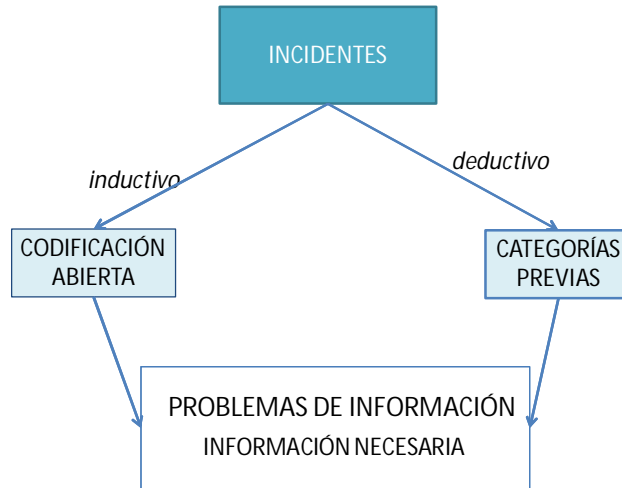
Con un paciente que había recaído y era una situación poco frecuente busqué en la hemeroteca de la facultad información referente a esa enfermedad que se había complicado y sobretodo las causas o razones que podían haber llevado al fracaso del tratamiento y a la recaída. Me costó bastante encontrar toda la información que estaba buscando pero el resultado fue satisfactorio ya que encontré lo que necesitaba.

Tradução automática com google

Com um paciente que havia recaído e era uma situação rara, procurei na biblioteca do jornal informações sobre essa doença que se tornara complicada e especialmente as causas ou razões que poderiam ter levado a uma falha no tratamento e a recaídas. Eu achei difícil encontrar todas as informações que estava procurando, mas o resultado foi satisfatório desde que encontrei o que eu precisava.

6

Análisis de contenido



7

¿Qué información necesitan y utilizan los médicos?



8

¿Qué información necesitan y utilizan los médicos?

COMPRENDER

- 1.- CUIDADO DEL PACIENTE.
 - 1.1 Caso raro
 - 1.2 Diagnóstico
 - 1.3 Tratamiento
- 2.- ESTUDIO Y APRENDIZAJE.
 - 2.1 Revisión de casos
 - 2.2 Actualización de conocimientos
 - 2.3 Sesión clínica
 - 2.4 Comunicación científica
 - 2.5 Publicación
- 3.- PROCEDIMIENTO.
 - 3.1 Solicitud de prueba diagnóstica
 - 3.2 Acceso a la asistencia
 - 3.3 Acceso a la HC
 - 3.4 Localización de un paciente
 - 3.5 Derivar a un paciente
 - 3.6 Localización de un fármaco

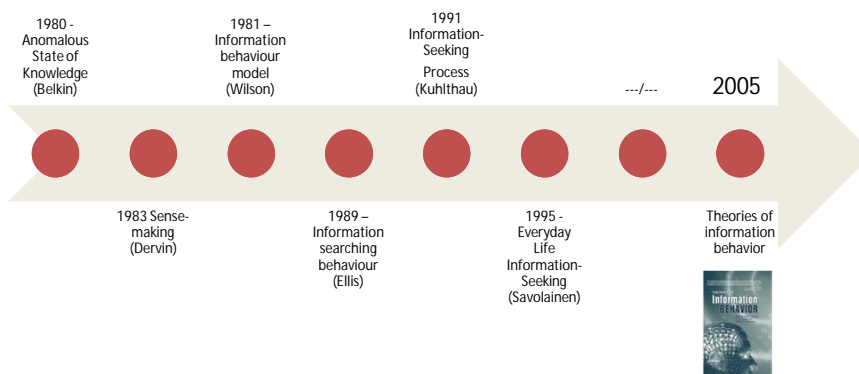
4. GESTIÓN.
 - 4.1 Implantación de una nueva tecnología
 - 4.2 Gestión asistencial
 - 4.3 Confección de memoria
 - 4.4 Planificación de un servicio
 - 4.5 Gestión del hospital
- 5.- INVESTIGACIÓN.
 - 5.1 Investigación
 - 5.2 Estudio epidemiológico
 - 5.3 Actualización de protocolo
- 6.- DOCENCIA.
 - 6.1 Residentes
 - 6.2 Facultad
 - 6.3 Otros

DESCRIBIR

	\bar{x}	rank
Scientific/Tech. Journals	1.480	1
Monographs, Text-books	1.785	2
Private Info. Files	2.085	3
Contact with Colleagues	2.367	4
Abstracts and Indexes	2.415	5
Seminars, Workshops, Conferences	2.593	6
Current Awareness Services	2.824	7
Library Card Catalog	3.136	8

9

Modelos teóricos para el estudio del comportamiento informacional

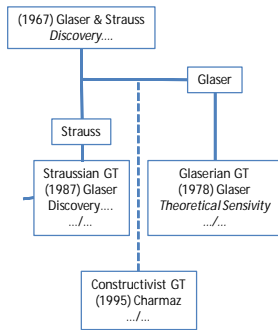


¿Cómo se generan estos modelos?

González-Teruel, A. (2017). Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información-. En González de Gómez, María Nélida y R. Rabello (Eds.), *Informação: agentes e intermediação* (pp. 135-194). Brasília: IBICT.

10

Grounded theory



- Simultaneidad de la recogida y análisis de datos
- Muestreo teórico
- Saturación teórica
- Método comparativo constante
- Codificación

11

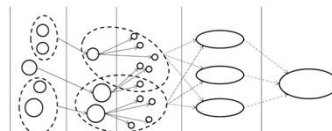
Grounded Theory

- Simultaneidad de la recogida y análisis de datos
- Muestreo teórico
- Saturación teórica
- Método comparativo constante



Codificación

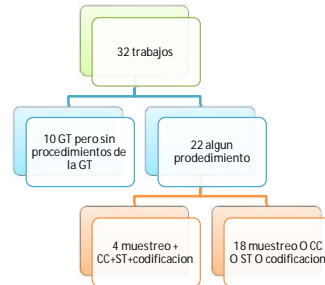
Abierta - axial - selectiva



12

Grounded Theory como generadora de teoría en el estudio del usuario

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Adams & Blandford (2002)											
Adams, Blandford & Atfield (2005)											
Ahmad et al. (2006)											
Begay et al. (2004)											
Bronstein (2007)											
Callan, Westbrool & Braithwaite (2006)											
Correa & Wilson (2001)											
Embl et al. (2004)											
Hillgoss & Rich (2008)											
Jullibert (2008)											
Losch (2006)											
McKnight (2007)											
McMillan (2008)											
Morrison (2007)											
Tiluske (2007)											
Ordini (2005)											
Pace (2004)											
Prekop (2002)											
Shoham & Strauss (2007)											
Southwick (2003)											
Winkelman, Leonard and Rossos (2005)											
Xie (2009)											



1. Purposive simple; 2. Theoretical simple; 3. Theoretical saturation; 4. Constant comparison method; 5. Open coding; 6. Substantive coding; 7. Theoretical coding; 8. Selective coding; 9. Axial coding; 10. In vivo coding; 11. Line-by-line coding.

González-Teruel, A., & Abad García, M.-F. (2012). Grounded theory for generating theory in the study of information behavior. *Library & Information Science Research*, 34(1), 31–36. <http://doi.org/10.1016/j.lisr.2011.02.006>

13

Grounded Theory como generadora de teoría en el estudio del usuario

Margaix-Fontestad, L., González-Teruel, A., & Abad García, M.-F. (2014). Actitudes y percepciones de los docentes universitarios en el proceso de adopción de una innovación: la iniciativa OpenCourseWare en la Universidad de Valencia, España. *Transinformação*, 26(2), 133–141.

Tabla 2. Número de profesores clasificados en cada categoría de adoptantes y percepción de los atributos de dicha innovación según la teoría Rogers (2003)

	Nº profesores	Ventaja relativa	Compatibilidad	Complejidad	Experimentación	Visibilidad
Primeros adop.	4	Si	Si	Baja	Si	Si
Mayoría precoz	4	Si	Si	Baja	Si	Si
Mayoría tardía	15	Si/No	Si	Alta/baja	No	No
Tradicional	3	No	Si	Alta	No	No

14

¿Qué relación se establece entre el usuario y el proveedor de información?

PV PROVEEDOR : Análisis del discurso

PV USUARIO: Análisis de redes sociales

15

PV. PROVEEDOR: Análisis del discurso

- El lenguaje:
 - Como objeto de estudio más que como medio
 - Concepción constructiva
 - Como práctica social

Repertorio interpretativo como unidad de análisis:

- § Formas relativamente coherentes de hablar de objetos y acontecimientos en el mundo
- § Los componentes básicos de una conversación – mosaico de repertorios
- § Parte del sentido común de cualquier comunidad



16

PV. PROVEEDOR: Análisis del discurso

¿Cómo utilizan el lenguaje? ¿Qué imagen tienen del usuario?

- Análisis de textos profesionales

Unidad de análisis: Repertorio interpretativo

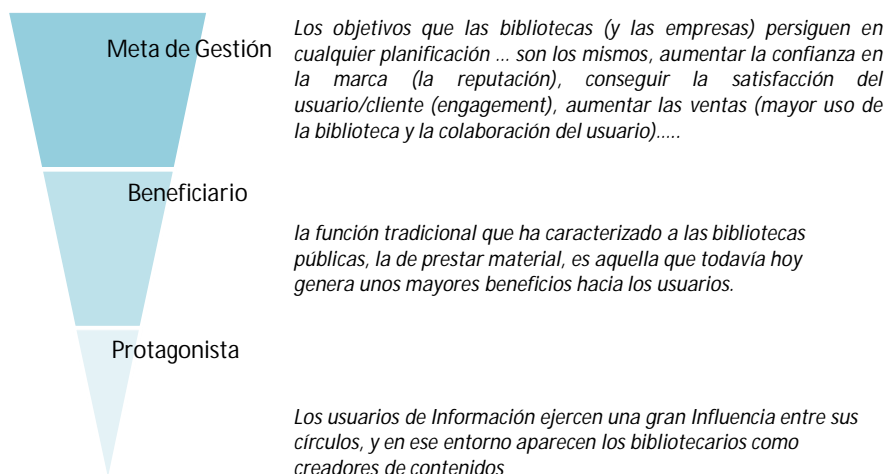
Como hablan los profesionales del usuario

Qué piensan los ~~profesionales~~ del usuario

17

Usuario como.....

3 repertorios interpretativos



18

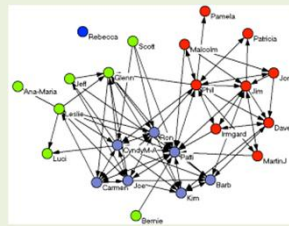
PUNTO DE VISTA DEL USUARIO

¿De donde obtienen la información las personas en su vida cotidiana?

¿Qué rol tienen el proveedor de información?

RED SOCIAL

Estructura compuesta por nodos o actores, algunos de los cuales están conectados por relaciones o vínculos (Knoke y Yang, 2008)



19

González-Teruel, A., & Andreu-Ramos, C. (2013). Investigación del comportamiento informacional a través del análisis de redes sociales. *El Profesional De La Información*, 22(6), 522-528. <http://doi.org/10.3145/epi.2013.nov.04>

Mujeres jubiladas viudas – muestreo teórico

8 mujeres, 75-85 años, viven solas, sin estudio o primarios, trabajadoras

Entrevista

Problemas de información

Análisis de contenido

Cuestionario ¿A qué persona acudiría en situaciones cotidianas?

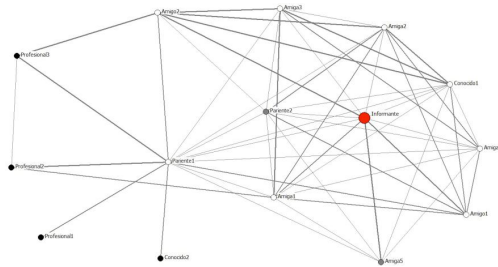
Generador de nombres



Análisis de la red social

20

Red social mujeres jubiladas viudas



Otros

- Vínculos débiles
- Capital social
 - Diversidad
 - Alcance
- Características de los actores
- Tamaño
- Densidad

21

¿y ahora?

Comunicación en red
+
Comunicación en las redes (SM)

22

González-Teruel, A. (2015). Estrategias metodológicas para la investigación del usuario en los medios sociales: análisis de contenido, teoría fundamentada y análisis del discurso. *El Profesional De La Información*, 24(3), 321–328. <http://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.11>



Savolainen, Reijo (2010). "Dietary blogs as sites of informational and emotional support". *Information Research*, v. 15, n. 4, p. paper 438. <http://InformationR.net/ir/15-4/paper438.html>

Harlan, Mary-Ann; Bruce, Christine; Lupton, Mandy (2014). "Creating and sharing: teens' information practices in digital communities". *Information Research*, v. 19, n. 1, p. paper 611. <http://InformationR.net/ir/19-1/paper611.html>

Neal, Diane; McKenzie, Pamela (2011). "Putting the pieces together: endometriosis blogs, cognitive authority, and collaborative information behavior". *Journal of the Medical Library Association*, v. 99, n. 2, pp. 127–134.

23



Muchas gracias

agonzal@uv.es

24