

Análisis del discurso profesional: de la relación usuario-sistema al usuario en red

Aurora González-Teruel

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación.
Universitat de València. España

Roma, septiembre de 2018



1

Análisis del discurso profesional: de la relación usuario-sistema al usuario en red

Motivación

Centralidad del usuario

Contexto: Lenguaje como objeto de análisis

Discurso profesional: Repertorios interpretativos

Reflexión final



1

2

Motivación

COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL

Perché le persone hanno bisogno delle informazioni, le cercano, gestiscono, diffondono ed utilizzano... e quali sono le conseguenze.

- Consecuencias para la gestión de sistemas y unidades de información
- Problemas - métodos
- Usuario en red
- Pv de crítico

2



3

[IWETEL] [ThinkEPI] Tras el Comportamiento Informacional Colaborativo

Las conductas aparentemente fútiles observadas entre los jóvenes en el uso de dispositivos, como la citada "mención en Facebook", deberían estimularnos a seguir y analizar lo que se denomina "intercambio colaborativo de información" (collaborative information sharing), que sería la última rama destacable del **comportamiento informacional colaborativo**. Con la particularidad de que se produce en un contexto no formal, en un marco de relaciones que pueden implicar interacciones tanto de lazos fuertes como débiles (Granovetter).

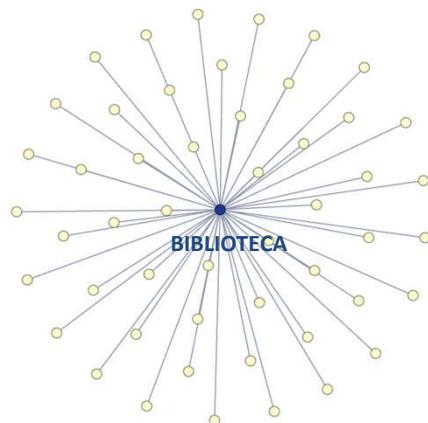


3



4

[IWETEL] [ThinkEPI] Tras el Comportamiento Informacional Colaborativo



- Deberíamos estar preocupados por **cómo conseguir esa difusión extra y gratuita** que nos brindan las redes sociales.
- Toda biblioteca tiene un objetivo, tiene que ser útil. **Los medios sociales nos ayudan a su difusión y engagement.** Pero ese engagement es con la biblioteca y sus recursos, pero sobre todo con sus bibliotecarios.
- En un mundo saturado de información no basta con contar, además **hay que atraer la atención si queremos que nos escuchen.**
- Si observamos que un enlace de nuestra página en FB ha recibido **muchos clics**, se trata, sin duda, de **algo que ha levantado el interés.**

4



5

¿Centralidad del usuario?

PROSPETTIVA

UTENTI

- Prospettiva generale del processo di ricerca dell'informazione
- Utenti potenziali
- Informazione: dipendenza dal contesto
- Comprensione
- Triangolazione metodologica

(Dervin y Nilan, 1986)

5



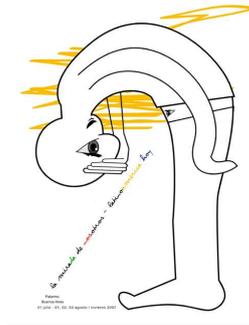
6

¿Centralidad del usuario?

PROSPETTIVA

SISTEMA

- Prospettiva parziale del processo di ricerca dell'informazione
- Utenti reali
- Informazione: valore identico per tutti gli utenti
- Descrizione
- Tecniche quantitative



6

7

¿Centralidad del usuario?

- Escaso interés en los NO usuarios.
 - Bibliotecario experto vs usuario ignorante.
 - Visión unilateral: la visión del sistema.
-
- Observación de una élite académica o profesional
 - Búsqueda sistemática → ¿Vida cotidiana?

7

8

¿Centralidad del usuario?

- Construcción de las identidades de usuarios y bibliotecas en textos teóricos en CI (Tuominen, 1997).
- Discursos sobre usuarios en textos de bibliotecas públicas suecas: ¿Cómo se clasifican/categorizan? ¿Qué implicaciones tiene? (Hedemark, Hedman, & Sundin, 2005).
- Representación de la gente joven en la investigación en LIS (Jasist) (Rothbauer & Gooden, 2006).
- Posición del sujeto en los discursos sobre niños en la investigación sobre su CI (Lundh, 2016)

8



9

Contexto

Lenguaje como objeto de análisis

A) Punto de vista del bibliotecario

✗



✓

Reflexividad

B) Análisis textual

✗

Como ventana a la experiencia

✓

Como objeto de análisis



9

10

Contexto

Análisis del discurso

- Lenguaje y vida social
- Giro lingüístico en CCSS
- Construcciónismo social
 - Hay que cuestionar las verdades generalmente aceptadas
 - Especificidad histórica y cultural del conocimiento
 - Los procesos sociales sustentan el conocimiento
 - Conocimiento y acción social son inseparables
 - El lenguaje es la condición previa del pensamiento

Burr (1995)

- Diversos enfoques

10



11

Análisis del discurso de la psicología discursiva

- 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

11



12

Discurso profesional: Repertorios interpretativos

OBJETIVO

- ¿Cómo se habla del usuario?
 - Análisis de textos profesionales
- Unidad de análisis: **Repertorio interpretativo**

Como hablan los profesionales del usuario

Qué piensan los ~~profesionales~~ del usuario

12



13

Discurso profesional: Repertorios interpretativos

MÉTODO

DOCUMENTOS

- Jornadas Españolas de Documentación - Fesabid
- Congreso Nacional de Bibliotecas públicas

ANÁLISIS

- Lectura de todos los textos
- Codificación : bibliotecario – usuario
- Análisis
 - ¿Por qué estoy leyendo este pasaje de esta manera? ¿Qué características [del texto] producen esta lectura?
 - Terminología, Características estilísticas y gramaticales, Metáforas,



↓
Repertorios interpretativos

13



14

R1. Usuario como meta de gestión

CONTEXTO:

- Gestión de unidades de información desde el punto de vista de la búsqueda de la eficacia
- Usuario como medida del éxito y la justificación de la inversión
- Gestión de organizaciones en un entorno de mercado: estrategia, valor, fidelización, segmentación, rentabilidad, coste/beneficio, ...

Los objetivos que las bibliotecas (y las empresas) persiguen en cualquier planificación ... son los mismos, aumentar la confianza en la marca (la reputación), conseguir la satisfacción del usuario/cliente (engagement) y aumentar las ventas (mayor uso de la biblioteca y la colaboración del usuario)....

15



17

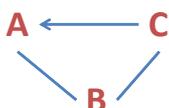
R1. Usuario como meta de gestión

Percepción del valor

En el ámbito de las bibliotecas, nuestro objetivo debe ser medir la rentabilidad para el usuario,Hay que centrarse por tanto en la percepción de valor por parte del usuario, en cuanto a su Inversión en la biblioteca de tiempo, energía, y confianza ...

Satisfacción

Vivimos tiempos en los que hay que poner en valor el papel de las bibliotecas, en los que hay que justificar la inversión que se está realizando, demostrar no sólo que son útiles sino que también son rentables: más usuarios, más satisfechos y a un menor coste



A: FINANCIADOR
B: USUARIO
C: PROFESIONAL/SISTEMA

16



18

R2. Usuario como beneficiario

CONTEXTO:

- Justificación de estrategias y recursos por las posibilidades que ofrece al usuario.
- Regularidades:
 - Ofrecer
 - Proporcionar
 - Posibilitar
 - Guiar
 - Adaptar

*Las Bibliotecas se identifican como centros de proximidad abiertos a toda la ciudadanía y **capaces de adaptarse** a las demandas y necesidades de los ciudadanos*

17



19

R2. Usuario como beneficiario

...a partir de un documento interesante guiamos al lector hacia otros sobre la misma temática utilizando de las clasificaciones y encabezamientos de materia.

C → B

A: FINANCIADOR
B: USUARIO
C: PROFESIONAL/SISTEMA

Todo para el usuario pero sin el usuario

18



20

R3. Usuario como protagonista

CONTEXTO:

- Usuario protagonista de las acciones y procesos que se describen
- Web 2.0
- Makerspaces, co-creación, apropiación, empoderamiento,...



Los usuarios de Información ejercen una gran Influencia entre sus círculos [REDES], y en ese entorno aparecen los bibliotecarios como creadores de contenidos

19



21

R3. Usuario como protagonista

La mayor consideración de los deseos y expectativas de los usuariosjustificar la singularización o adaptación de los servicios más allá de las normas y los criterios generales



20



22

Reflexión final

- Reflexividad
 - Análisis crítico
 - Consecuencias
- Coste/beneficio -> Mayoría -> ~~Diversidad + No usuarios~~
- Profesional experto vs Usuario sin competencia
- Medios sociales -> Target: élites
- Capacidades innovadoras del usuario

¿Se identifica el usuario con todo ello?

21



23

Reflexión final

- Limitaciones
 - Tiempo
 - Volumen de datos
- Líneas futuras
 - Nuevas fuentes
 - Progresar en el análisis
 - Contextualizar

22



24

Análisis del discurso profesional: de la relación usuario-sistema al usuario en red

- Burr, Vivien, An introduction to social constructionism. London-New York: Routledge, 1995.
- Dervin, Brenda; Michael Nilan, Information needs and uses, «Annual review of information science and technology», 21 (1986), p. 3-33
- González-Teruel, Aurora, Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información, in: Informação: agentes e intermediação, organizadores Maria Néida González de Gómez e Rodrigo Rabello. Brasília: IBICT, 2017, p. 135-194, <<http://hdl.handle.net/10760/31733>>.
- Hedemark, Åsse; Jennie Hedman; Olof Sundin, Speaking of users: on user discourses in the field of public libraries, «Information research», 10 (2005), n. 2.
- Lundh, Anna Hampson, Subject positions of children in information behaviour research, «Information research», 21 (2016), n. 3.
- Navarro, Gabriel, Tras el comportamiento informacional colaborativo, «Anuario ThinkEPI», 8 (2014), p. 173-182.
- Potter, Jonathan, Discourse analysis: theoretical background, *ivi*, p. 125-140: 131. 21
- Rothbauer, Paulette M.; Rachelle Gooden, Representations of young people in information science: the case of the Journal of the American Society for Information Science (and Technology), 1985-2005, «Proceedings of the Annual Conference of CAIS», 2006, p. 1-11.
- Tuominen, Kimmo, User-centered discourse: an analysis of the subject positions of the user and the librarian, «The library quarterly», 67 (1997), n. 4, p. 350-371.



25

¡Muchas gracias!

agonzal@uv.es



26