

# El usuario de la información en la investigación en Documentación

**Aurora González Teruel**

Departamento de Historia de la Ciencia y  
Documentación. Universitat de Valencia

Universidad Complutense. Facultad de Ciencias de la Documentación. Master en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos  
Madrid, enero 2014

1

## Comportamiento informacional

El estudio del modo en que la gente necesita,  
busca, gestiona, difunde y utiliza la información  
en contextos diferentes

*Fisher, Erdelez y McKechnie (2005)*

Planificación y evaluación

2

## ¿Para qué estudiar el CI?

Puesta en marcha de estudios de CI

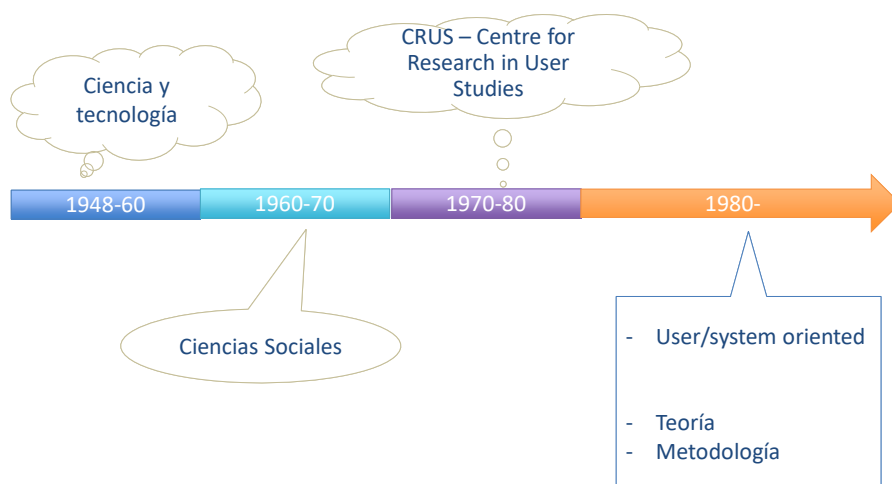
Aprovechar investigación

Asumir un estilo en el desempeño del puesto de trabajo

Asumir un estilo de gestión

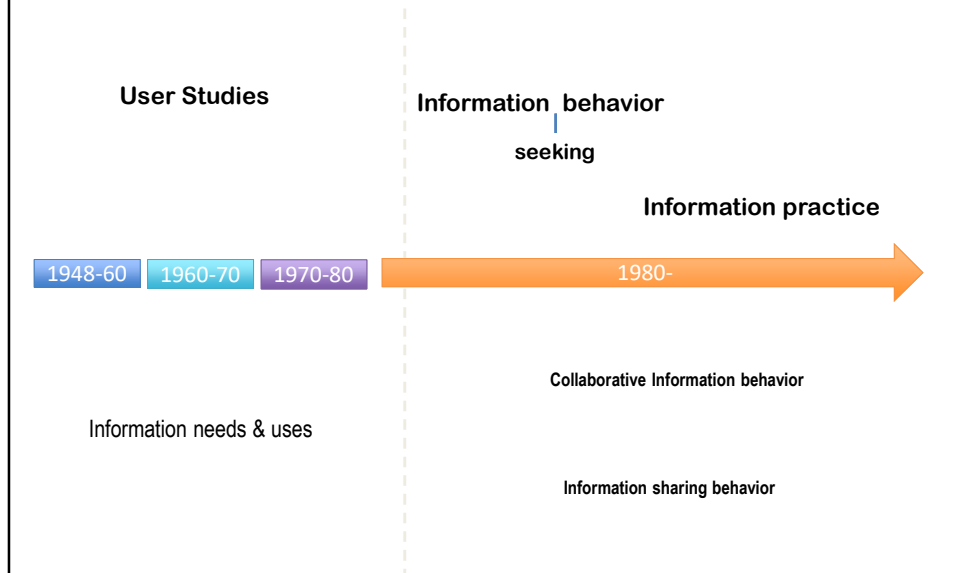
3

## El usuario en la investigación en Documentación



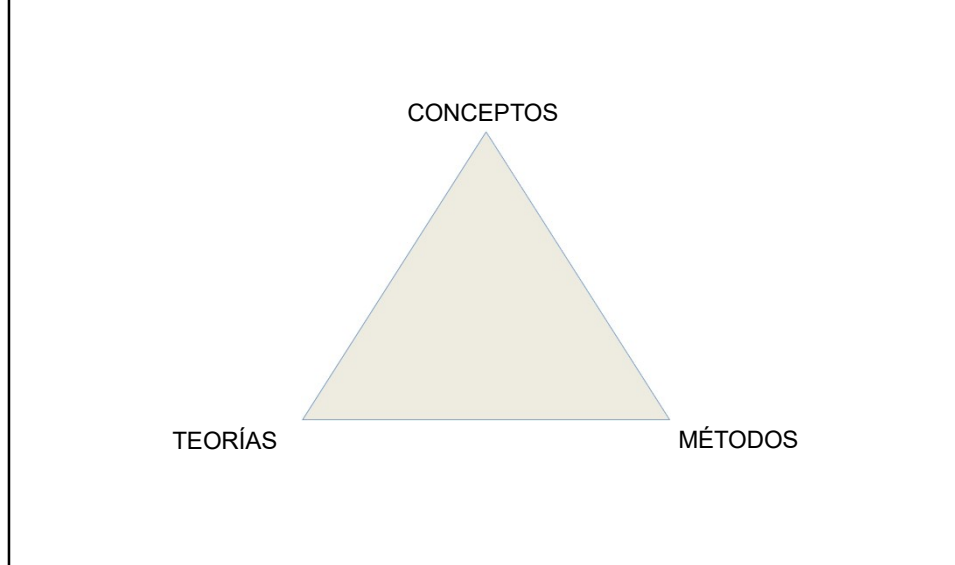
4

## El usuario en la investigación en Documentación



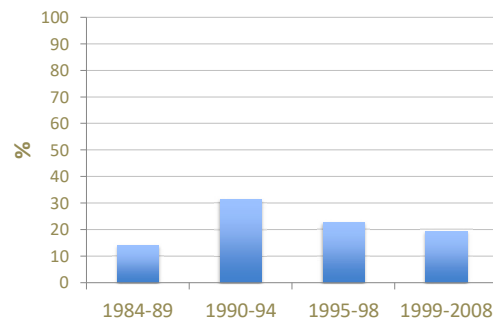
5

## El usuario en la investigación en Documentación



6

## Fundamento teórico en la producción científica sobre CI



Fuente: Julien y Duggan (2000); Julien, Pecoskie & Reed (2011)

“...in comparison with other LIS sub-fields our results indicate that HIB [Human Information Behavior] researchers are among the highest users of theory...”  
(McKechnie, Pettigrew y Joyce, 2001)

7

## Modelos teóricos en CI

### DEFINICIÓN

- Marco de referencia
- Análisis de un problema
- Síntesis y valoración

### En CI

- Descripción del proceso de búsqueda de información
  - **Abstracción**
  - **Terminología y enfoques de otras disciplinas**
  - **En fase de desarrollo**

Wilson (1996)

8

## Modelos teóricos en CI

Proceso

Cognitive, social, multifaceted approaches  
(Pettigrew, Fidel & Bruce, 2001)

Laboral

IB-Information retrieval

9

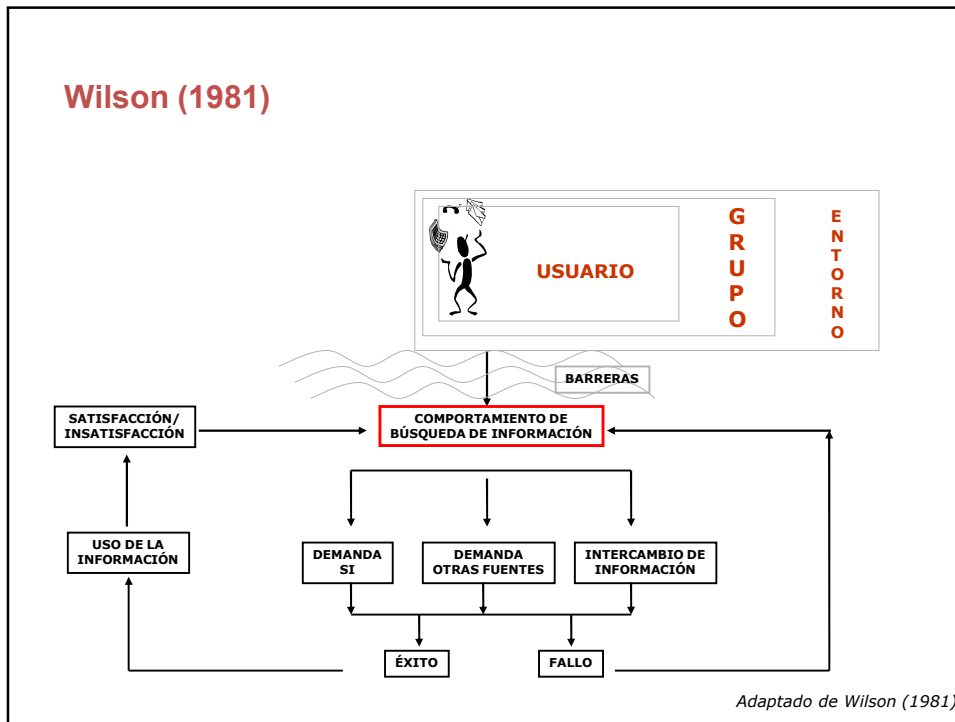
## Comportamiento informativo

Modelos teóricos de TD Wilson



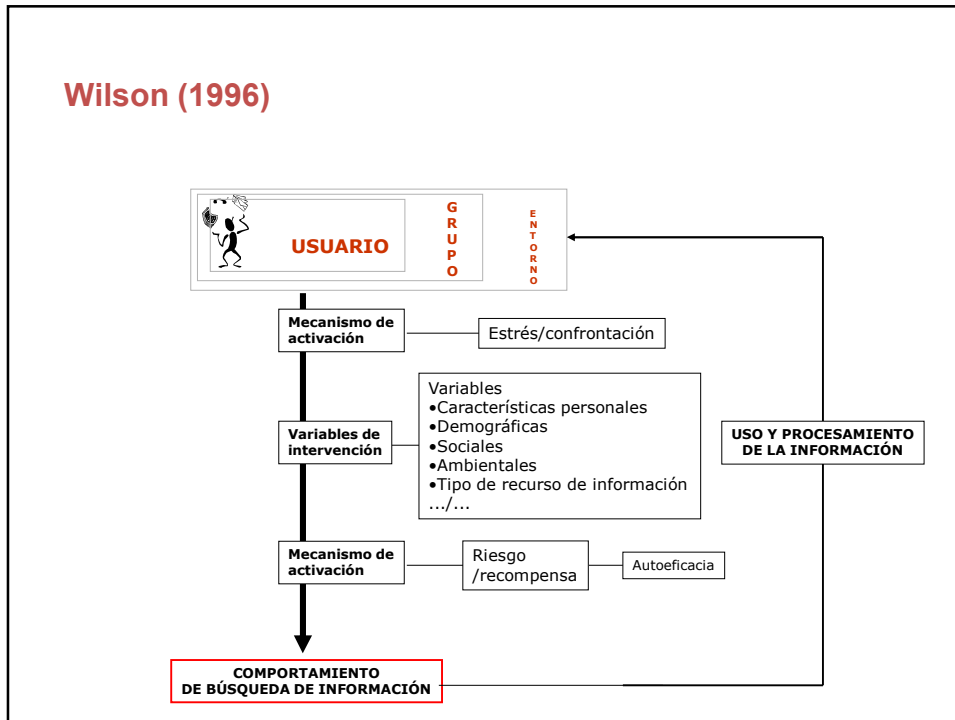
10

## Wilson (1981)



11

## Wilson (1996)



12

# Comportamiento informativo

Information Search Process  
C. C. Kuhlthau



13

## Information Search Process Kuhlthau

### PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN (Kuhlthau, 1991)

#### ASUNCIONES BÁSICAS

- BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN  
**PROCESO:**  
**INCERTIDUMBRE → CONOCIMIENTO**
- DIMENSIÓN COGNITIVA, AFECTIVA Y FÍSICA

14

## Information Search Process Kuhlthau



15

## Information Search Process Kuhlthau

### NIVELES DE MEDIACIÓN

ZONA DE INTERVENCIÓN	PROCESO DE REFERENCIA	FORMACIÓN DE USUARIOS
<b>Z1</b>	ORGANIZER (Organizador)	ORGANIZER
<b>Z2</b>	LOCATOR (Localizador)	
<b>Z3</b>	IDENTIFIER (Identificador)	
<b>Z4</b>	ADVISOR (Asesor)	
<b>Z5</b>	COUNSELOR (Consejero)	COUNSELOR

16



# Comportamiento informativo

Elfreda Chatman  
Life in the Round



17

## LIFE IN THE ROUND (Chatman, 1999)

“Public form of life in which things are  
implicitly understood”

- Small World
  - Social norms
  - Worldview
  - Social types
- Propositiones

18

# Comportamiento informacional

*Information Use Environments*

Taylor, R. S. (1991). Information use environments. In B. Dervin & M. Voigt (Eds.), *Progress in communication science* (pp. 173-216). Norwich, NJ: Ablex.



19

## Entornos de uso de la información

- Geográfico
- Social, intelectual, cultural,..
- Organizacional
  - Grupos de personas
  - Problemas comunes →
  - Ambiente de trabajo
  - Resolución de problemas

20

## 2) Problemas comunes

DIMENSIONES DEL PROBLEMA	
<b>NUEVO PATRÓN</b>	Información para prever cuestiones del futuro (información para elaborar un plan de acción)
<b>PATRÓN FAMILIAR</b>	Información sobre procedimientos e historia
<b>DESCUBRIMIENTO</b>	Serie de datos restringidos y detallados
<b>DISEÑO</b>	Opciones, alternativas
<b>IMPOSICIÓN INTERNA</b>	Clarificación de objetivos internos
<b>IMPOSICIÓN EXTERNA</b>	Información sobre el entorno exterior
<b>SIMPLE</b>	Dirigida a la meta
<b>COMPLEJO</b>	Maneras de reducir el problema a las tareas más simples
<b>BIEN ESTRUCTURADO</b>	Datos cuantitativos objetivos
<b>MAL ESTRUCTURADO</b>	Datos probabilísticos sobre cómo proceder
<b>MAGNITUD DE GRAN RIESGO</b>	La mejor información disponible: precisa y completa
<b>MAGNITUD DE BAJO RIESGO</b>	Búsqueda rentable
<b>METAS ESPECÍFICAS</b>	Operacionalización y medición de objetivos
<b>OBJETIVOS AMORFA</b>	Preferencias y orientaciones
<b>ESTADO INICIAL COMPRENDIDO</b>	Clarificación de puntos oscuros de la situación inicial
<b>ESTADO INICIAL NO SE ENTIENDE</b>	Datos informales y cualitativos para definir la situación inicial

21

## Comportamiento informativo

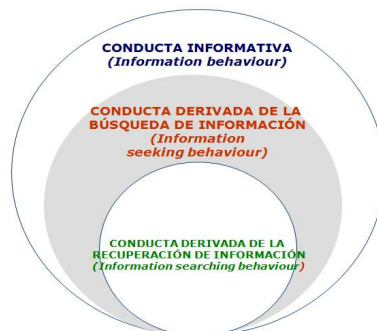
Modelo para el diseño sistemas  
de recuperación de información  
de David Ellis



22

## Modelo teórico de D. Ellis

Aspectos conductuales en interacción con los SRI



Usuarios: desarrollan una conducta

SRI: refleja la conducta desarrollada por el usuario

**El usuario puede reproducir esos patrones cuando busca información**

23

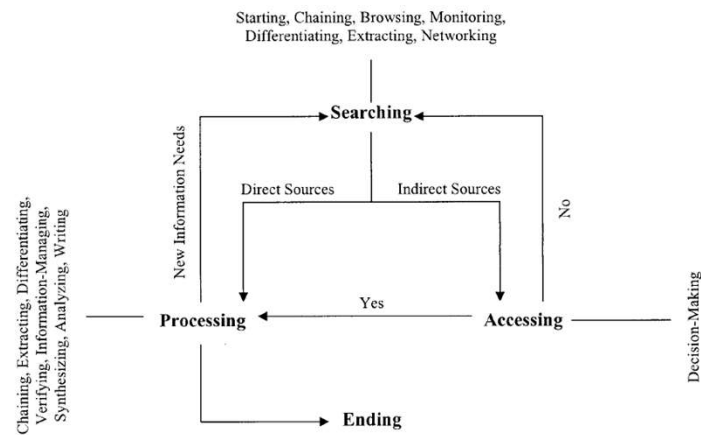
## Modelo teórico de D. Ellis

- Starting (comienzo)
- Chaining (encadenamiento)
- Browsing (examen u ojeo)
- Differentiating (diferenciación)
- Monitoring (seguimiento o vigilancia)
- Extracting (extracción)

Verifying + Ending

24

## Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited

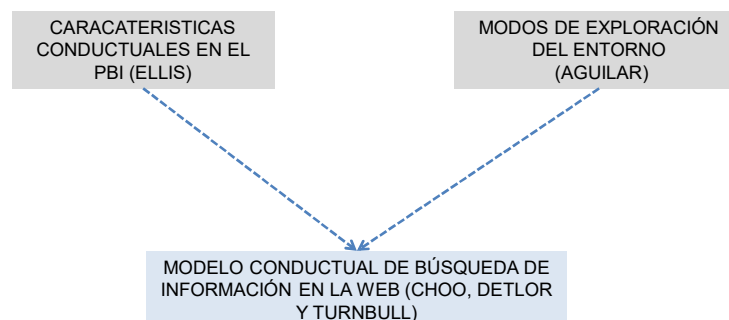


Meho, L. I., & Tibbo, H. R. (2003). Modeling the Information-Seeking Behavior of Social Scientists: Ellis's Study Revisited. *Journal of the American Society for Information Science*, 54(6), 570-587.

25

## COMPORTAMIENTO DE BÚSQUEDA EN WEB - [MODELO CONDUCTUAL DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN LA WEB DE CHOO, DETLOR Y TURNBULL]

- Choo, C.W., Detlor, B. & Turnbull, D., 2000. Information Seeking on the Web: An Integrated Model of Browsing and Searching. *First Monday*, 5(2). Available at: <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/729/638>.



26

COMPORTAMIENTO DE BÚSQUEDA EN WEB [MODELO CONDUCTUAL DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN LA WEB DE CHOO, DETLOR Y TURNBULL]

	Starting (Comienzo)	Chaining (Encadenamiento)	Browsing (Examen u ojeo)	Differentiating (Diferenciación)	Monitoring (Seguimiento o vigilancia)	Extracting (Extracción)
Visión sin dirección	Identificación, selección de páginas iniciales	Seguimiento de links en páginas iniciales				
Visión condicionada			Ojeo de páginas de entrada, títulos, mapas de sitio	Inclusión de dirección en el bookmark, impresión, copia. Acceso directo a un sitio conocido	Re-visita a las direcciones del bookmark para ver si hay nueva información	
Búsqueda informal				Inclusión de dirección en el bookmark, impresión, copia. Acceso directo a un sitio conocido	Re-visita a las direcciones del bookmark para ver si hay nueva información	Uso de buscadores locales para extraer información
Búsqueda formal					Re-visita a las direcciones del bookmark para ver si hay nueva información	Uso de buscadores para extraer información

27

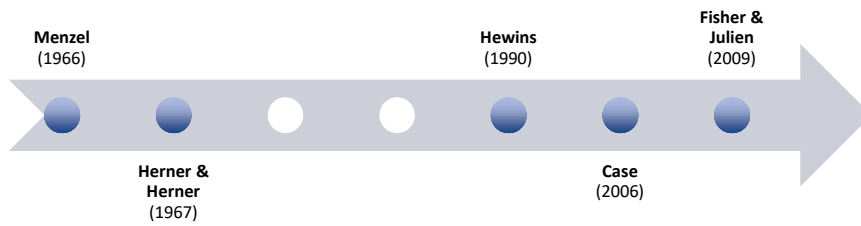
## Fundamento teórico en la producción científica sobre CI

- Más rigor en la investigación
- Resultados comparables y avance de la disciplina
- Descripción de proceso de búsqueda de información
- Previsión del comportamiento informacional

28

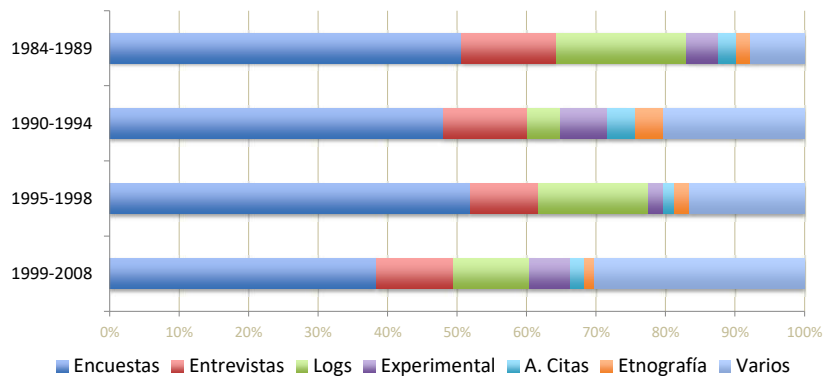
### 3. Situación actual de los métodos en el estudio del CI

*Annual Review of Information Science and Technology (1966-2009)*



29

### Método



*Julien y Duggan (2000) y Julien, Pecoskie y Red (2011)*

30

## ¿Objetivo de la investigación?

¿Comprender? ¿Describir?  
 ¿Planificar? ¿Evaluar?  
 ¿explorar?

31

## Método

### 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

### COMPRENDER

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1.- CUIDADO DEL PACIENTE.           | 4. GESTIÓN.                              |
| 1.1 Caso raro                       | 4.1 Implantación de una nueva tecnología |
| 1.2 Diagnóstico                     | 4.2 Gestión asistencial                  |
| 1.3 Tratamiento                     | 4.3 Confección de memoria                |
| 2.- ESTUDIO Y APRENDIZAJE.          | 4.4 Planificación de un servicio         |
| 2.1 Revisión de casos               | 4.5 Gestión del hospital                 |
| 2.2 Actualización de conocimientos  | 5.- INVESTIGACIÓN.                       |
| 2.3 Sesión clínica                  | 5.1 Investigación                        |
| 2.4 Comunicación científica         | 5.2 Estudio epidemiológico               |
| 2.5 Publicación                     | 5.3 Actualización de protocolo           |
| 3.- PROCEDIMIENTO.                  | 6.- DOCENCIA.                            |
| 3.1 Solicitud de prueba diagnóstica | 6.1 Residentes                           |
| 3.2 Acceso a la asistencia          | 6.2 Facultad                             |
| 3.3 Acceso a la HC                  | 6.3 Otros                                |
| 3.4 Localización de un paciente     |  |
| 3.5 Derivar a un paciente           |  |
| 3.6 Localización de un fármaco      |  |



32



## ¿Cómo se gestiona y quién gestiona la información en una organización?

- Trabajadores de servicios sociales
  - Observación y entrevistas (triangulación metodológica)
- Wilson, T. D., & Streatfield, D. R. (1977). Information needs in local authority social services departments: an interim report on Project INISS. *Journal of Documentation*, 33(4), 277–293.

33

## ¿Dónde obtienen información las personas que no acuden a la biblioteca pública?

- Mujeres jubiladas viudas
- Red social

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.

34

## ¿Cómo formamos a los usuarios de un nuevo recurso de información?

- Estudiantes (High School)
- Delphi

Neuman, D. (1995). High School Students' Use of Databases: Results of a National Delphi Study. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(4).

35

## 4 problemas y 4 soluciones

- 1º Problema de investigación
- 2º Estrategia metodológica
- 3º El dato
- 4º ...
- 5º ...

36

# Futuro...

Teoría  
Método  
Otros contextos y situaciones  
Aplicabilidad resultados

*Más y mejor*

37

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Case, D. O. (2012). *Looking for information. A survey of research on information seeking, needs, and behavior* (3rd ed.). Bingley: Emerald.
- González-Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Trea.

### TEORÍA

- Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. E. (2005). *Theories of information behavior*. Medford: Information Today.

### METODOLOGÍA

- González-Teruel, A., & Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*. Gijón: Ediciones Trea.

38

- Chatman, E.A. (1999), A theory of life in the round. *JASIST*, 50: 207-217.
- 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.
- Kuhlthau, C.C. (1991), Inside the search process: Information seeking from the user's perspective, *JASIS*, 42: 361-371
- Neuman, D. (1995). High School Students' Use of Databases: Results of a National Delphi Study. *Journal of the American Society for Information Science*, 46(4).
- Pettigrew, K. E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). Conceptual frameworks in information behavior. *Annual review of information science and technology (ARIST)*, 35(43-78).
- Taylor, R. S. (1991). Information use environments. In B. Dervin & M. Voigt (Eds.), *Progress in communication science* (pp. 173-216). Norwich, NJ: Ablex
- WILSON, T.D. (1981), "ON USER STUDIES AND INFORMATION NEEDS", *Journal of Documentation*, Vol. 37 No. 1, pp. 3-15. <https://doi.org/10.1108/eb026702>