



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

EL IMPACTO DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN LA INVESTIGACIÓN
FILOSÓFICA: COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS INVESTIGADORES DEL
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES FILOSÓFICAS DE LA UNAM

TESIS

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

MAIELLA GERARDINA MARTÍNEZ JIMÉNEZ

TUTOR:

DR. ÁLVARO QUIJANO SOLÍS
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

México, D.F. septiembre de 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Para Aldo, la luz que iluminó este caminar...

Y a los que me acompañaron:

Mi madre,

Julio César,

Mi hermano Rubén y Diana,

Noelia y Ricardo,

Dr. Álvaro Quijano, el guía y mi ejemplo,

Dr. Porfirio Álvarez, el médico de mi alma.

Y a los que me inspiraron:

Kevin McCaffrey,

Krzysztof Modras,

Paweł Trzopek.

A los investigadores que cedieron su tiempo para esta investigación;

A mis pocos, pero insuperables amigos;

A mis maestros;

A mis alumnos, casi todos;

Y a las bibliotecas donde he dejado algo más que mi trabajo...

Por este viaje que empezó en Jerusalén, y a quienes me animaron a soñarlo:

SIEMPRE, GRACIAS

ÍNDICE

Introducción	4
Capítulo I. Necesidades de información y comportamiento informativo:	
1.1 El fenómeno de las necesidades de información	10
1.2 Búsqueda de información	16
1.3 Conducta informativa y comportamiento informativo	17
1.4 Estudios de usuarios	23
1.5 Necesidades de información de los investigadores en filosofía	28
Capítulo II. Modelos de búsqueda de información:	
2.1 Definición de modelo	32
2.2 Tom D. Wilson: comportamiento informativo	34
2.3 James Krikelas: comportamiento en la búsqueda de información	40
2.4 Carol Collier Kuhlthau: proceso de búsqueda de información	45
2.5 Leckie, Pattigrew y Sylvain	53
2.6 Ellis, Cox y Hall	54
Capítulo III. Métodos cualitativos:	
3.1 La investigación cualitativa	59
3.2 Método etnográfico: análisis de discurso	67
Capítulo IV. Diseño de la investigación:	
4.1 Objetivos	77
4.2 Participantes y contexto	77
4.3 Metodología	79
4.3.1 Método etnográfico de la comunicación	79
4.3.2 Resultados	87
4.4 Discusión de resultados	110
4.5 El modelo de Ellis, Cox y Hall	113
4.5.1 Situaciones comunicativas	115
4.5.2 Eventos comunicativos	115
4.5.3 Actos comunicativos	122
4.6 Comparación con otros modelos	125
4.6.1 Los modelos de Wilson	125
4.6.2 El modelo de Krikelas	127
4.6.3 El modelo de Kuhlthau	128
Conclusiones	131
Referencias	137

INTRODUCCIÓN

Los estudios de usuarios de la información son una de las dimensiones que más ha sido tratada en la producción intelectual de los profesionales de la información; la evolución de estos estudios ha estado influida por autores tan prestigiosos como Gross y Gross (1927), que fueron pioneros en el empleo de técnicas bibliométricas para la organización de la colección de una biblioteca. Uno de los primeros estudios donde se pretende explorar su evolución fue realizado por Menzel (1966) y Siatry (1999). Desde los primeros estudios y hasta los realizados en los años 50, el objetivo principal era conocer los hábitos de lectura de los científicos, qué uso se hacía de la literatura científica, sin considerar para qué se utilizaba. Uno de los factores que más influyó en el aumento de los estudios de usuarios es la llegada de los servicios de diseminación de la información (Martin-Lahera, 2004).

Desde su arribo los estudios de usuarios utilizaron técnicas bibliométricas. Éstas han sido definidas como aquellas que permiten el conocimiento que se tiene de los usuarios a partir de otros métodos [...], permiten medir distintas características de los usuarios, tanto desde el punto de vista de su producción científica, como del consumo de información que éstos realizan (Sanz Casado y Moreno, 1997).

Según Carrizo Sainero (2000), dichas técnicas se definen como:

“[...] el conjunto de conocimientos metodológicos para la aplicación de técnicas cuantitativas, destinadas al estudio de los procesos de producción, comunicación y uso de la información científica, con el objeto de contribuir al análisis y evaluación de la Ciencia y la investigación” (p. 9)

Ello en correspondencia con el método científico imperante y el modelo de ciencia dominante. Castillo (2002) afirma que la asunción de estos métodos cuantitativos era una manera de lograr el reconocimiento de la cientificidad de las investigaciones.

Se debe recordar que en esos primeros estudios, bajo el paradigma positivista y cientificista, los análisis efectuados adoptan el método cuantitativo y los estudios de usuarios no son la excepción. Pero también hay que aclarar que desde un principio fue notorio que estos métodos no ofrecen una única respuesta a los problemas de investigación de los estudios de usuarios.

Casi al mismo tiempo de los estudios de usuarios, aparece el término necesidad de información. Desde finales de los 50 y principios de los 60 este concepto se vuelve clave en los estudios de usuarios; así, autores como Menzel (1958), Mote, en 1962 y Flowers en 1965 (Martin-Lahera, 2004) introducen teorías y metodologías desde las ciencias sociales y del comportamiento para realizar dichos estudios que, apoyados por los resultados obtenidos por la American Psychological Association (APA) durante 1963 y 1969, contribuyeron a que algunos investigadores dedicados a los estudios de usuarios ponderaran las posibilidades que ofrecen las técnicas y métodos propios de las ciencias sociales.

A partir de los años 70 se registra un aumento considerable en este tipo de estudios, pues se extienden hacia otras comunidades de usuarios, además de la científica, orientándose a examinar el uso de sistemas de información, su eficacia y eficiencia (Siatry, 1999). Es entonces cuando se funda el Centre for Research on User Studies en la Universidad de Sheffield, del que proviene Tom D. Wilson, uno de los autores más conocidos y prolíferos en este tipo de investigaciones, y quien además sugiere la importancia de definir el contexto de la necesidad de información, pues reconoce que no sólo existen factores internos, sino externos que influyen en el comportamiento en la búsqueda de información. Aparecen enfoques como el psico-sociológico para el estudio del comportamiento en la búsqueda de información y en el uso de información.

Hacia 1990, Almeida refiere que existen tres nuevas formas de abordar los estudios de usuarios: *el valor del usuario*, enfocado en las percepciones de utilidad y valor de los sistemas de información; *sense-making*, que examina de qué manera los usuarios “dan sentido” a sus mundos y cómo utilizan la información en este proceso; y los estados anómalos de conocimiento (ASK, por sus siglas en

inglés), que analiza cómo buscan información los usuarios en situaciones en que su conocimiento es incompleto (Martin-Lahera, 2004). Todos ellos resultado de la influencia del cognitivismo, que permeó en las disciplinas informativas desde los años 70.

Los estudios de modelos de conducta que surgieron en la década de los 90 permitieron el desarrollo de técnicas en la búsqueda de información, además de acercarse a los patrones de búsqueda de los investigadores. Así, muchos autores han abordado dicho fenómeno, como Krikelas (1983), Ingwersen (1984), Ellis (1989), Próchnicka (1991); Kuhlthau (1991) y Katzer y Fletcher (1992). Por ello, Heine (2000) afirma que

“el comportamiento en la búsqueda de la información es un tópico de interés en la profesión del bibliotecólogo, porque es hasta tiempos recientes que ha existido la necesidad de identificar el comportamiento en la búsqueda de información y la demanda de la misma” (p.18)

De acuerdo a lo anterior, la presente investigación tiene como objetivo explorar la forma en que se utilizan los documentos electrónicos en la investigación en filosofía que se lleva a cabo en el Instituto de Investigaciones Filosóficas (IIF) de la UNAM, desde el punto de vista del usuario de la información.

Asimismo, pretende describir el comportamiento informativo de los investigadores en la búsqueda de información partiendo del modelo presentado por Ellis, Cox y Hall en 1993.

Para tales efectos, *comportamiento informativo* se entiende como la serie de actividades en las que una persona puede comprometerse cuando identifica sus propias necesidades de información, buscándola de cualquier modo y usándola o transfiriéndola (Wilson, 1999). Este es, justamente, el proceso que se busca describir: ¿cómo identifican los investigadores en filosofía del IIF sus necesidades

de información?, ¿qué hace con ellas una vez identificadas?, ¿qué papel juegan los documentos (y los medios) electrónicos en su búsqueda de información?, ¿cómo la utilizan y cómo la transfieren?

Así, el contexto en el que se inscribe esta investigación es el de los estudios de usuarios, con miras a describir la manera en que los investigadores en filosofía utilizan los documentos electrónicos en la realización de sus trabajos. A pesar de la existencia de trabajos dedicados a estudiar las necesidades de información y el comportamiento de los usuarios en el campo de las humanidades Line (1974), Proyecto CRUS (1976), Corkill y Mann (1978), Stone (1982), Romanos de Tiratel (1994), pocos han dirigido sus objetivos al colectivo específico de los investigadores en filosofía y aún menos en nuestro país; de ahí, la pertinencia de la presente investigación.

Los objetivos que guiaron la investigación son: explorar la forma en que se usan los documentos electrónicos en la investigación filosófica que se realiza en el IIF de la UNAM, desde la perspectiva del comportamiento informativo del usuario; describir el comportamiento en la búsqueda de información a partir del modelo de Ellis, Cox y Hall (1993), así como la aplicación de una metodología para buscar evidencias sobre los factores descriptivos y causales, que inciden en el comportamiento informativo de un colectivo específico.

El supuesto en que se basó la investigación es que el uso de los documentos electrónicos por parte de los investigadores en filosofía depende principalmente de dos factores: el *por qué* se elige y el *cómo* se usa.

Para alcanzar los objetivos planteados en este trabajo se optó por una metodología de tipo cualitativo, el método etnográfico de la comunicación basado en el análisis de discurso de Saville-Troike (2003), el cual permitió elaborar patrones que describen la manera en que los investigadores en filosofía realizan sus búsquedas de información, cómo la utilizan y qué papel juegan los documentos y los medios electrónicos en sus investigaciones.

De esta manera, esta tesis está dividida en cuatro capítulos: el primero plantea el estado del arte en cuanto al fenómeno de las necesidades de información, la búsqueda de información y explora los conceptos de conducta informativa y comportamiento informativo, así como la evolución de los estudios de usuarios centrándose en las necesidades de información de los investigadores en filosofía.

En el segundo capítulo se analizan los modelos de búsqueda de información de Wilson (*conducta informativa*, 1981; 1999); el de James Krikelas (*comportamiento en la búsqueda de información*, 1983); el de Carol Collier Kuhlthau (*proceso de búsqueda de información*, 1991), así como el de Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996), para finalizar con el de Ellis, Cox y Hall (1993), el cual ha sido considerado como el más apto para reflejar los datos analizados con el método de análisis del discurso.

El capítulo tres está centrado en describir la investigación cualitativa y su conveniencia de uso en los estudios de usuarios, así como en la descripción de las técnicas y herramientas que le son propias. Continúa con la exposición del método etnográfico de la comunicación y del análisis del discurso, describiendo las propuestas de Hymes (1972) y de Saviile-Troike (200), que es donde se inserta la presente tesis.

Finalmente, en el capítulo cuatro se presenta el diseño de la investigación, los objetivos, participantes y el contexto en el que se realizaron las entrevistas, así como la metodología propuesta (transcripción y codificación de las entrevistas, análisis de las mismas, identificándolas con las características descritas por Ellis, Cox y Hall en 1993) lo que permitió graficar e identificar los patrones de comportamiento informativo de cada uno de los entrevistados; terminando con la discusión de estos resultados y su concordancia con el modelo de Ellis, Cox y Hall ya mencionado, así como una breve comparación con los modelos de Wilson (1981; 1999), de Krikelas (1983) y de Kuhlthau (1991).

Cabe señalar que esta investigación no pretende establecer un modelo que describa el comportamiento informativo de los investigadores en filosofía adscritos

al IIF, ni tampoco elaborar una metodología única que responda a los objetivos propios de este tipo de estudios; antes bien, busca proponer la metodología elegida como herramienta válida para explorar a un colectivo que, por lo demás, no había sido lo suficientemente estudiado en nuestro país.

CAPÍTULO 1: NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

1.1 EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

En general, se entiende por *necesidad* un “estado de motivación interna que involucra tanto al pensamiento como la acción” (Grünig, 1989). Case (2002) menciona como otros “estados de motivación internos” el querer, creer, dudar, temer o tener expectativas.

El concepto de necesidad de información ha sido ampliamente discutido desde los primeros trabajos que presentaron una perspectiva teórica del estudio de las necesidades y usos de la información (González Teruel, 2005). Se ha considerado desde una perspectiva cognitiva, como un estado psicológico, como una situación problemática, como un estado anómalo de conocimiento, como una situación en la que ha desaparecido el sentido o significado, e incluso, como un momento de incertidumbre.

Green (1990) identifica cuatro conclusiones generales sobre este concepto. Primero, una necesidad es siempre *instrumental*: involucra alcanzar el objetivo deseado, ya sea para completar cierta información que ya se posee o simplemente, para satisfacer una curiosidad. Segundo, la necesidad suele ser un recurso, por lo que difiere acerca de lo que se requiere; es decir, si se *quiere* saber sobre algo en específico, no se busca alguna otra cosa. Tercero, una necesidad se relaciona con el concepto de “imprescindible”, lo que no puede ser de otra manera (y que, incluso, puede conllevar una carga moral). Finalmente, de acuerdo con Green (2000), una necesidad no es *necesariamente* un estado mental *consciente*, por lo que es posible no ser consciente de las verdaderas necesidades.

Según Case (2002), las conclusiones de Green (1990) conducen la discusión sobre la diferencia entre *necesitar* y *querer*. Obviamente, es más difícil encontrar evidencia sobre lo que se necesita que sobre lo que se quiere. Es decir, se puede

preguntar acerca de lo que se quiere, pero, por lo general, no es sencillo manifestar lo que se necesita; de acuerdo a este mismo autor, esto es particularmente cierto si no se es consciente de lo que uno necesita.

Por otro lado, habría que diferenciar, igualmente, entre *necesidad* y *demanda*, es decir, la solicitud que se hace a un sistema de información, sea una biblioteca o una base de datos. Los datos con respecto a estos requerimientos son fáciles de recolectar por parte de los centros de información que realizan estudios sobre sus propios usuarios, además de que son relativamente sencillos de medir. Y son, por lo demás, utilizados para mejorar los servicios que se ofrecen; por lo que, según Brittain (1982), muchos estudios que pretendían ser sobre necesidades de información son, de hecho, sobre los usos de la información o, en el mejor de los casos, sobre demandas de información.

En este contexto, O'Connor (1968) sugirió tres significados posibles de *necesidad de información*: 1) una versión *refinada* de la pregunta o demanda inicial del demandante (o usuario); 2) cualquier información proporcionada que realmente *contribuya* con el trabajo del que pregunta; y 3) los documentos dados al usuario para que sea quien juzgue si satisfacen su necesidad. Sin embargo, el mismo autor encuentra algunos problemas con estos posibles significados, puesto que involucran juicios diferentes; es decir, cada tipo de usuario utiliza criterios muy variables para juzgar la misma información.

De acuerdo con Case (2002), pocas investigaciones sobre búsqueda de información ahondan en el significado de *necesidad* y muchos no se preguntan siquiera por la noción de *necesidades de información*. Muchos trabajos asumen que las necesidades de información existen y no son problemáticas.

Line (1974) definió esta necesidad de información como aquello que un individuo debería poseer para su trabajo, su investigación o su realización personal (en el caso de los investigadores se trata de la información necesaria que permite el avance de su investigación). Crawford (1978) reconoce el carácter intangible implícito en las definiciones anteriores al afirmar que la necesidad de información

es un concepto difícil de definir, aislar o medir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar en diferentes niveles de conciencia y, por lo tanto, pueden incluso no estar claros para el propio usuario.

Esta dimensión cognitiva es contemplada también por Westbrook (1997) cuando define las necesidades de información como cualquier experiencia de un individuo asociada con la búsqueda de información; esta experiencia puede ser interna, por ejemplo, pensamientos y motivaciones, pero también externa (la búsqueda en catálogos automatizados, por ejemplo). De la misma manera, puede no estar relacionada con la biblioteca o cualquier otro sistema de información, como en el caso del intercambio de información con un colega. Incluso pueden ser experiencias frustradas: la decisión de que una necesidad no es lo suficientemente importante como para emprender el esfuerzo necesario para satisfacerla.

Chen (1982) la define como una construcción abstracta utilizada para representar por qué la gente busca, encuentra y usa la información.

Junto con esta dimensión cognitiva del concepto de necesidad de información, Taylor (1968) lo define desde el punto de vista de un usuario que realiza una demanda a un bibliotecario de referencia. Taylor (1968) se centra en la observación de los estados psicológicos que motivan a un individuo a realizar tal demanda. De esta manera, define cuatro niveles de necesidad de información según el nivel de conciencia del usuario:

- *Necesidad visceral*: aquella que no es expresada. No existe en la experiencia de la persona que realiza una pregunta y puede ser una vaga insatisfacción. Probablemente no es expresable en términos lingüísticos y cambiará en forma, calidad y concreción con el acceso y asimilación de más información.
- *Necesidad consciente*: descripción mental consciente de un área de indecisión mal definida. Quizás es una valoración ambigua y confusa; en

este nivel de necesidad la persona puede hablar con otros para centrar la cuestión, desapareciendo así la ambigüedad y la confusión.

- *Necesidad formalizada*: es una declaración formal de la necesidad; en este nivel, la persona puede realizar una valoración racional y cualificada de una pregunta y, por lo tanto, expresarla formalmente.
- *Necesidad comprometida*: la pregunta traducida al lenguaje del sistema; esta pregunta es rehecha en previsión de lo que el sistema pueda proporcionar.

Un planteamiento como el de Taylor permite contemplar la posibilidad de que existen necesidades de información reales que jamás se convirtieron en peticiones realizadas a una biblioteca. De la misma forma, la necesidad inicial puede diferir sustancialmente de la necesidad expresada a esa unidad de información debido al proceso durante el que el usuario incorpora más información a su incertidumbre inicial.

Por otra parte, las necesidades de información también han sido definidas como una situación problemática: Wersig (1979) plantea que en la base del concepto está el reconocimiento individual de una situación problemática, la cual se establece cuando el individuo reconoce que la imagen del mundo que tiene es insuficiente para interpretarlo y necesita más información.

Charles Atkin (1973) ofrece una definición de necesidad de información como una especie de incertidumbre extrínseca producida por la discrepancia que se percibe entre el nivel de certeza actual sobre los objetos del medio ambiente y el que se busca alcanzar. Los “objetos del medio ambiente” a los que se refiere son las personas, cosas, eventos o ideas que poseen importancia psicológica para el individuo.

Por otro lado, junto a Wersig (1979), Belkin (1980) identificó las necesidades de información con un estado anómalo de conocimiento (*ASK*) El reconocimiento de

la anomalía se da porque ese individuo decide considerar que algún aspecto de su estado de conocimiento (definición de un problema, valoración de una meta que debe ser alcanzada) es inadecuado.

El más ambicioso intento de explicación sobre el origen de las necesidades de información se encuentra en la teoría del *sense-making* de Brenda Dervin (1983), en la que el concepto de necesidad de información surge de la idea de discontinuidad según la cual el ser humano da sentido de forma cambiante a sus situaciones vitales. Para asignar sentido o significado será necesario el aporte de información que no existe al margen del sentido que cada individuo le da. Así, una situación de necesidad de información es aquella en la que ha desaparecido el sentido o significado y el individuo desee asignarle uno nuevo.

Así, el *sense-making* (hacer, encontrar sentido: significar) enfatiza los *sentimientos* más que la razón “en situaciones donde los humanos alcanzan eso que llaman información” (Dervin, 1992). En este contexto, una búsqueda de información comienza con preguntas dirigidas a encontrar sentido a una situación.

Kuhlthau (1991), en su modelo del proceso de búsqueda de información, identifica la necesidad de ésta con un estado de incertidumbre que comúnmente causa ansiedad y falta de confianza; considera que la incertidumbre es un estado natural, que se presenta en las primeras etapas de este proceso de búsqueda de información.

Calva (1996) define a las necesidades de información como la carencia de un conocimiento o de información acerca de un fenómeno u objeto que para poder comprenderlo en su totalidad, lo que lleva a un investigador a tener una necesidad de información y por tanto, a presentar una insatisfacción. Fidel (2000) entiende que es objetivamente necesitada para resolver un problema asumiendo que por medio de un análisis de problemas, es posible determinar objetivamente qué información es necesaria para tomar una decisión.

Dentro de estas definiciones conceptuales, tanto González Teruel (2005) como Case (2002) señalan la importancia de distinguir entre *necesidad de información* y *deseo de información*, teniendo éste último un componente más subjetivo, ya que toma en cuenta la percepción del propio usuario respecto a sus carencias informativas. De esta manera, Line (1971) considera que el deseo de información es aquella información que un usuario *piensa* que necesita. En la misma línea, Sanz Casado (1994) define el deseo de información como la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad. Es decir, las necesidades de información traducidas en deseo son necesidades de información reconocidas por el propio individuo.

Según Nicholas (1996) necesidades y deseos de información deberían ser lo mismo; sin embargo, en realidad diversos obstáculos determinan que no todo aquello que se necesita da lugar a un deseo y viceversa. Por lo tanto, estos dos conceptos no siempre coinciden.

Por otro lado, Wilson (1981) afirma que, mientras los investigadores se preocupan por encontrar una definición sobre *necesidad* de información, la mayoría de las veces lo que realmente se está estudiando es la *conducta* (o comportamiento) en la búsqueda de información. Así, algunos autores (como Belkin, 1980) observan que una necesidad de información es siempre problemática pues existe dentro de la mente del usuario y debe ser inferida por algún observador interesado (por ejemplo, el bibliotecario de referencia), mientras que la búsqueda es un proceso en el que intervienen diferentes motivaciones.

Otros autores (como Poole, 1999) creen que la noción de necesidad de información es un concepto poco realista, puesto que no puede tomarse en cuenta al mismo nivel que otras necesidades humanas mucho más observables (de alimentación o trabajo, por ejemplo).

Se puede concluir, entonces, que una necesidad de información es el desconocimiento que se tiene sobre *algo* (un tema) en particular y que necesita

ser investigado para poder comprenderlo en su totalidad y así buscar su satisfacción.

Santos (2008) afirma que los factores internos que influyen en el surgimiento de las necesidades informativas se refieren a las características individuales propias del sujeto, tales como: experiencia, conocimiento e información que posee sobre el tema, los idiomas que maneja, así como la habilidad en el uso de los recursos informativos. Por otro lado, como factores externos, es decir, aquellos que se refieren al medio ambiente en el que se encuentra el individuo en el momento en que realiza la búsqueda, se cuentan: el lugar donde se llevará al cabo, el área de especialización, los métodos y técnicas utilizados, el tipo de información (exhaustiva o concreta), los objetivos, plazos y tiempos, recursos económicos, por ejemplo.

Para González Teruel (2005), una vez definidos los conceptos de necesidad y deseo de información, habrá que considerar el momento en que un individuo, consciente de su *necesidad*, emprende la búsqueda de la información que necesita, por ejemplo, mediante la *demanda* a una biblioteca o centro de documentación. Y advierte que es necesario tomar en cuenta que tal vez el usuario decida no buscar la información o que opte por una estrategia distinta a la de la búsqueda en un sistema de información formal (uso de recursos personales o la comunicación entre colegas).

1.2 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Dervin y Nilan (1986) optan precisamente por contemplar también las estrategias de búsqueda de información alternativas a la de la demanda a un sistema de información formal, lo que ellos llaman una visión holística del proceso de búsqueda de información propia de una perspectiva centrada en el usuario de los estudios de necesidades y usos.

Sin embargo, según Case, el concepto de búsqueda de información es aún menos estudiado que el de las necesidades, quizás porque parece obvio; es más, la

mayoría de las investigaciones dan por sentado que la búsqueda de información es lo que el usuario hace en respuesta a su necesidad de información. Los autores que han intentado dar una definición explícita de esta búsqueda, la describen como un proceso de “descubrimiento de patrones” (*discovering patterns*) o de “atar cabos” (*filling the gaps*) en patrones previamente reconocidos.

Marchionini (1995) define la búsqueda de información como un proceso en el que el ser humano se propone determinadamente captar algo, en orden a cambiar su nivel de conocimiento, el cual se encuentra estrechamente relacionado con el aprendizaje y la solución de problemas. En este mismo sentido se encuentra la definición de Dervin (1992), en términos de la confrontación de situaciones problemáticas; Johnson (1997) ofrece una de las pocas definiciones que resulta menos restrictiva: la búsqueda de información puede definirse como el propósito de adquirir información a partir de una selección previa. En este caso, no existe una referencia al “propósito” en sí mismo o a aquello que motiva al usuario a “seleccionar” previamente y adquirir así la información.

Krikelas (1983) describe la búsqueda de información en los mismos términos; incluso, en opinión del mismo Case (2002), quien afirma que para algunos investigadores la búsqueda de información es sinónimo de significación (en el mismo sentido que el *sense-making*).

Todas estas definiciones enfatizan en el hecho de que la búsqueda de información es una *actividad o conjunto de actividades determinada* por el propio sujeto, sin embargo, existe un término que también implica una conducta pasiva: el comportamiento informativo (*information behavior*). Wilson (1999) define este término como la totalidad de la conducta humana en relación a los recursos y canales de información, que incluye tanto la búsqueda de información pasiva como la activa, así como su uso. Por lo tanto, esto incluye también la comunicación con otros y la mera recepción pasiva de información (al mirar televisión, por ejemplo) sin ninguna otra intención de uso.

Siguiendo a Case (2002), la búsqueda de información es un concepto que abarca una amplia variedad de conductas aparentemente motivadas por el reconocimiento de la falta de información. Aunque es un término comúnmente utilizado, éste se define estrictamente en términos de conducta activa e intencional, lo que limita su aplicabilidad en la amplia gama de investigaciones que se llevan a cabo sobre el uso humano de la información.

González Teruel (2005) considera que estas diferentes perspectivas en torno al proceso de búsqueda de información no describen el mismo tipo de fenómenos o actividades; al respecto Wilson (1999) introduce los conceptos de comportamiento informativo, que ya se mencionó líneas arriba, de comportamiento en la búsqueda de información (*information seeking behaviour*) así como de comportamiento en el registro de información (*information searching behaviour*). Para el primer concepto se debe agregar que este autor considera que hay que enmarcar dicha conducta en un ámbito más amplio como se muestra en el siguiente esquema:

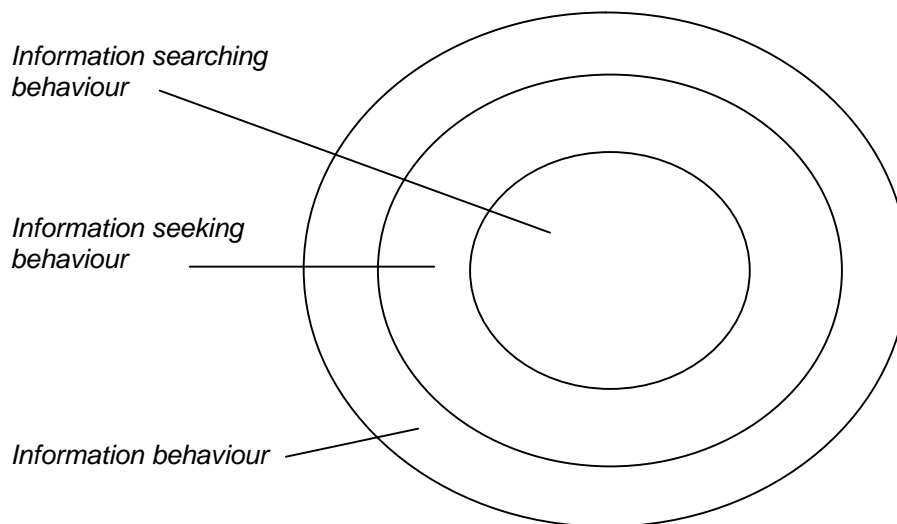


Fig. 1 *Information behavior, information seeking behavior and information searching behavior* (Wilson, 1999)

1.3 CONDUCTA INFORMATIVA Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

La conducta informativa sería el campo de investigación más general que agruparía tanto la conducta de búsqueda de información como la conducta de búsqueda en los sistemas de información, siendo ésta un micronivel del

comportamiento del individuo cuando interactúa con sistemas de información de cualquier tipo. Consiste en todas las interacciones con el sistema, tanto en un nivel físico como intelectual (Wilson, 2000).

Una tercera dimensión de la conducta informativa lleva a considerar la relación existente entre dos líneas tradicionales de investigación en bibliotecología y documentación, la de los estudios de necesidades y usos y la de recuperación de la información. Para Vakkari (1999) esta última es vista como parte de un amplio proceso de búsqueda de información, el cual comprendería el proceso mismo, es decir, la obtención y uso de la información para un propósito determinado, mientras que la conducta de búsqueda en los sistemas de información engloba únicamente el uso de un sistema de recuperación para obtener información relevante para ese propósito; lo que significa que el uso de un determinado sistema es sólo una de las posibles estrategias que puede seguir el usuario para obtener lo que desea, por lo que se le considera como una etapa más en el proceso de búsqueda de información (Wilson, 1999).

De acuerdo con Santos y Calva (2008), el comportamiento informativo de una comunidad puede ser estudiado al determinar qué fuente de información es más utilizada o bien, cuál servicio, de entre los que brinda el centro de documentación, es el más utilizado por los usuarios.

A partir de un estudio realizado en 1999, Calva expone ciertas características de comportamiento de los investigadores en el área de humanidades (donde se enmarca la presente investigación):

- Trabajan de forma individual
- Poca conexión o relación con colegas de la misma área
- Disgusto por delegar la búsqueda de información
- Tendencia a hojear los libros o fuentes documentales para buscar información

- Preferencia por los materiales primarios o de primera mano (manuscritos, libros o documentos originales)
- Predomina el uso de monografías, en contraste con las ciencias duras, donde el artículo de revista es prioritario
- Utilizan los materiales con gran dispersión a través de las grandes divisiones del conocimiento, es decir, utilizan documentos de otras áreas de estudio
- La edad de los documentos no es relevante, pues suelen utilizar materiales retrospectivos.
- Para los humanistas, el uso de varios idiomas no resulta problemático
- Acostumbran utilizar herramientas bibliográficas, como las bibliografías, pero no los índices o los *abstracts*
- Carecen de una terminología precisa, lo que les dificulta el uso de bases de datos en línea
- Utilizan una gran variedad de obras de manera conjunta

Por su parte, Sanz Casado (1994) señala que los humanistas como usuarios de la información habían sido continuamente olvidados y son prácticamente anecdóticos los realizados antes de la década de los 70. Y coincide con Calva en algunas de las características encontradas en este tipo de comunidad específica, tales como la tendencia a trabajar solos, el uso de documentos originales con una antigüedad mayor que los científicos sociales y, por supuesto, que los científicos experimentales, además suelen rechazar el uso de las TIC en sus trabajos de investigación.

Por otro lado, Brittain (1982) apunta que uno de los fallos en la investigación de los usuarios es el que en su mayoría se han planteado desde el punto de vista profesional (sistema) más que desde la perspectiva del propio usuario.

Así, este tipo de estudios se han llevado al cabo en términos de recursos de información (libros, índices, bases de datos...) y procesos (lectura, búsqueda, préstamos) más que en términos de *dar sentido* a lo que el usuario necesita. De la

misma manera, se ha dado énfasis en la comunicación formal (documentos) más que en la informal (González Teruel, 2005). Por ello, Wilson (1981) reclama un cambio de planteamientos en este campo, es decir, desde un examen de las fuentes y de los sistemas usados por aquel que busca información, hacia una exploración del papel de la información en la vida diaria del usuario en su organización o en un contexto social.

En este orden de ideas, Case (2002) afirma que la investigación sistemática sobre la búsqueda de información, al menos aquella que se centraba en el uso de fuentes tales como libros o publicaciones periódicas, data al menos de las primeras décadas del pasado siglo; fue en la década de los 40 cuando se publicaron los primeros estudios sobre canales y sistemas de información. Hacia 1960 fueron apareciendo estudios especializados en las necesidades y usos de información por parte de científicos e ingenieros.

Sin embargo, mucha de esta literatura no se enfocaba en la búsqueda de información tal y como se entiende este concepto en la investigación actual. Las investigaciones centradas en el individuo como usuario de la información están enfocadas en las necesidades, motivaciones, hábitos y conductas, siendo lo realmente importante el cómo los sistemas formales de investigación satisfacen las necesidades de información de la población estudiada.

Este tipo de literatura ha sido tradicionalmente llamado “necesidades y usos de información” o “estudios de usuarios”; Choo y Auster (1993) llaman a estas investigaciones *centradas en el sistema*, Vakkari (1999) se refiere a las mismas como *orientadas al sistema*.

No fue sino hasta 1970 que los investigadores empezaron a enfocarse más allá de los canales formales de búsqueda de investigación; el énfasis cambió de la estructura de los sistemas de información hacia la persona como buscador, creador y usuario de la información. En la investigación sobre los medios masivos de comunicación el enfoque varió de las “gratificaciones” que los usuarios

experimentaban hacia los “efectos” que los mensajes tenían en las personas y en cómo se les persuadía a hacer determinadas cosas.

Derivado de la naturaleza subjetiva del concepto de información, la necesidad de información empieza a definirse igualmente desde un punto de vista cognitivo. De esta manera, definiciones de necesidad de información como aquello que es necesario para que alguien realice su trabajo, da paso a otros conceptos que toman en cuenta, además de la dimensión física, la cognitiva e incluso la afectiva y la social. Así, el concepto de necesidad de información se define como una incongruencia conceptual en que la estructura cognitiva de una persona no es adecuada para una tarea o como el hecho que de una persona reconozca algo incorrecto en su estado de conocimiento y desee resolver tal anomalía.

1.4 ESTUDIOS DE USUARIOS

En el trabajo de Dervin y Nilan (1986) aparecido en el *Annual Review of Information Science and Technology* se marca un punto de inflexión en la investigación sobre necesidades y usos de la información. Ahí se reconoce que estos estudios no han derivado en recomendaciones prácticas para las mejoras de los sistemas de información, se hacen eco de la necesidad de incorporar la teoría de las ciencias sociales, desarrollar teorías y marcos conceptuales propios, examinar asunciones y definiciones básicas y mejorar el valor predictivo de dicha teoría.

En palabras de González Teruel (2005), se trata de un posicionamiento crítico con la línea de investigación tradicional que lleva a diversos autores a proponer y discutir aspectos como la naturaleza de la información y de la necesidad, la naturaleza del uso de la información, la utilidad de diferentes aproximaciones para estudiar el comportamiento informativo y las consecuencias de utilizar diferentes modelos para la predicción.

Aún los estudios basados en los sistemas formales de investigación comenzaron a considerar un rango más amplio de usuarios, necesidades y problemas más

generales y la forma en cómo esos sistemas frecuentemente fallan en los servicios al público (Case, 2002).

Así, consideran que se había planteado la existencia de una doble perspectiva: la utilizada hasta el momento y la que ellos mismos plantean; en líneas generales, el paradigma alternativo frente al tradicional considera la información desde un punto de vista subjetivo, al usuario como ente activo y sistemático y la conducta informativa en un contexto situacional y global, observada desde un punto de vista cognitivo. Además introduce el uso de métodos cualitativos que pretende comprender lo más profundamente posible un fenómeno o situación determinada.

En la siguiente tabla (expuesta por González Teurel, 2005) se aprecian una serie de aspectos que evidencian este cambio de paradigma:

<i>Paradigma orientado al sistema y al usuario (Dervin y Nilan, 1986)</i>	
Paradigma orientado al sistema (o tradicional)	Paradigma orientado al usuario (o alternativo)
Información objetiva	Información subjetiva
Usuarios pasivos	Usuarios activos
Transituacional	Situacional
Visión atomística de la experiencia	Visión holística de la experiencia
Conducta externa	Cogniciones internas
Individualidad caótica	Individualidad sistemática
Metodología cuantitativa	Metodología cualitativa

Por su parte, Case (2002) presenta la siguiente tabla para ejemplificar este contraste en la conducta de búsqueda de información, basándose en las preguntas que guían ambos tipos de investigación:

	Orientación hacia la persona	Orientación hacia el sistema
Estudios orientados hacia las tareas o deberes	° ¿Cómo dan significado los abogados a sus tareas y a su medio ambiente?	° ¿Qué clase de documentos necesitan los ingenieros para realizar su trabajo y cómo deben proveérseles?
	° ¿Cómo aprende un administrador acerca de su trabajo <i>fuera</i> de los canales formales?	° ¿Qué tan satisfactoria y exitosa resulta la búsqueda de un estudiante universitario en el nuevo catálogo <i>en línea</i> de la biblioteca?
	° ¿Qué ocurre cuando un votante obtiene demasiada información acerca de un candidato en particular?	° ¿Con qué frecuencia utilizan los médicos las bases de datos especializadas en su área?
Estudios no orientados hacia las tareas o deberes	° ¿Cómo hace para lidiar con los problemas u oportunidades que se le presentan a diario?	° ¿De qué manera utiliza el público en general una biblioteca para el entretenimiento y el crecimiento personal; qué busca, pregunta y lee?
	° ¿Por qué los televidentes eligen un programa sobre algún otro y qué tipo de satisfacción encuentran al hacerlo?	° ¿Cómo se persuade a los adolescentes a actuar de manera sana y responsable?, ¿a qué tipo de mensajes sobre el abuso de las drogas les prestan atención, en qué medios y por qué?
	° ¿Qué busca la gente en las tiendas cuando no tiene una necesidad o intención explícita de comprar algo?	° ¿Por qué la gente ignora las medidas y advertencias de seguridad en los empaques?

Así, otros aspectos se han revisado en el estudio de necesidades y usos: el proceso de búsqueda de información, los usuarios que emprenden una conducta en busca de información y el contexto en el que las necesidades de información surgen, lo cual queda de manifiesto en la siguiente tabla, elaborada por González Teruel (2005):

Proceso de búsqueda, usuarios y contexto de referencia desde la perspectiva del sistema y del usuario		
Proceso de búsqueda	Paradigma tradicional	Paradigma alternativo
	Parcial	Global
	<ul style="list-style-type: none"> ° La observación se centra en el momento en que el usuario interactúa con un sistema de información. ° Visión atomista de la experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ° La conducta del usuario es estudiada en términos de aquellos factores que conducen a mantener una interacción con un sistema de información y sus consecuencias. ° Visión holística de la conducta informativa.
Usuarios	Pasivos	Activos
	<ul style="list-style-type: none"> ° Son observados como sistemas de procesamiento de información. ° El beneficio comienza con el suministro de la información independientemente de la conducta del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ° Construye una necesidad y se involucra activamente en la transferencia de la información. ° Emprende actividades que inducirán a la asignación de significado (<i>sense-making</i>). ° Se involucra desde el momento en que la información está disponible hasta la resolución del problema.
Contexto	Transituacional	Situacional
	<ul style="list-style-type: none"> ° Los usuarios con características similares en situaciones similares reaccionarán de manera similar, usarán la información de manera similar y tomarán decisiones similares. ° La conducta informativa de los usuarios se describe de manera que puede aplicarse en situaciones distintas. 	<ul style="list-style-type: none"> ° La conducta informativa está regida por una gama de variables que son únicas para cada individuo y al problema de información que ha planteado. ° Los individuos operan desde intereses distintos en diferentes momentos.

Debido a la dificultad que suponía centrar las investigaciones sin tener convenientemente definidos y delimitados los conceptos de necesidad, deseo, demanda y uso, tendían a centrarse en aquellos aspectos más tangibles y omitir aquellos que estaban más allá de una observación directa; es decir, se observaba sólo a aquellos usuarios reales que entraban en interacción con un determinado sistema de información, interesaba conocer qué ocurría, cuántos documentos solicitaban esos usuarios, cuál era su temática, con qué frecuencia realizaban sus peticiones, etc.

De tal manera que ese modelo de investigación proporcionó información descriptiva de grandes grupos de usuarios con características similares, pero de cara a la planificación de sistemas de información, hacía falta saber más acerca de las motivaciones que llevaban a las personas a buscar y demandar información.

Frente a esta parcialización, el paradigma orientado al usuario considera esa búsqueda como un verdadero proceso en el que, antes y después de realizar una demanda, ocurren cosas no sólo a nivel físico, sino cognitivo y afectivo. Se trata de una visión global del proceso de búsqueda de información, o como lo denominan Dervin y Nilan (1986), una visión holística de la experiencia, frente a la visión atomista.

Como ejemplo de esta última se encuentran los estudios cuyo objetivo se dirige a conocer qué publicaciones periódicas utilizan con más frecuencia un determinado colectivo de profesionales. Por el contrario, una investigación centrada en la observación de las situaciones que llevan a ese grupo de profesionales a buscar información, las posibles barreras que encuentran, las estrategias que desarrollan y el modo en que utilizan la información obtenida para resolver las problemáticas que les llevaron a emprender una conducta de búsqueda, ejemplifica la visión holística (González Teruel, 2005).

Dentro de este proceso de búsqueda, varía también la forma en que se considera al usuario. El paradigma tradicional lo considera como un sistema de procesamiento que automáticamente asimila la información que le proporciona el sistema de búsqueda y es descrito en términos de variables demográficas que caracterizan el uso que hacía de un determinado sistema de información; así, lo verdaderamente importante no es el usuario, sino el modo en que se comporta el sistema ante una solicitud de información.

Frente a este panorama, el paradigma alternativo considera que todo individuo está implicado activamente en la búsqueda de información, desde el mismo

momento en que percibe una carencia informativa hasta que la soluciona con el acceso y la asimilación de más información.

De igual forma, se da mayor importancia al contexto o situación del usuario cuando emprende una conducta de búsqueda como consecuencia de su necesidad de información. En la perspectiva del sistema, dado que la información tiene un significado constante, se considera que aquella suministrada por un sistema tiene el mismo valor y utilidad para todos los usuarios con características similares; de aquí derivan los perfiles generales de usuarios que presuponen que esas similitudes les llevan a necesitar el mismo tipo de información.

En cambio, desde la perspectiva del usuario se introduce el estudio de otros aspectos que influyen en el modo en que éste percibe sus necesidades informativas: el contexto o situación que hará una serie de variables, únicas para cada individuo o grupo, condicionen su conducta informativa.

Finalmente, también evolucionó el propósito u objetivo con que se llevan al cabo investigaciones desde un paradigma u otro: desde una visión basada sólo en el sistema, los estudios de necesidades y usos tratan de describir qué hace el usuario cuando entra en contacto con un sistema de información determinado, qué demanda y con qué frecuencia lo hace. Se trata de obtener resultados que puedan ser extrapolados a otros usuarios con características similares.

Por el contrario, desde la perspectiva del usuario interesa indagar más acerca de cómo se comporta el usuario ante la información y comprender cuál es el contexto que le rodea, así como las situaciones en las que necesita información. Así, se planifican mejoras a los sistemas que permitan la satisfacción de las necesidades de información únicas como individuo y grupo.

Con respecto a la metodología empleada en los estudios de usuarios, González Teruel señala que tradicionalmente en este tipo de investigaciones ha dominado un planteamiento cuantitativo, ya que se pretendía cuantificar las transacciones entre un usuario y el sistema y que los resultados fuesen representativos y

generalizables a otros grupos de usuarios. Las técnicas que mejor pueden cumplir este propósito son los cuestionarios, el análisis de citas y referencias, así como los registros de demandas realizadas en una biblioteca.

Al intentar indagar en cuestiones relacionadas con el individuo en interacción con su medio, se impone una visión cualitativa que permita observar de forma sistemática su realidad; así, se plantean técnicas como la observación y la entrevista que permiten indagar no sólo en los aspectos físicos del proceso de búsqueda de información, sino también en los cognitivos y afectivos del individuo, así como en el modo en que éste se relaciona con su ambiente y cómo le motiva o le inhibe en su búsqueda de información.

1.5 NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS INVESTIGADORES EN FILOSOFÍA

Sanz Casado (1994) refiere un estudio realizado en 1976 por el *Centre for Research in User Studies* (CRUS) financiado por *The British Library Research and Development Department*, cuyo principal objetivo fue explorar las necesidades de información y el comportamiento de los usuarios en el campo de las humanidades. Los resultados obtenidos permitieron conocer las diferencias en el comportamiento en la comunicación científica y las distintas necesidades de información que tenían los usuarios de esta disciplina respecto a los de ciencias sociales y a los de ciencias experimentales.

Algunas de las diferencias que se encontraron son las relativas a su capacidad de trabajar en equipo, la tipología de documentos que solicitan o a los métodos que utilizaban para llevar al cabo sus investigaciones. Ya en 1974, los trabajos de Line concluyeron que esto puede atribuirse a la naturaleza de las humanidades, donde el punto de vista individual es considerado una parte de toda la contribución que se hace al conocimiento (Sanz Casado, 1994).

Algunos otros aspectos encontrados en los estudios ya mencionados, y en otros posteriormente realizados como los de Corkill y Mann (1978) son: los filósofos

acuden a congresos y simposios con el fin de mantener contactos personales con otros colegas, antes que por el interés innovador que pudieran tener las ponencias presentadas. No suelen delegar en otros las búsquedas de información, pues temen que otros encuentren la información que ellos necesitan; prefieren las monografías, seguidas por las publicaciones periódicas. En cuanto a la actualidad de la información, prefieren materiales con una antigüedad mucho mayor que los científicos sociales y, por supuesto, que los experimentales y tecnólogos. Igualmente se encontró que la capacidad idiomática en este colectivo es mucho mayor que la de otras comunidades científicas, siendo el francés y el alemán los idiomas más dominados.

En 1982 Stone hizo un importante trabajo sobre estos humanistas, donde trató de definir los hábitos de información de este colectivo y para ello se apoyó en los resultados del proyecto CRUS. Stone observó la tendencia a trabajar solos y comenta que, a pesar de los cambios producidos en sus métodos de trabajo, sobre todo por el uso generalizado de la computadora, esta tendencia está profundamente arraigada en sus hábitos de investigación. Una consecuencia de esta naturaleza individual de los humanistas especializados en filosofía, es la escasa colaboración que existe entre ellos en el momento de realizar trabajos científicos, siendo mucho menor que la existente en las ciencias sociales y experimentales. En esos mismos estudios se encontró que la utilización de las fuentes informales, principalmente contactos personales, era una fuente muy valorada por los filósofos.

Hernández Salazar coordinó, en septiembre de 1996, un *Seminario sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios* donde, con la participación de investigadores nacionales y extranjeros, se propuso *determinar la relación que existe entre los estudios de usuarios y el desarrollo de programas de formación de usuarios de la información mediante el análisis de la experiencia de cada especialista, con el fin de conocer los avances que existen en este campo en los países de origen de las participantes* (Argentina, Costa Rica, México y Uruguay).

En ese Seminario, se delinea la investigación que Susana Romanos de Tiratel dirigió desde 1994, donde se propone estudiar, combinando diversas técnicas a los investigadores de humanidades y ciencias sociales en su relación con la búsqueda y posterior uso de la literatura especializada, no sólo para mantenerse al día de los avances en sus respectivas disciplinas sino también para apoyar sus tareas de investigación. El objetivo de ese estudio fue evaluar y desarrollar colecciones adecuadas, así como encarar el diseño de sistemas y servicios de información en las áreas respectivas. Durante dicho estudio, realizado en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, Romanos de Tiratel (1994) encontró que los investigadores en Filosofía suelen poseer un alto grado académico y manejar al menos dos idiomas diferentes al español (inglés y francés resultaron los más comunes); predomina el trabajo individual sobre el grupal. Aunque utilizan frecuentemente los servicios de sus bibliotecas, no son asiduos a solicitar ayuda por parte del bibliotecario: la respuesta más común a este fenómeno es que no lo necesitan; refirieron que acuden a la biblioteca al menos una vez por semana.

El estudio de Romanos de Tiratel también arrojó los siguientes datos: la actualidad de los materiales parece ser más perentoria en filosofía; sin embargo, se evidencia una amplia gama de intereses y periodos que van desde antes de 1900 hasta nuestros días (Hernández, 1997). En general, los filósofos estudiados manifestaron desconocer la utilización de recursos y herramientas diseñados ex profeso para facilitarles sus tareas, tanto de búsqueda bibliográfica retrospectiva para sus investigaciones, como de actualización permanente.

Por otro lado, Hernández Salazar (2001; 2004) apunta que los humanistas (en general) utilizan una amplia gama de recursos de información; los recursos básicos son documentos originales, monografías y compilaciones, así como documentos personales; requieren material poco convencional como manuscritos, audiovisuales, biografías, objetos reales e historias orales; la cobertura temporal suele ser retrospectiva o actual; y en cuanto a la capacidad idiomática, refiere el uso de los idiomas inglés, francés y alemán.

Por lo que respecta al comportamiento de búsqueda en las humanidades, Hernández Salazar (2001; 2004) refiere poca utilización de herramientas secundarias; si llegan a usarlas, se trata de reseñas, bibliografías, catálogos e índices; recurren a varios medios informales de comunicación: consulta e intercambio con colegas, búsqueda en colecciones personales, apelación a la memoria; además, requieren estar en contacto directo con los recursos y herramientas, por lo que el proceso de búsqueda y recuperación de información es directo, realizando esas búsquedas por palabras clave, autor y título. Cabe resaltar que este colectivo utiliza exhaustivamente los recursos de la biblioteca, pero consideran como última posibilidad el recurrir al bibliotecario.

Sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), Hernández Salazar (2004) señala que las comunidades de estas áreas no tienen interés en usar recursos tecnológicos de ningún tipo, especialmente los que se encuentran en Internet; si los utilizan, los más frecuentes suelen ser: procesadores de palabras, paquetes de administración de bibliografías, de manipulación de datos estadísticos, aplicaciones que reúnan el corpus lingüístico del griego y latín, programas para crear índices y concordancias, así como el correo electrónico. De la misma manera, esta autora señala algunas de las principales carencias en cuanto a la formación sobre recursos y herramientas tecnológicas de este colectivo en particular.

CAPÍTULO 2: MODELOS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

2.1 DEFINICIÓN DE MODELO

Para describir algunos de los diferentes modelos empleados en los estudios de usuarios, es necesario definir primeramente a qué se refiere la noción de *modelo* y cómo se aplica en el caso de las ciencias sociales.

De acuerdo a Papandreou, en su clásico estudio *La economía como ciencia* (1961), los sistemas deductivos cuyas proposiciones pueden ser sólo confirmadas, pero no refutadas, se denominan *modelo*, lo que conduce a establecer la diferencia fundamental entre modelo y teoría: en el primero, la clase de fenómenos, cuya explicación se busca, es decir, el ámbito social relevante, no está caracterizada adecuadamente, inequívocamente. Por el contrario, en la teoría sí lo está. Así, el modelo es considerado como la especificación de una teoría establecida anteriormente.

Según González Teruel (2005) en ciencias sociales un modelo es un medio para comprender lo que la teoría trata de explicar enlazando lo abstracto con lo concreto. Por su parte, Wilson (1999) lo explica como un marco de referencia para considerar un problema y derivar en una valoración de las relaciones entre proposiciones teóricas. Para Armatte (2006), se trata de una *representación* de un dispositivo real mediante un sistema formal –un sistema de ecuaciones, por ejemplo- que permite a la vez pensar este dispositivo, estudiar su funcionamiento y actuar sobre él para controlarlo o hacerlo evolucionar.

Case (2002) afirma que el modelo se centra en problemas más limitados que la teoría e incluso precede a su desarrollo; tanto la teoría como el modelo son versiones simplificadas de la realidad, pero estos últimos concretan sus contenidos mediante algún tipo de diagrama. Para otros investigadores como Järvelin y Wilson (2003) los modelos conceptuales son más amplios que una teoría científica, puesto que exponen las condiciones previas a una formulación teórica; proporcionan, además, herramientas conceptuales y metodológicas para

la formulación de hipótesis e incluso teorías. De la misma manera, facilitan la verificación de las hipótesis al contrastarlas con lo que se observa en la realidad; al igual que una teoría, un modelo describe las relaciones entre los conceptos, pero se encuentra vinculado más estrechamente con el mundo real.

Finalmente, Hernández Salazar (2004) retoma la noción de modelo desde un punto de vista epistemológico, según el cual se trata de una forma de representación de alguna realidad o series de realidades y de algún proceso o series de procesos; al unir esta definición con la de Alsina (1989), quien sostiene que los modelos son construcciones racionales que deben corresponder a una teoría validada, esta autora define *modelo* como forma de representación de alguna realidad o como proceso construido racionalmente y que, en efecto, corresponde a una teoría validada.

Sin embargo, en el caso de los estudios en necesidades y usos, la falta de una base teórica ha orillado a que estos se realicen centrándose en los aspectos más evidentes del proceso de búsqueda de información (demanda y uso) sin considerar las necesidades de información (González Teruel, 2005).

En opinión de Kuhlthau (1999), para que un modelo contribuya verdaderamente al desarrollo de un marco teórico en Bibliotecología debe situar un problema dentro de un contexto específico, obtener los patrones que puedan generalizarse a otros contextos (y así derivar en un *modelo*), y finalizar extendiendo los patrones previamente establecido al descubrimiento y desarrollo de la base conceptual que subyace en la teoría.

Para Hernández Salazar (2004) los elementos que estructuran un modelo son: a) conceptos básicos, que corresponden a las variables principales y al armazón del modelo; b) mecanismo, las relaciones entre conceptos básicos y c) principio racional, sobre el que se basa la explicación del fenómeno y de los conceptos incluidos.

Existe una cantidad importante de modelos desarrollados para el estudio de la conducta informativa, aunque no todos se centran en los mismos aspectos del proceso de búsqueda, usuarios y contextos. Para esta investigación en particular se han elegido los propuestos por Wilson (1981; 1997), Krikelas (1983), Kuhlthau (1991) y Cox, Ellis y Hall (1993), debido, principalmente a que han sido mejor desarrollados y porque intentan representar y explicar la secuencia de la conducta referida a variables relevantes, más que el mero hecho de indicar una secuencia de eventos. Por otra parte, estos modelos ahondan en cuestiones de necesidades y fuentes de información; concretamente, el expuesto por Kuhlthau (1991) puede aplicarse indistintamente en cualquier área, pues describe una serie de estadios cognitivos y afectivos o conductuales por los que atraviesa una persona al buscar, recuperar y evaluar la información. De igual forma, se revisan otros modelos que pueden contribuir al estudio de la conducta informativa de un colectivo específico (como el de Sylvain, 1996) o definir una necesidad concreta (como el de Calva González, 1999).

2.2 TOM D. WILSON: COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Para este autor, los problemas en la terminología han constituido un tema recurrente en las investigaciones sobre necesidades y usos; por ello se propone no utilizar el concepto de *necesidades de información*, sino *estudio de la conducta de búsqueda de información*, entendiéndola como aquello que un individuo emprende al percibir una necesidad de información. Así, examina las áreas tradicionalmente tratadas en los estudios de usuarios y los conceptos implicados, para concluir dos proposiciones necesarias:

1) las necesidades de información no son necesidades primarias, sino secundarias, pues son motivadas por otras más básicas;

2) al buscar información, el individuo puede toparse con una serie de obstáculos que dependen de variables personales, externas y del entorno.

Wilson presentó una serie de modelos basados en diagramas, originalmente publicados en 1981; el primero de ellos identifica 12 componentes, iniciando con el “usuario de la información”, aunque hizo notar que su interés se centra en mucho más que el uso en sí mismo:

El usuario tiene una necesidad, la cual puede o no provenir de su nivel de satisfacción o insatisfacción con la información previamente adquirida; la percepción de esta necesidad conduce al usuario a una serie o grupo de actividades, siendo la más sencilla la búsqueda directa en sistemas o fuentes de información. El resultado de esta demanda conduce al éxito (en caso de que la información sea útil) o al fracaso en la búsqueda de información, lo que presumiblemente marque el punto final.

Independientemente del éxito o fracaso en la búsqueda, ante la percepción de esa necesidad el usuario puede solicitar la información a otras personas, lo que produce un intercambio de la misma; este es el punto que, en opinión de Wilson, menos atención ha recibido en el área de la documentación y que él llama *transferencia de la información*. En gran medida, el fallo en la investigación sobre necesidades y usos consiste en considerar las necesidades de información como físicas, además de la falta de identificación del contexto en que se llevan a cabo. Así, el primer modelo presentado por Wilson es el siguiente:

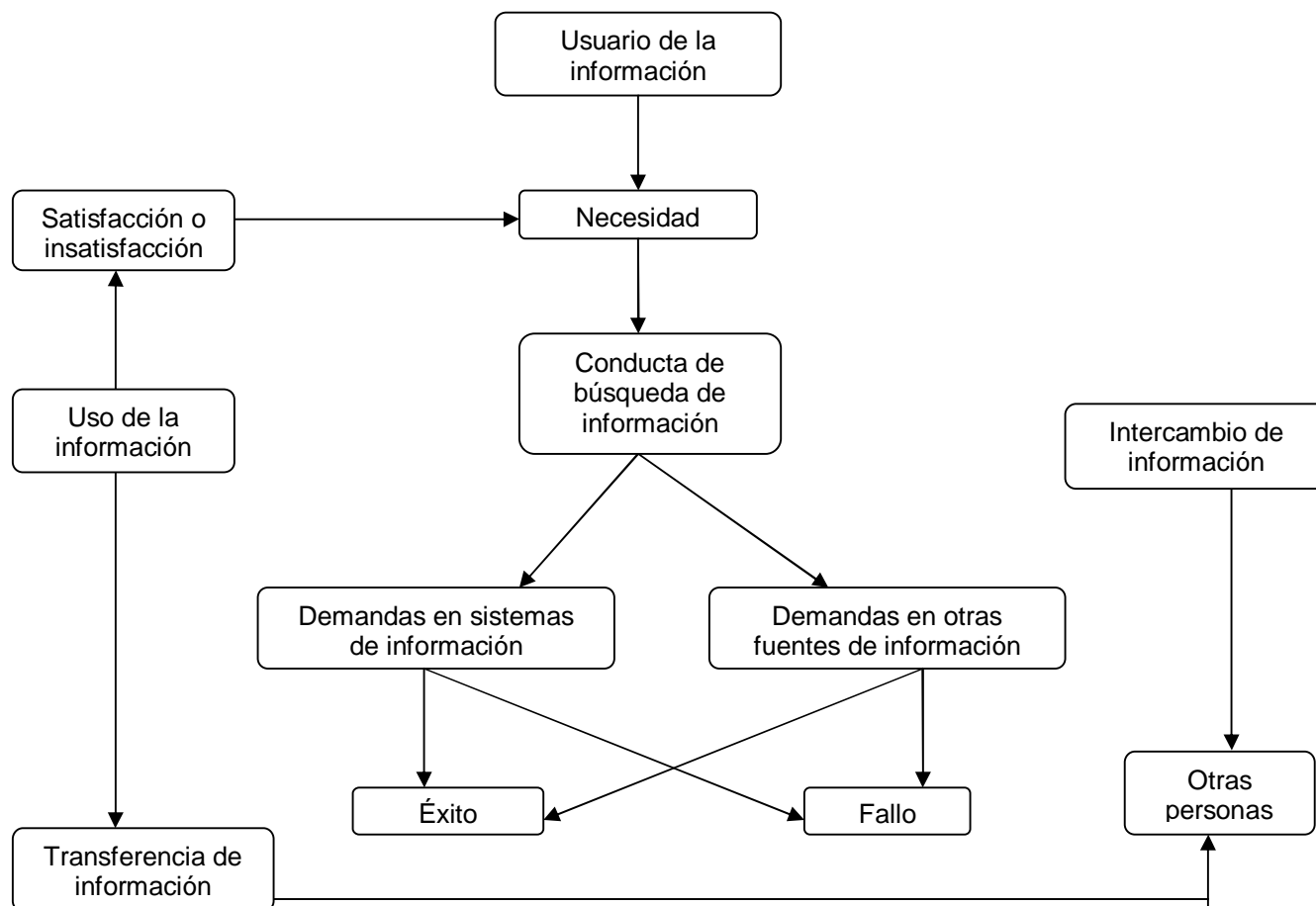


Fig. 2 Primer modelo de Wilson; tomado de Wilson, T. D. (1981) *Models in information behaviour research*.

Como el propio Wilson hace notar, la transferencia informal de la información entre individuos ha recibido poca atención en los estudios de usuarios y necesidades informativas. Incluso en la interacción con los sistemas formales de información (tales como las bibliotecas), *otras personas* son fuentes importantes de búsqueda, recuperación e intercambio de información.

Wilson presentó, en 1981, otro modelo sobre las circunstancias que dan lugar a la conducta de búsqueda de información. Los principales elementos de éste son: las situaciones en que una necesidad de información se plantea (la *persona* que realiza un *papel* –rol- dentro de un *entorno*), las barreras que pueden existir en cualquier búsqueda de información o de comportamiento en la realización de una búsqueda exitosa y del comportamiento de búsqueda en sí. Dicho modelo es representado de la siguiente manera:

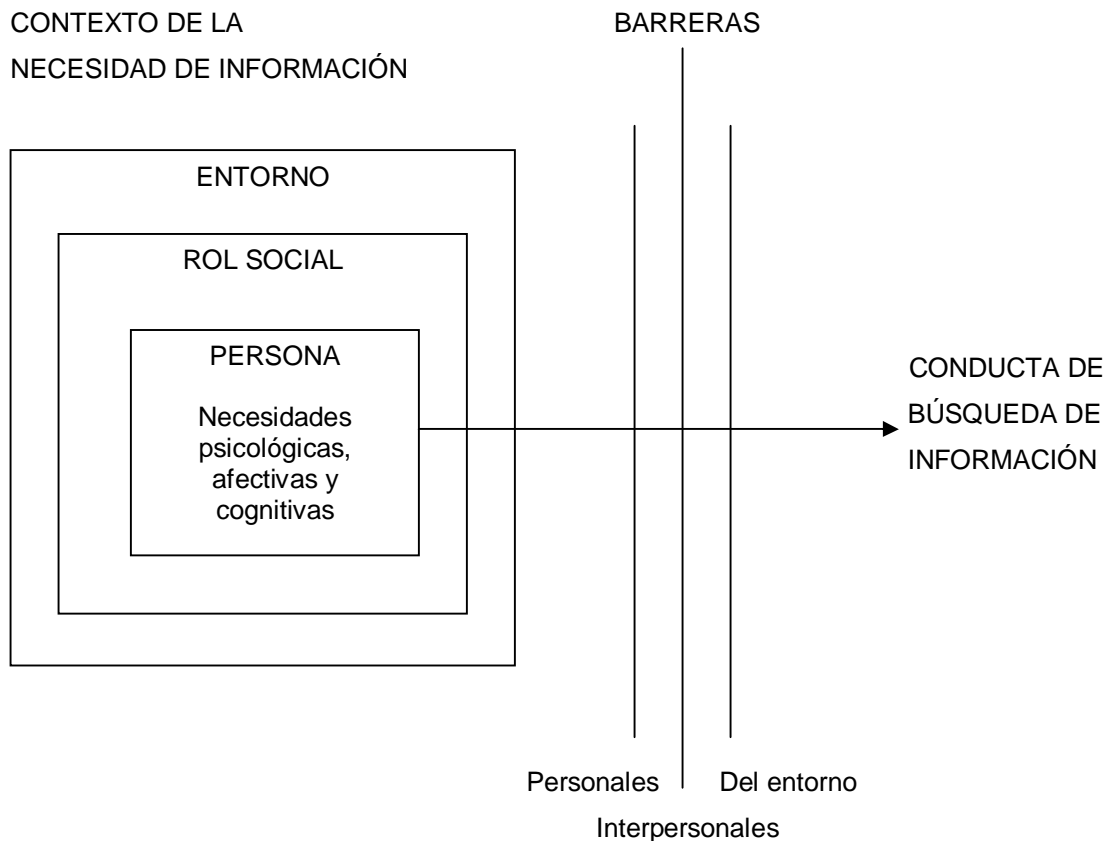


Fig. 3 Circunstancias que rodean la búsqueda de información; tomado de Wilson, T. D. (1981), *On user studies and information needs*.

El segundo modelo de Wilson, presentado en 1999, está basado en algunos de sus primeros diagramas de 1981; en él enfatiza el contexto complejo de la búsqueda de información (siguiendo a Dervin). En esta ocasión, Wilson identifica los factores en investigación en otras áreas, incluyendo la “toma de decisiones, la psicología, las innovaciones, la sana comunicación y la propia investigación del consumidor” (p. 256).

Este segundo modelo es mucho más complejo, pues menciona teorías explícitas para explicar los siguientes tres aspectos de la búsqueda de información:

- ¿Por qué algunas necesidades impulsan a la búsqueda de información más que otras? (teoría de estrés/confrontación, tomada de la Psicología).

- ¿Por qué algunas fuentes de información son más utilizadas que otras? (teoría del riesgo/recompensa, de la Economía).
- ¿Por qué el usuario puede o no obtener un resultado exitoso, basándose en la propia percepción de su autoeficacia? (teoría del aprendizaje social, de la Psicología).

De esta manera, la representación gráfica de este segundo modelo presentado por Wilson es la siguiente:

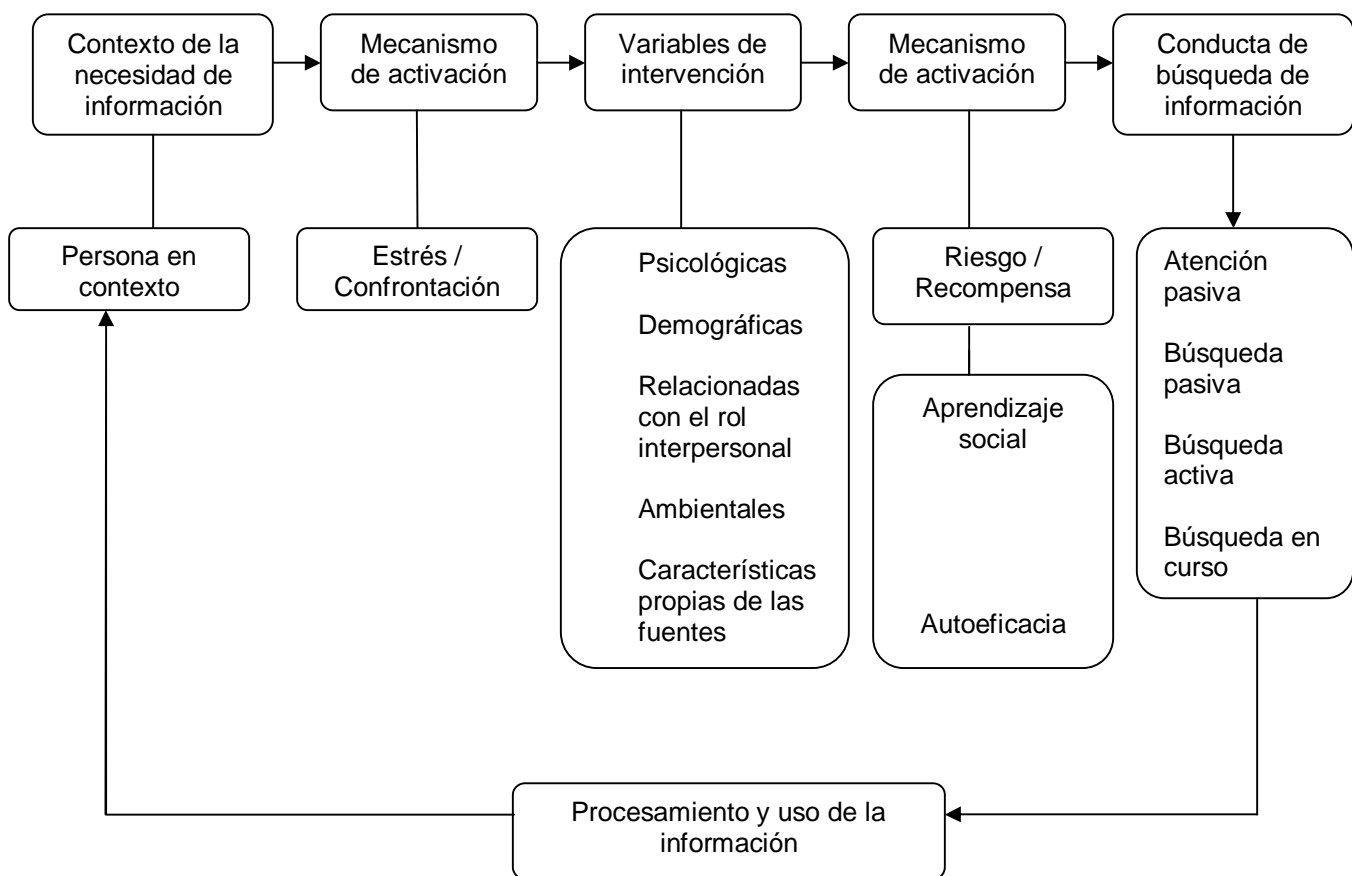


Fig. 4 Segundo modelo de Wilson; tomado de Wilson, T. D. (1999) *Models in information behavior research*

En este modelo, Wilson introduce el concepto de *mecanismo de activación* al utilizar la teoría del estrés/confrontación. Afirma que un estado de carencia de información es una situación estresante caracterizada por la incertidumbre y la frustración; ante ello, el usuario puede evitar el problema, o bien, enfrentarlo. Wilson define el primer concepto (*estrés*) como “una relación entre la persona y el

medio ambiente que es estimado por la persona como contribución o excedente de su o sus recursos y como riesgo de su bienestar” (Wilson, 1996); y el segundo (*confrontación*) como “efecto cognitivo y del comportamiento para dominar, reducir o tolerar la demanda interna o externa que son creadas por situaciones estresantes” (Wilson, 1996). Esta es la base que utiliza para explicar el por qué algunas necesidades no suscitan una búsqueda de información, debido a que estas necesidades no constituyen una amenaza al bienestar del individuo.

Al aparecer el concepto de *variables de intervención* o barreras, indica que tanto las características de la fuente de información como las distintas variables psicológicas, demográficas o ambientales, pueden condicionar la puesta en marcha de la conducta informativa. En el caso de los roles interpersonales, aclara que los problemas que surgen lo hacen siempre que la fuente de información sea una persona o donde una interacción interpersonal sea necesaria para tener acceso a otras clases de fuentes de información.

En este modelo se incluye otra etapa intermedia o *mecanismo de activación* entre la determinación de una necesidad y la acción para satisfacerla; para ello propone la teoría del riesgo/recompensa así como el concepto de *autoeficacia*. En el primer caso la idea del riesgo o la recompensa determina que la cantidad y naturaleza del riesgo percibido, en términos de incertidumbre, definirá las necesidades de información de tal manera que el usuario que perciba mayor riesgo buscará más información; es decir, que sólo la recompensa disminuirá el riesgo (González Teruel, 2005).

Por auto eficacia, Wilson entiende “la convicción de que uno puede ejecutar sucesivamente el comportamiento requerido para producir el resultado deseado” (Wilson, 1997), esto es, el juicio sobre las propias habilidades para ejecutar una conducta, determinando cuánto puede esforzarse una persona en la realización de una tarea y cuánto tiempo persistirá en su consecución. Así, estos mecanismos de activación resultan *motivadores*: ¿qué motiva a una persona a buscar información, cómo lo hace y hasta qué punto ocurre?

Un aspecto a resaltar es que en este segundo modelo Wilson reconoce diferentes tipos de conductas de búsqueda de información: *atención pasiva* (desde el medio ambiente, sin intención), *búsqueda pasiva* (adquisición de información que puede ser relevante para el individuo), *búsqueda activa* (o externa) y *búsqueda en curso* (de manera continua, actualizada). Sin embargo, no abunda en ellos, los expone como líneas de investigación.

La etapa de *procesamiento y uso de la información* implica que la información es evaluada en tanto el efecto que tiene sobre la necesidad y forma parte del ciclo de retroalimentación que puede comenzar el proceso de búsqueda continua, si acaso esa necesidad no ha quedado satisfecha.

Para González Teruel, la importancia de estos modelos radica en que supone una ampliación de la perspectiva desde la que se observa el proceso de búsqueda de información.

2.3 JAMES KRIKELAS: COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Uno de los modelos más citados en los estudios de búsqueda de información es el presentado por Krikelas en 1983, el cual contiene 13 elementos en total. En él se plantea un proceso causal que generalmente corre hacia abajo, con algunos suministros de retroalimentación. Para describir su modelo, Krikelas imagina una situación en la que una persona toma conciencia de su estado de incertidumbre ante un problema o cuestión, e intenta reducirlo tanto como sea posible. La causa de tal incertidumbre puede ser un evento específico o simplemente, un proceso continuo asociado al trabajo, la vida cotidiana o ambos. Naturalmente, en muchos casos se requiere que el individuo posea ya un cierto grado de información; sólo una pequeña parte de las necesidades personales actuales producirán una conducta externa que puedan identificarse como búsqueda de información. Por otra parte, el nivel de “urgencia” y la importancia con que el problema sea percibido pueden influir en el patrón de búsqueda de esa información (Krikelas, 1983).

Para este autor, en ese proceso de búsqueda se encuentra, en primer lugar, la difusión o diseminación, así como la recopilación de información. Respecto a la primera, considera que los individuos son tanto receptores como diseminadores de información. En cuanto a la segunda, ésta surge como respuesta a las necesidades de información que han sido aplazadas o que permanecen pasivas o estáticas hasta que la persona se decide a emprender la búsqueda. Los resultados de esta actividad se almacenan en la memoria o en alguna biblioteca o archivo personal; estos dos mecanismos de almacenamiento son parte de los recursos a los que acude el individuo cuando necesita esa información. En muchas ocasiones, cuando el individuo perciba una necesidad de este tipo acude a sus propios medios de almacenamiento.

Cuando estas necesidades aparecen como consecuencia de algún hecho ocurrido en el entorno del individuo, estas pueden haber sido aplazadas anteriormente o bien, inmediatas, que son aquellas que surgen y provocan un proceso de búsqueda activo y dinámico (González Teruel, 2005). Al darse este proceso, cada individuo acudirá a las fuentes de su preferencia.

Las fuentes de información pueden ser internas o externas; aquellas se definen como las que han sido almacenadas en la memoria o algún medio físico (colecciones personales) como consecuencia de la recopilación de información y pueden estar constituidas por las observaciones directas del individuo, de forma ya sea sistemática o casual y selectiva. Las fuentes externas pueden ser información registrada en algún soporte, pero también puede tratarse de personas que posean la información requerida.

En cuanto a los criterios utilizados por cada individuo para decidirse por una u otra fuente, Krikelas afirma que la percepción de la existencia de información pertinente en cada una de ellas, así como la facilidad de acceso, es básicamente lo que determina la preferencia por una u otra fuente.

Esta es la representación gráfica del modelo presentado por Krikelas:

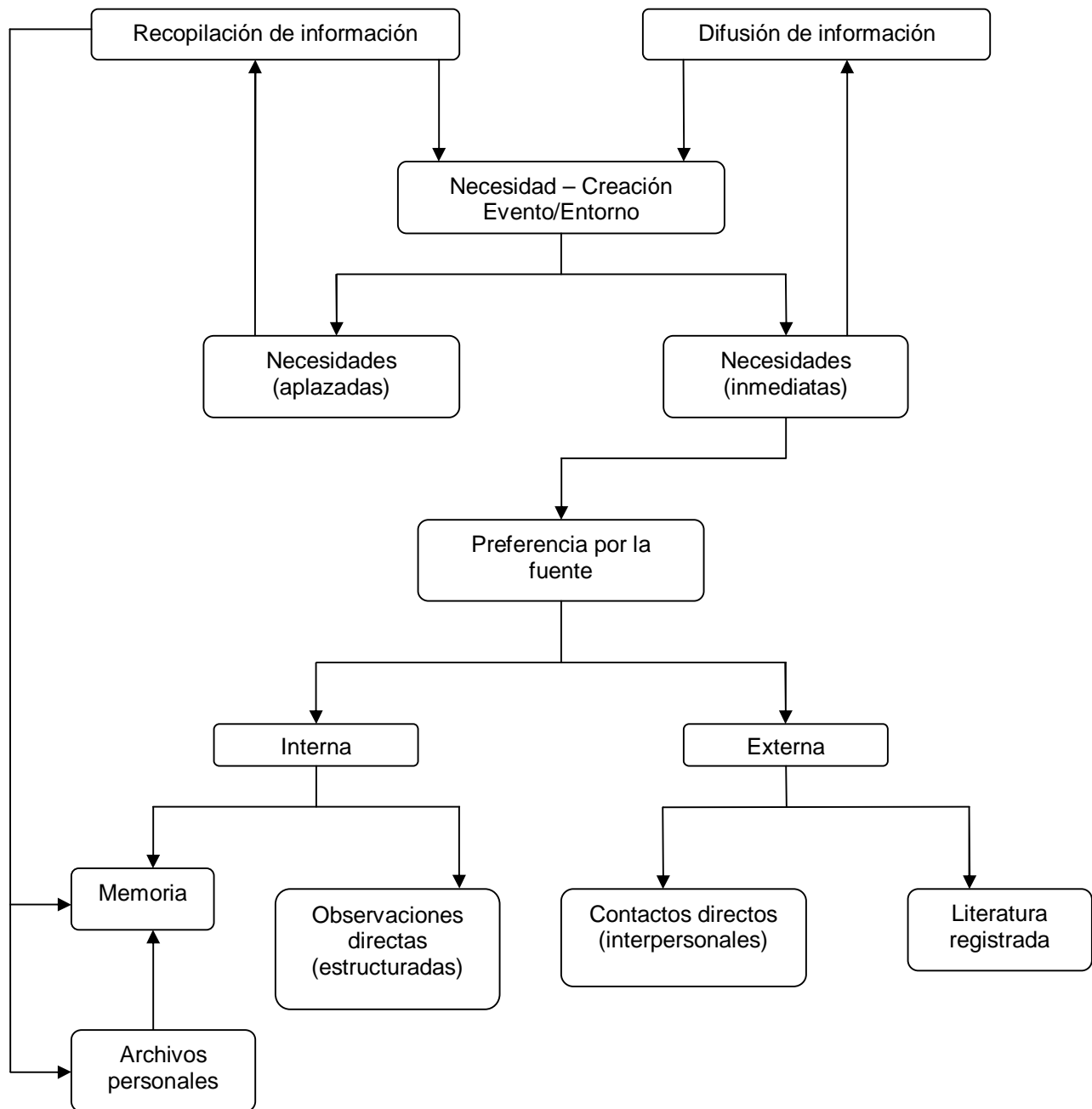


Fig. 5 Modelo de Krikelas; tomado de Krikelas, J. (1983) *Information seeking behavior: Patterns and Concepts*.

Según Case (2002) lo que Krikelas tiene en mente al diseñar este modelo son los esfuerzos por almacenar la literatura relevante sobre un mismo trabajo, lo cual es una ocupación mucho más específica que la búsqueda de la información que se prefiere. Para Krikelas, la *recopilación de información* tiene, al mismo tiempo, un propósito más general y menos formal, que describe como “un intento continuo de construir un mapa del medio ambiente cognitivo para facilitar la necesidad de

hacer frente a la incertidumbre” (1983). De ahí que este autor identifique la *incertidumbre* como un concepto clave.

La *difusión de información* es definida como “el acto de diseminar mensajes que deben ser comunicados de manera escrita, verbal, visual o táctil” (1983). Sobre esta cuestión Krikelas abunda poco, pero aclara que un individuo es al mismo tiempo emisor y receptor de información y ninguno de estos roles es independiente del otro.

La *recopilación de información* surge debido a que el medio ambiente o algún evento generan una necesidad; dichas necesidades pueden ser diferidas, es decir, almacenadas en la memoria y/o en algún soporte físico, mientras que otras necesidades resultan inmediatas, o al menos más urgentes. Para saber que se tiene una necesidad de información, se asume que el investigador selecciona conscientemente alguna fuente; ésta puede ser *interna* (la persona misma) o *externa* (otras personas que se comunican por cualquier medio).

Si bien Krikelas hace una exhaustiva distinción entre “contactos directos – interpersonales” y “literatura registrada”, es importante notar que actualmente la expansión de los medios masivos de comunicación han difuminado esas fronteras. Aunque la fuente principal (y preferida) de información sigue siendo la comunicación frente a frente, el “contacto directo” también puede ocurrir por medio del teléfono, una videoconferencia o, incluso, por correo electrónico. Sin duda, este autor tenía en mente que la principal fuente de información registrada podía encontrarse en una biblioteca tradicional hace algunos años; sin embargo, hoy en día el incremento de las formas asincrónicas de comunicación interpersonal hace que la distinción entre *registrada* y *en vivo* sea más difícil de precisar.

Para Hernández Salazar (2007) el principio racional sobre el que está construido este modelo es el *conductismo*, tendencia psicológica en la que se afirma una relación directa entre los estímulos del medio sobre el organismo y las respuestas dadas para adaptarse a él.

Así, el comportamiento en la búsqueda de información se representa en las actividades del individuo, que a su vez responden a las tendencias del entorno. Los estímulos de entrada quedan determinados por las necesidades de información y las respuestas equivalen a aquello que el individuo lleva a cabo en la búsqueda de información.

Finalmente, Krikelas (1983) define las necesidades de información como “*la función de la incertidumbre extrínseca producida por una discrepancia entre los niveles corrientes de certeza acerca del entorno y un criterio que busca alcanzar esos niveles de certeza*”.

Según Case (2002), quedan algunas cuestiones no especificadas dentro del modelo: el *medio ambiente* o *entorno* podría describirse como aquello que rodea a otros factores, más que ocupar el lugar al centro del esquema; para él, resulta extraño que Krikelas haya descrito la difusión de la información de manera separada de las fuentes. Asimismo, no queda claro cómo es que la categoría de “archivos personales” puede incluir también la de “literatura registrada”, así como las notas que uno mismo elabora. En consecuencia, parece que la distinción está hecha entre un sistema de información formal (como una biblioteca) y un informal (lo que un individuo puede poseer en su misma casa). De igual manera, Case llama la atención sobre el hecho de que las *características del que busca* no hayan sido consideradas en el modelo, tales como las demográficas, de edad o educación, pues éstas bien pueden afectar la búsqueda de información.

Para González Teruel, la intención de este modelo es explicar los fenómenos observados y proporcionar una base para el diseño de estudios empíricos. Y aunque el modelo de Krikelas puede aplicarse a la vida ordinaria, cierto es que recuerda el modelo de “búsqueda en la biblioteca” en el sentido de que describe la toma de conciencia de una necesidad y su inmediata satisfacción en el servicio de referencia (caso de las necesidades inmediatas, las fuentes externas y la biblioteca) o en la colección de la misma (es decir, las mismas necesidades y fuentes, pero se recurre a los anaqueles).

Este modelo tiene la virtud de ser altamente comprensible y muy sencillo, enfatiza en la importancia de los roles de la propia memoria y de la información recibida de otras personas, junto a las fuentes formales enfatizadas en otros modelos.

2.4 CAROL COLLIER KUHLTHAU: PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

Presentado en 1991, *Information Search Process* (ISP) se basa en una perspectiva constructivista del aprendizaje y fue concebido a partir de la observación de los estudiantes cuando acuden a la biblioteca en busca de información. Está basado en los supuestos de Dervin (1992) sobre el *sense-making*, es decir, en el sentido que un individuo le da a sus experiencias cotidianas (las acciones que realiza para construir su realidad).

De acuerdo a la teoría de Dervin, el *sense-making* es un conjunto de proposiciones metateóricas sobre los tres aspectos de la relación usuario-información: la naturaleza de la información en sí misma, el uso de esa información y la comunicación humana. El principio regente en este modelo es el de la discontinuidad, elemento fundamental en la condición humana y base para estudiar el uso de información, así como el diseño y la administración de los sistemas de información.

Para Dervin (1992), esta tendencia provee “*una guía metodológica para efectuar preguntas de investigación, recoger datos y planear el análisis del comportamiento humano en relación con la información*”. Así, el modelo de Kuhlthau se basa en el estudio del proceso natural que el individuo sigue cuando busca y hace uso de la información. Para esta autora, la incertidumbre es un estado cognitivo que comúnmente causa ansiedad y falta de confianza.

Según Kuhlthau, los individuos comienzan el proceso para resolver problemas de información con cierta incertidumbre porque saben que tienen un problema pero no pueden identificar fácilmente qué es *lo que no saben*. Conforme avanzan en el proceso, van adquiriendo más conocimientos sobre su tema de estudio y sus

necesidades de información se van haciendo más específicas. El sentimiento de incertidumbre que se origina por la falta de comprensión del tema va diluyéndose; el interés y la confianza se incrementan.

Para Kuhlthau las *necesidades de información* son “la brecha entre el conocimiento del usuario sobre el problema y lo que el usuario necesita saber para resolver ese problema” (1991). El *proceso de búsqueda de información* es la actividad constructiva que un sujeto realiza para encontrar sentido a la información (*sense-making*) con el fin de aumentar su conocimiento sobre el problema específico; este proceso transcurre durante un periodo de tiempo, no es un simple acontecimiento. Además, en un primer momento, incrementa la incertidumbre más que solucionarla.

De esta manera, la autora identifica siete etapas en el proceso de búsqueda de información, las cuales frecuentemente se traslapan, fusionan o combinan, por lo que el individuo avanza y retrocede durante el proceso.

Cada etapa representa una tarea considerada la más apropiada para mover el proceso hacia la siguiente etapa. El modelo del proceso de búsqueda de información, representa el proceso de la elaboración de significados del usuario, incorpora los tres campos de la experiencia humana ya descritos: el afectivo (sentimientos), el cognitivo (pensamientos) y el físico (acciones) dentro de cada etapa (Kuhlthau, 1991).

Las relaciones en este modelo son lineales, tanto horizontal como verticalmente. Kuhlthau considera que durante el proceso de búsqueda de información se manifiestan las características tanto afectivas como cognitivas y físicas, las cuales se relacionan con las etapas del modelo y la tarea apropiada para cada etapa (Hernández Salazar, 2007).

1) Inicio del proyecto de investigación. Los individuos (*estudiantes*, como se refiere la propia Kuhlthau) son informados acerca del proyecto o tarea de investigación. En esta etapa se enfocan en entender cómo se relaciona el

proyecto con otros trabajos realizados anteriormente; sienten incertidumbre porque no saben exactamente cómo empezar. El proceso y el producto de esta construcción es una experiencia única, influenciada por la situación cognitiva, afectiva y material del individuo. Es una exploración que ocurre como un proceso comunicativo, un diálogo entrecruzado que amplía los datos para incluir emociones, ideas, valores, opiniones, supersticiones y, creencias a nivel personal y social (Kingrey, 2002).

2) **Selección de un tema.** La tarea durante esta etapa es identificar el tema general de investigación. Generalmente el individuo se siente optimista una vez que ha seleccionado su tema y probablemente lleve a cabo una búsqueda de información preliminar y hable con otros sobre el tema elegido. Tanto los factores personales como los sociales afectan los procesos y los productos de la exploración de información. Desde la perspectiva social, la búsqueda de información se considera un proceso normativo, un medio a través del cual los individuos identifican, adaptan y transfieren valores, creencias, ideas y códigos de comportamiento (Kingrey, 2002).

3) **Exploración en los recursos para enfocar el tema.** Esta es la etapa más difícil del proceso porque muy probablemente los usuarios no tengan suficientes conocimientos como para formular inmediatamente una hipótesis y buscar documentos para sustentarla. El individuo trata de buscar e incorporar la información encontrada con lo que conoce sobre el tema. Este proceso de integrar nuevo conocimiento con lo que ya se sabe puede causar mucha confusión porque cada documento aborda el tema con una perspectiva diferente.

4) **Delimitación del tema.** Los individuos (estudiantes) revisan sus notas, escriben y hablan sobre su tema. El enfoque o delimitación del tema se va conformando poco a poco en la medida en que analizan la información encontrada y pueden determinar los aspectos más importantes del tema. En esta etapa han “construido” suficiente conocimiento, lo que les permite integrar nueva información sin confundirse. Emocionalmente se sienten mucho más confiados en que pueden completar la tarea.

5) **Selección de información.** En esta etapa el individuo puede explicar con claridad cuál es su tema de investigación y sabe con exactitud qué información necesita para fundamentar su trabajo. Puede interactuar con los sistemas de información de una manera efectiva porque conoce la relación entre los conceptos y la terminología apropiada para representarlos. Exige al buscador elegir solamente lo que es apropiado para su interés, pero también determinar como cada nueva idea va a ajustarse dentro del desarrollo de una solución, para organizar y conectar la información en forma válida desde una perspectiva tanto objetiva como subjetiva (Kuhlthau, 1991).

6) **Conclusión de la búsqueda.** Los individuos sienten que cuentan con la información suficiente para completar su proyecto. Tienen organizadas sus ideas y experimentan alivio.

7) **Redacción final del documento.** En esta etapa incorporan la información que consideran más valiosa al texto final. Dependiendo de los resultados del proceso se sienten satisfechos o insatisfechos. A pesar de los resultados, la aplicación y la transformación de los datos dentro del nuevo juicio personal sirve como un resultado crucial que diferencia la búsqueda de información de la recuperación de información.

Para Kuhlthau (1991), el concepto de construcción personal, apoya la hipótesis de la búsqueda de información como un proceso de construcción que inicia con incertidumbre y ansiedad. De un estado cognitivo de incertidumbre con respecto a un problema se origina una incertidumbre emocional, lo cual queda plasmado en cada una de las siete etapas que describe:

Etapas en ISP	Sentimientos	Pensamientos	Acciones	Tareas
1. Inicio del proyecto	Incertidumbre	Ambigüedad. Consideraciones generales del proyecto	Búsqueda de información básica	Reconocer
2. Selección de un tema	Optimismo	Intereses personales y requerimientos		Identificar
3. Exploración de los recursos para enfocar el tema	Confusión, frustración, duda	Búsqueda del posible foco del proyecto	Búsqueda de información exhaustiva	Investigar
4. Delimitación del tema	Claridad	Perspectiva final del proyecto. Sentido de dirección, confianza		Formular
5. Selección de información	Sentido de dirección, confianza	Especificidad, mayor interés	Búsqueda de información precisa	Recoger
6. Conclusión de la búsqueda de información	Alivio	Asunción de los aspectos objeto de búsqueda		Completar
7. Redacción final del documento	Satisfacción o insatisfacción			Presentar

Fig. 6 Modelo de Kuhlthau. Tomado de Inside the search process: Information seeking from the user's perspective. En *Journal of the American Society for Information Science*.

Una vez que se han definido las etapas del proceso de búsqueda de información, González Teruel (2005) se pregunta si es posible que el modelo de ISP permita establecer estrategias concretas para la mejora de la adecuación de los sistemas de información a las necesidades de sus usuarios; el valor de este modelo, según esta autora, reside en la aplicación tanto de las construcciones teóricas como los resultados de sus múltiples estudios a la vida cotidiana de la biblioteca, la cual se concentra en las áreas de referencia y formación de usuarios.

De acuerdo a Hernández Salazar (2007), el principio racional en el que se basa el modelo es el cognoscitivismo, el cual considera que un sujeto genera nuevos conocimientos a partir de los que ya posee. El requerimiento de una nueva información se producirá a partir de la ruptura en su cadena cognoscitiva; lo cual, a su vez, lo llevará a tratar de reestructurarla. De ahí que Kuhlthau establezca los conceptos de necesidad de información y de proceso de búsqueda, determine las características a estudiar y las tareas apropiadas para cada etapa.

El término *estado cognitivo* es utilizado para describir más o menos lo mismo: las tareas del usuario, las necesidades de información y las estructuras del conocimiento. La suposición aquí es que la necesidad de información y la estructura del conocimiento parten de la misma base, y que junto con los factores problema/tarea y situación /organizativo el usuario de cara a estas estructuras determina el marco de referencia o estado cognitivo cuando interactúa con los sistemas de recuperación de información (Cole, Cantero y Ungar, 2000).

Cole, Cantero y Ungar (2000), describen un cambio en el 'espacio abstracto' del usuario como el resultado de los procesos cognitivos que tienen lugar cuando el usuario acude a la biblioteca, lee ciertos libros acerca de su tema, tarea o problema y se informa en ellos. El usuario no simplemente conoce más acerca del tema como resultado de la lectura en la biblioteca, cambia el 'espacio abstracto' del usuario. En este proceso, ciertas alternativas (de aproximación al tema) se encuentran disponibles, pero no lo estaban antes de su experiencia con la biblioteca, mientras otras alternativas se han dejado de considerar.

De acuerdo a Cole, Cantero y Ungar (2000), solamente las experiencias exitosas en la biblioteca producen cambios en el *espacio abstracto* del usuario, porque los sistemas tradicionales de búsqueda de información únicamente orientan a los usuarios hacia el potencial de información, más que proporcionarles directamente información durante la interacción. Este cambio, suponen que no ocurre durante la interacción con estos sistemas tradicionales; la información está diseñada para que ocurra después de la interacción, cuando el usuario se dirige a la parte de la biblioteca donde recupera la información referenciada, y solamente si el usuario entiende la información y la encuentra. El desarrollo de la capacitación en tecnología, no obstante, ha hecho factible la incidencia de la estimulación de cada uno de los cambios en el espacio abstracto mientras el usuario interactúa en línea con los sistemas.

Vakkary (1999), discute la situación problemática en términos de diferentes estados cognitivos, que varían en las diferentes fases o episodios de la búsqueda. Cada episodio representa situaciones diferentes de certidumbre e incertidumbre, y

a cada episodio corresponden comportamientos de búsqueda de información junto con diferentes comportamientos de juicios de relevancia.

Así, Kuhlthau (1991) inserta el concepto de *proceso o zona de intervención* como el momento en que el usuario requiere la ayuda del profesional para progresar en el proceso de búsqueda de información y donde le corresponde a ese profesional identificar el tipo de mediación que es necesaria; de esta manera, existen cinco zonas de intervención: en la primera, el usuario mismo diagnostica el problema; en cada una de las cuatro restantes, el usuario consulta al profesional que diagnostica la zona de intervención a partir de la valoración del problema.

Comprender la complejidad de la tarea es básico para la interpretación de las necesidades de información y las acciones necesarias para satisfacerlas. La complejidad puede estar asociada con la predeterminabilidad de, o la incertidumbre acerca de. Estas dimensiones se relacionan con las características de la tarea: repetibilidad, analizabilidad, el número de rutas alternativas para ejecutarla y con la novedad de los resultados (Vakkari, 1999)

La complejidad significa el grado de predeterminabilidad para ejecutar la tarea, la cual puede identificarse en los requerimientos de información, los procesos y sus resultados. La determinabilidad está frecuentemente asociada con la estructura de la tarea y sus interrelaciones. Ambas definiciones implican que la determinabilidad de la tarea se incrementa cuando el conocimiento acerca de sus requerimientos de información, procesos y resultados se incrementan. A mayor conocimiento acerca de la dimensión de la tarea, menor complejidad y facilidad para su realización.

Así, se puede relacionar el grado de predeterminabilidad de la tarea a la estructuración del conocimiento o espacio conceptual del ejecutador acerca de la tarea. La estructura del espacio conceptual depende del conocimiento previo de la dimensión de la tarea. Si existe una severa carencia de conocimiento acerca de la tarea, se puede decir que la persona está en una situación problemática o tiene un estado anómalo de conocimiento (Vakkari, 1999).

Finalmente, Kuhlthau (1991) estudia características de tres tipos: afectivas, que son los sentimientos que se producen en el usuario durante el proceso de búsqueda. Establece once muy variadas (incertidumbre, optimismo, confusión, frustración, duda, claridad, sentido de dirección, confianza, alivio, satisfacción o decepción); cognitivas, representadas por siete pensamientos: general, vago, específico, más claro, incremento de interés y mayor claridad o especificidad; y físicas, que son las acciones que realiza el usuario e identifica tres tipos básicos de búsqueda: de información básica, relevante y específica.

Es complejo comparar los tres modelos aquí presentados más allá de las diferencias entre vocabularios, énfasis y épocas en que han sido propuestos. Sin embargo, de acuerdo con Case (2002) los dos modelos de Wilson y el de Krikelas fueron tomados de la literatura en ciencias de la Información, mientras que el de Kuhlthau advierte una fuerte influencia de la psicología.

Según Case (2002) el modelo de Krikelas demuestra de forma más específica la época en que fue presentado, pues privilegia la utilización de los documentos impresos y/o de la biblioteca, especialmente al hablar de *información registrada*. Su principal valor reside en el uso de la literatura en el contexto de otras fuentes de información, tales como otras personas (generalmente colegas) así como las observaciones propias y la memoria.

En cambio, el primer modelo de Wilson no se refiere explícitamente a los documentos como fuentes, antes bien, lo hace hacia los *sistemas* y *otras personas* de manera mucho más general que Krikelas. Más allá de esas nociones enfatizadas por Krikelas, el modelo de Wilson presentado en 1981 introduce los conceptos de *resultado de la búsqueda* y el grado de satisfacción de la necesidad de información, aunque ignora las características de las fuentes y las preferencias personales.

El segundo modelo de Wilson introduce factores que el primero ignora; identifica no sólo el potencial de las variables personales y modos de realizar la búsqueda, sino que sugiere teorías de la psicología relevantes sobre las motivaciones detrás

de la conducta informativa. Si bien, como se mencionó al principio de este capítulo, el fin último de cualquier modelo es desembocar en una teoría (o al menos, esa es la intención primera), ninguno de los autores aquí analizados ha propuesto alguna teoría específica sobre la conducta o el comportamiento informativo.

2.5 LECKIE, PETTIGREW Y SYLVAIN

Este modelo fue presentado en 1996 y, de acuerdo con Case (2002) es muy parecido al de Krikelas en sus limitaciones en cuanto al rango de personas, en este caso, *profesionales*. Propone seis factores conectados con flechas, todas unidireccionales, excepto una (“resultados” y “características de las necesidades de información”); está descrito en forma de flujo de arriba hacia abajo, comenzando por el *rol laboral*, lo que a su vez influye en las *tareas asociadas*. El esquema es el siguiente:

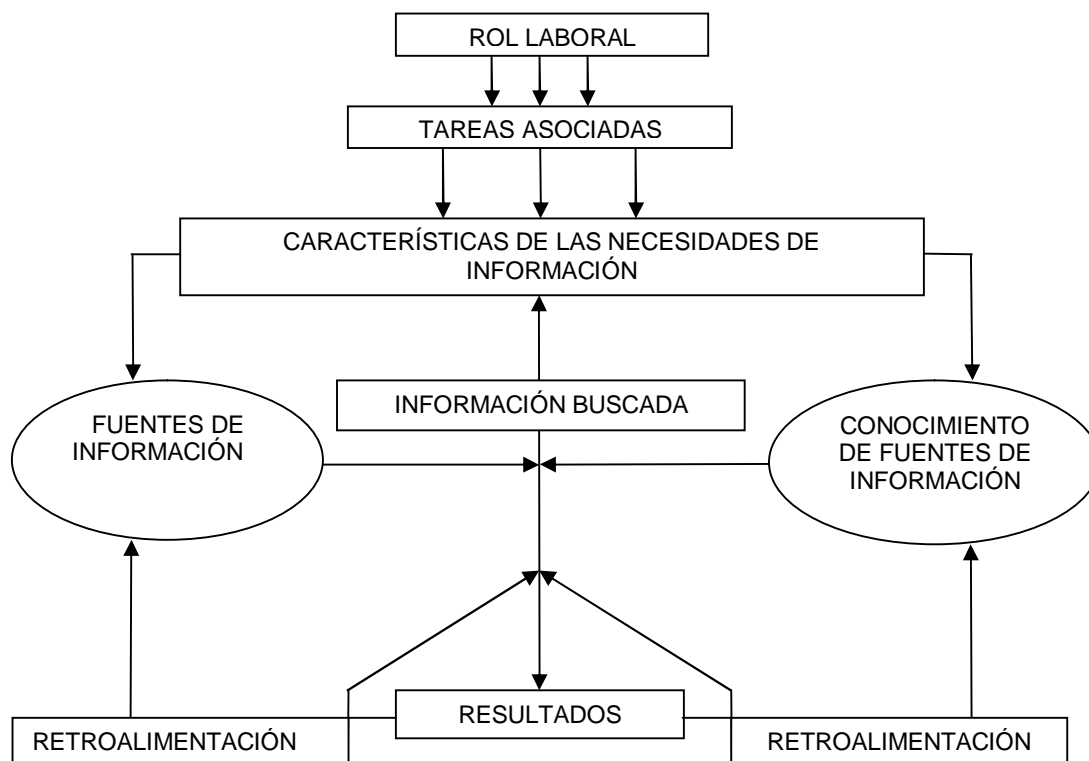


Fig. 7 Modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain. Presentado en *Library Quarterly*, vol. 66, no. 2, 1996, Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers.

En el artículo en que fue presentado este modelo (1996), no se explican a profundidad muchos de los términos empleados, si bien es posible inferirlos del mismo texto y de las revisiones que los autores hicieron de otros estudios.

Debido a que el modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996) está restringido a “profesionistas” (tales como médicos, abogados e ingenieros), no es de sorprender que el *rol laboral* y las *tareas* resulten asociadas como las primeras motivaciones para buscar información; aunque la *demografía individual* (edad, profesión, especialización, localización geográfica) no está descrita en el modelo mismo, estos factores son considerados como “variables que influyen en las necesidades de información”, junto a otros aspectos propios de estas necesidades, tales como el contexto, la frecuencia, la importancia y la complejidad.

Las creencias y las actitudes, son menos relevantes que en otros modelos, puesto que el énfasis está puesto en los hechos de la vida laboral. En el modelo de Leckie, Pettigrew y Sylvain (1996) las necesidades crean una *conciencia* de las fuentes de información y/o del contenido, lo cual motiva al usuario a examinarlas; estas variables son el parámetro con el que se mide el éxito en la coincidencia con la fuente o la estrategia de búsqueda empleada, junto con la formalidad, la duración, el costo, la calidad y accesibilidad de la o las fuentes.

Como se puede ver en la figura 7, la *conducta en la búsqueda de información* se representa con una flecha bidireccional como *información buscada*; el resultado afecta otros aspectos a través de la retroalimentación, pasando por las *fuentes*, el *conocimiento* (o *conciencia*) y la *información buscada*. Así, el diagrama intenta describir el proceso de trabajo de un profesionalista, lo que implica una limitación en su aplicación en otro tipo de búsquedas de información.

2.6 ELLIS, COX Y HALL

Este modelo fue desarrollado para el estudio de la conducta en la búsqueda de información basándose en la observación de un grupo de científicos sociales y experimentales en un entorno académico, pues a pesar de la existencia de

numerosos estudios sobre los *hábitos* de este grupo de usuarios, ninguno se centraba en la *percepción* que este tipo de profesionales tenía sobre sus actividades de búsqueda de información.

De acuerdo a González Teruel (2005) el modelo propuesto por Ellis (1989) (quien se interesaba en el estudio de los sistemas de recuperación de información) surge como alternativa al problema del diseño de este tipo de sistemas, por lo que está centrado en los aspectos conductuales de los usuarios cuando interactúan con él.

En el modelo se plantea que existen diversas características en la conducta del individuo cuando busca información que pueden constituir patrones, más o menos generalizables, y que pueden utilizarse en el diseño y la evaluación del sistema de recuperación de información. Así, en 1989 Ellis define (y después, en 1993, junto a Cox y Hall), seis características en el proceso de búsqueda de información, cuyo esquema es el siguiente:

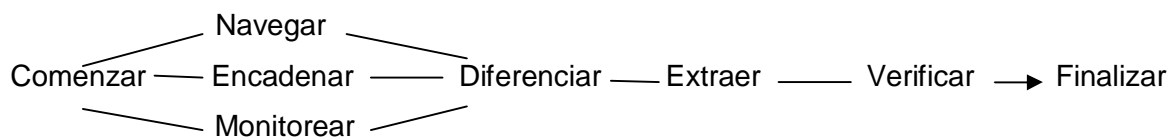


Fig. 8. Modelo de Ellis, Cox y Hall, según la interpretación de Wilson (1999)

Es importante destacar que en el trabajo original de Ellis (1989) y de Ellis, Cox y Hall (1993) no aparece el esquema aquí presentado; éste es una adaptación hecha por Wilson (1999), comúnmente citada en la literatura sobre el tema; incluso Romanos de Tiratelo (2002) presenta una comparación de los modelos de Kuhlthau y de Ellis, Cox y Hall.

Debe resaltarse que el modelo no se plantea como un proceso de etapas sucesivas, sino aspectos del comportamiento que pueden suceder en diferentes etapas, incluso en la misma persona.

Así, el **comienzo** (o inicio) se define como las actividades características de la búsqueda de información inicial; estrategias adoptadas por el investigador cuando busca información para un proyecto nuevo y éstos pueden tener mayor o menor experiencia o familiaridad con el tema objeto de dicha investigación. Consiste, además, en la identificación por parte del usuario del miedo para comenzar a buscar información. Puede tratarse desde preguntar a un compañero o a un experto en el área.

Encadenar consiste en el seguimiento de las cadenas de citas u otras formas de conexiones referenciales entre materiales; es seguir los pie de página, citaciones y bibliografías de algunos materiales claves de esa temática de conocimiento o de los que van ubicando. La dirección de esta búsqueda puede ser anterior o posterior, dependiendo de si lo que se sigue son las referencias de una fuente inicial o si se busca la referencia inicial a partir de otras referencias (González Teruel, 2005).

Navegar (hojear o curiosear) se trata de la búsqueda semi directa (o semi estructurada) en áreas de potencial interés. Es recorrer las bibliotecas de sus lugares de trabajo, hojear catálogos de editoriales, revisar revistas de la especialidad.

Diferenciar (diferenciación) se define como la selección y filtro de la información que se obtiene a partir de fuentes conocidas, usar diferentes conocimientos y habilidades sobre el tema o sobre la calidad de la información para hacer ese filtro.

Monitorear es la actividad de mantenerse al día de los desarrollos en un área a través del seguimiento regular de fuentes particulares, estar atento a nuevos datos sobre el tema, métodos de búsqueda o fuentes de información, desde los contactos personales hasta el uso de los servicios de diseminación selectiva de la información (DSI).

Extraer consiste en la identificación selectiva del material relevante en una fuente de información; incluye trabajar con conjuntos de revistas, series de monografías,

colecciones de índices, resúmenes o bibliografías en bases de datos digitales. Según Romanos de Tiratel (2002), esta actividad puede darse al inicio del proceso de búsqueda.

Las dos características restantes, **verificar** y **finalizar** fueron introducidas por Ellis, Cox y Hall (1993) para el estudio de la conducta de búsqueda de investigadores en física y química. La primera es la comprobación de la exactitud de la información y la segunda, por ejemplo, la presentación del informe final o del artículo para su publicación.

De acuerdo con Uribe Tirado (2008) este modelo ha sido de los más utilizados en estudios recientes (Romanos de Tiratel, 2002, por ejemplo) pues estructura de forma clara los diferentes pasos y patrones que experimenta un usuario al buscar información en un sistema (sin desconocer pasos previos antes de interactuar con el sistema mismo), sea en las bibliotecas y bases de datos hasta con todas las posibilidades de recursos y fuentes de información que posibilita Internet.

González Teruel (2005; junto a otros autores, como Romanos de Tiratel (2002) menciona que, mientras Ellis (1989) concibe su modelo compuesto por una serie de características, no como etapas de un proceso, para Wilson (1999) es evidente que el *comienzo (starting)* debe iniciar el proceso que *ending (finalizar)* termina. De la misma forma, este autor considera que la verificación es la penúltima etapa y que la extracción debe ser consecuencia de un comportamiento específico de búsqueda tal como el navegar (hojear/curiosear, *browsing*). Así, la extracción no es una conducta informativa (tal como la *búsqueda*, el *encadenamiento* o el *monitoreo*); lo mismo ocurre con la diferenciación.

De esta manera, para Wilson (1999), el modelo de Ellis representa lo mismo la conducta de búsqueda (*information seeking behaviour*), que la conducta informativa en general.

Como se señaló al principio de este capítulo, estos modelos han servido como pauta para establecer la necesidad y pertinencia de este tipo de trabajos, cada

modelo intenta representar diversas fases por las que atraviesa cualquier tipo de investigación documental. Así, siguiendo a Kuhlthau, la presente investigación busca situar un problema dentro de un contexto específico (*¿Cuál es el impacto que los documentos electrónicos han tenido en la investigación filosófica –dentro del Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM?*) y obtener los patrones que puedan generalizarse a otros contextos. No pretende, por lo demás, derivar en un *modelo*, pero sí aspira a contribuir a la base metodológica de este tipo de estudios, inclinándose por la investigación cualitativa como método exploratorio.

Por todo lo anterior, para el presente trabajo se ha elegido el modelo de Ellis, Cox y Hall (1993) como guía tanto para el desarrollo de la metodología como para la presentación y análisis de resultados. Ello porque se considera que este modelo es lo suficientemente flexible para el desarrollo mismo de la investigación, que intentará probar dicho modelo utilizando la metodología etnográfica de análisis del discurso. Se trata, por lo demás, de un modelo de tipo cualitativo, que no se reduce al recogimiento de datos numéricos.

CAPÍTULO 3: MÉTODOS CUALITATIVOS

3.1 LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

Se debe resaltar que esta investigación no pretende ahondar en el dilema sobre la conveniencia de usar una metodología cualitativa sobre la cuantitativa, principalmente porque no es el objetivo y porque, como bien se aprecia en la literatura especializada, no existe *una* metodología única que pueda y deba ser utilizada en cualesquiera sean los objetos de estudios; es, precisamente, el objetivo de la investigación lo que debe señalar el método más apropiado para alcanzarlo. Es decir, la elección de una metodología para llevar al cabo una investigación implica una determinada orientación en el desarrollo del trabajo, pues indica las líneas a seguir a medida que se avance y las sucesivas fases cuya correcta culminación darán validez a las conclusiones que se obtengan. De la Cuesta (2008) lo explica bien en su artículo sobre la *pregunta* en la investigación cualitativa: “[...] *ha de ser congruente con la metodología que se propone en un estudio y esta pregunta refleja el paradigma en el que el investigador está situado*” Hacer una pregunta cualitativa implica un proceso en el cual se determina el área, el tema de estudio, la pregunta y el lugar de estudio. Este proceso es interactivo y cambia a medida que se avanza, por ello los principios son necesariamente provisionales. La justificación de un estudio cualitativo no consiste en hacer una revisión bibliográfica exhaustiva, sino que es selectiva: se escoge la información que razone que el estudio es necesario, la pregunta consecuente y pertinente.

La principal discusión acerca del uso de las metodologías cualitativas de investigación y sus respectivos métodos tiene que ver con el problema o pregunta de investigación. Westbrook (1994, citado por Muela Meza, 2004) argumenta que *“el problema de investigación debe determinar la metodología de investigación y los métodos empleados. Ninguna metodología única embona para cada problema; debe hacerse una elección. Algunas áreas de la bibliotecología son muy nuevas, muy complejas o tan inexploradas que los académicos están buscando metodologías adicionales o diferentes”*. Incluso Wilson (1981) argumenta que la investigación de campo no es necesaria en cada investigación. Donde la

información de antecedentes y la experiencia esté de otro modo disponible, donde la falsa categorización pueda ser omitida y donde una formulación teórica clara ya exista, la investigación de campo puede ser un lujo innecesario.

Para Borrego Huerta (1999) en las ciencias sociales tradicionalmente se han diferenciado dos grandes paradigmas o modelos de análisis de la realidad, en cierto modo enfrentados. Por un lado, el positivismo busca la comprensión de las causas de los fenómenos sociales, con independencia de la subjetividad de los individuos. La fenomenología, por su parte, intenta entender esos mismos fenómenos desde el punto de vista de la persona que los experimenta. Así, mientras los primeros adoptan el modelo de investigación de las ciencias naturales, los segundos emplean métodos cualitativos que, como la observación participante o la entrevista en profundidad, permiten obtener datos descriptivos (Taylor y Bogdan, 2000).

En bibliotecología ha existido una tradicional preferencia por un único paradigma, el positivista o cuantitativo, en detrimento de otro modelo de análisis de la realidad, el fenomenológico o cualitativo (Sutton, 1993).

Según una gran parte de la literatura especializada, resulta extremadamente complicado elaborar una definición breve, precisa y completa del término *investigación cualitativa*. Mientras algunos autores optan por caracterizarla a partir de los elementos particulares de su práctica y la asociación con técnicas concretas como la observación participante o la entrevista en profundidad, otros la definen en función de los datos que produce, narrativos, verbales o textuales, frente a los numéricos de la investigación cuantitativa. Mellon (1990) la define así:

La intención es entender por qué la gente en un escenario bibliotecario se comporta como lo hace. Para hacer esto, los investigadores naturalísticos usan procedimientos de áreas que se han concentrado tradicionalmente en estudios a profundidad de la gente: las técnicas etnográficas de la

antropología y los métodos cualitativos de la sociología. Esta investigación se enfoca principalmente en descubrir las características de un fenómeno social. El objetivo es entender el fenómeno en lugar de controlarlo. La intención es entender la situación tal cual existe en un escenario particular, en lugar de predecir lo que quizá vaya a suceder en situaciones similares (p. 65).

Westbrook (1994) concuerda:

Cuando es definida como un paradigma de investigación, el naturalismo es un enfoque que capta la realidad de manera holista y en constante cambio, de tal modo que la formación de la teoría se convierte en un proceso designado para entender fenómenos. Como tal, el acercamiento naturalístico debería proporcionar las ideas requeridas para las experiencias de búsqueda de información (p. 242).

Sin embargo, como afirma Muela Meza (2004), ni Mellon, ni Westbrook aclaran con precisión que esta investigación naturalística es una metodología. Gorman y Clayton (1997) la definen de la siguiente manera:

La investigación cualitativa es un proceso de investigación que obtiene datos del contexto en el cual los eventos ocurren, en un intento para describir estos sucesos, como un medio para determinar los procesos en los cuales los eventos están incrustados y las perspectivas de los individuos participantes en los eventos, utilizando la inducción para derivar las posibles explicaciones basadas en los fenómenos observados (p. 131).

En palabras de Borrego Huerta (1999), el progresivo interés por los métodos cualitativos en el conjunto de las ciencias sociales ha llegado, aunque con retraso, al campo de la biblioteconomía y la documentación y, junto a Fidel (1993) remarca el hecho de que la investigación se centre cada vez más en el usuario como una de las razones que han impulsado a los investigadores a fijarse en los métodos cualitativos (el *cambio de paradigma* del que ya se habló en el presente trabajo). La aproximación a situaciones complejas excluye el estudio de las condiciones individuales, situacionales, del entorno o contexto, que son esenciales en el comportamiento de recuperación de la información. Otros motivos que se encontrarían detrás de este giro serían el fracaso de los métodos cuantitativos en lo que se esperaba de ellos y el creciente interés por los métodos cualitativos en el conjunto de las ciencias sociales.

Esto último, acerca del “fracaso” de los métodos cuantitativos resulta interesante: por ejemplo, Setién (2003) explica que los métodos cuantitativos se aplican fundamentalmente en estudios que atañen a las bibliotecas, como parte del fenómeno bibliotecario, pero se utilizan escasamente en el estudio de las relaciones sociales bibliotecario-lector y en el de los elementos del fenómeno que se han denominado como históricos (se refiere a aquellos que han surgido en distintos períodos del desarrollo del fenómeno a nivel universal y que se han manifestado en cuestiones que van desde la legislación bibliotecaria y las asociaciones profesionales, hasta la investigación bibliotecológica).

Para Muela Meza (2002) las metodologías cuantitativas en general son más frías e impersonales; tampoco tienen, por su naturaleza mucho margen de verificar que lo que los encuestados contestaron por correo postal, teléfono o correo electrónico sea fidedigno a lo que se ve, se oye, se toca, se huele y hasta degusta en el contexto mismo del fenómeno de investigación.

Sin embargo, para Llorente (1986), los modelos y métodos matemáticos en los estudios bibliotecológicos solo comienzan a recibir cierta atención de importancia en la década de los 70, pero es hasta la siguiente cuando adquieren un alto nivel

de utilización. De acuerdo con ello, el propio Setién (2003) explica que los métodos cuantitativos se aplican:

- al pronóstico científico de la actividad bibliotecaria
- a la determinación de proporciones en el desarrollo de la actividad
- al estudio de redes bibliotecarias
- a la modelación del comportamiento de distintos tipos de bibliotecas y de procesos y sistemas bibliotecarios
- a la selección de muestras en las investigaciones bibliotecológicas
- a la precisión de concepciones teóricas de la bibliotecología

Además, es durante la década de los 90 cuando aparecen estudios bibliotecológicos basados en diferentes formas emergentes de investigación cualitativa, como el denominado *hermenéutico-fenomenológico*, que se propone estudiar a las bibliotecas no solo en su devenir, sino en sus interacciones sociales. Para Arquero Avilés (2002) la investigación bibliotecológica se ha caracterizado en muchas partes por su carácter empírico, apoyándose fundamentalmente en la obtención de información mediante cuestionarios y entrevistas, sin aplicar otras formas de triangulación.

Y se deben hacer preguntas cualitativas cuando se quiera comprender un área de la que se sabe poco o lo que se sabe no es convincente, cuando se trate de comprender situaciones complejas en la que hay datos multiculturales, o cuando se desee conocer cómo un grupo de personas experimentan un proceso, y cuando lo que se busque sea comprender un fenómeno en detalle y de manera profunda (De la Cuesta, 2008; Morse, 2002).

Así, estas preguntas que requieren de métodos cualitativos son preguntas abiertas, que permiten la exploración completa y la emergencia de factores y asuntos durante el propio proceso de investigación (Holliday, 2005). La intención de la pregunta es expansiva, trata de abrir una cuestión y no de controlar variables. Comparando con la investigación cuantitativa, los métodos cualitativos

no son generales, guían el estudio, pero no lo determinan y responden a diseños poco estructurados: “no pretende ser objetiva, sino parcial, presenta sólo un punto de vista” (De la Cuesta, 2008).

Entre las características más destacables de este tipo de investigaciones, la literatura versada en el tema señala, en primer lugar, que es inductiva, es decir, salta a la vista la inexistencia de una hipótesis. Se presenta el campo que se va a estudiar, pero sin desmenuzarlo en forma de variables ni estableciendo *a priori* posibles relaciones causa-efecto que vayan a intentar ser demostradas por el investigador. Por el contrario, se suele abordar rápidamente el proceso de recogida de datos, lo cual se lleva a cabo entre un pequeño número de sujetos elegidos según unos criterios de heterogeneidad, accesibilidad y representatividad, al contrario de lo que ocurre en las investigaciones cuantitativas, en las que prima el análisis de grandes segmentos de población seleccionados según un muestreo probabilístico que garantice la generalización de los resultados. El investigador no intenta recopilar información que le permita verificar o rechazar hipótesis establecidas de antemano, sino que, a partir de los datos recogidos, trata de llegar a la comprensión de los fenómenos estudiados en relación al contexto en el que se desarrollan (Borrego Huerta, 1999).

La selección de los participantes en investigación cualitativa se hace de forma intencionada, es decir, las muestras de sujetos que participan en estos trabajos son muy pequeñas comparadas con las de estudios cuantitativos. Esto debido al hecho de que el análisis debe ser exhaustivo, lo que obliga a limitar de forma estricta el número de participantes. Con el fin de evitar un excesivo reduccionismo en las conclusiones, los investigadores parecen intentar incluir una variedad lo más amplia posible, siempre dentro de las limitaciones cuantitativas en el número de participantes. Es lo que en ocasiones se denomina “muestreo teórico” en oposición al “muestreo probabilístico” de los trabajos cuantitativos.

Por otra parte, la investigación cualitativa debe ser lo suficientemente flexible como para permitir que, en ocasiones, el planteamiento original del investigador varíe a medida que avanza el proyecto; éste debe estar abierto a lo que pueda

aparecer durante el desarrollo de la investigación, y para ello es necesario que el diseño progrese junto con el propio proyecto. Más que analizar los datos una vez finalizada la recogida, el análisis guía la recolección.

El proceso de análisis de los datos se lleva a cabo a partir de su categorización. Se estudia la información recogida intentando establecer nexos y vínculos entre los datos aportados por los diversos sujetos, datos que son agrupados en función de su similitud con el fin de elaborar abstracciones (Borrego Huerta, 1999).

Según Borrego Huerta (1999), los investigadores que emplean métodos cualitativos recurren a técnicas que garanticen la validez de las conclusiones. La triangulación, la combinación de varias fuentes y técnicas de recogida de datos con el fin de obtener una comprensión más profunda del fenómeno estudiado, asegurando la credibilidad de los datos recogidos y, por ende, la validez de las conclusiones, es una técnica muy recurrente. Eso hicieron Ellis, Cox y Hall (1993) al analizar el comportamiento de búsqueda de información de investigadores en física y química: entrevistaron a expertos de diversas ramas de estas disciplinas, no para establecer comparaciones entre ellas, sino para reducir el riesgo de omisión de algún tipo de comportamiento que podría variar de los investigadores de unas especialidades a otras.

Finalmente, la investigación cualitativa es especialmente útil en el estudio de la conducta humana; por ello, las fuentes de datos son en todos los casos personas, bien sea directamente a través de entrevistas, observación, o bien, indirectamente, examinando documentos, citas, etc.

En 1999 Borrego Huerta presentó un artículo donde se estudian qué técnicas cualitativas pueden ser útiles en el desarrollo de la investigación bibliotecológica, qué temas son más susceptibles de ser abordados desde una óptica cualitativa, y si existe una relación directa entre la técnica empleada y el tema tratado. Muela Meza publicó un estudio similar en 2002 en el que, además, se caracterizan y ejemplifican diversas metodologías que pueden ser empleadas en este tipo de investigaciones.

De acuerdo al primero, la combinación de entrevistas, grabación en cintas de audio y video y análisis transaccional, es la técnica de recogida de datos más utilizada en las investigaciones de tipo cualitativo¹. Para Ellis (1996) los problemas que experimentan los investigadores para desarrollar medidas que permitan evaluar la eficacia de los sistemas automatizados de recuperación de información, se ha producido un cambio de orientación tanto teórico como metodológico, desde la visión de la investigación en recuperación de la información como una disciplina basada en la cuantificación, hacia un interés creciente por las metodologías cualitativas.

En segundo lugar, dicho estudio menciona a las entrevistas en profundidad como otra de las técnicas recurrentes en estudios sobre el comportamiento de diversos grupos de usuarios en proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades informativas. En las investigaciones cualitativas es habitual hacer uso de entrevistas en profundidad, grabadas, desestructuradas o semi-estructuradas, de tal forma que se concede libertad al individuo para que aporte todos aquellos datos que considere de interés sobre el tema investigado, al mismo tiempo que el investigador sigue algún tipo de esquema que le permita mantener centrado el tema de investigación, sin alejarse en exceso del núcleo del problema. Es la técnica empleada por Ellis, Cox y Hall (1993) en su ya citado estudio.

Se suele recurrir a esta técnica (la entrevista semi-estructurada) para las primeras fases de la investigación que son de carácter mucho más exploratorio, pues permite recoger las opiniones de personas representativas en la comunidad objeto de estudio. Estos sujetos ofrecen una información muy rica que, a medida que se va analizando, permite centrar el trabajo en aspectos concretos, delimitando las variables, para recoger datos sobre los cuales se recurre ya a las herramientas cuantitativas.

¹ El estudio de Borrega Huerta “intenta determinar cuáles son las técnicas cualitativas concretas que pueden ser útiles en el desarrollo de investigaciones en Biblioteconomía y Documentación”. Para ello, analizó la temática y técnicas empleadas en los artículos de investigación publicados en tres revistas especializadas, durante el período de 1993 a 1997. Para la presente investigación, el dato más relevante es que “la mayor parte de los artículos que emplean métodos cualitativos estudian el comportamiento del usuario en la recuperación de la información, bien sea explorando su conducta al utilizar un sistema automatizado, o bien centrándose en las tácticas que diversos grupos de usuarios emplean al resolver sus necesidades de información”.

Otras técnicas de recogidas de datos son, por ejemplo, los grupos de discusión que fue originalmente desarrollada por científicos sociales para recolectar datos sobre opiniones, percepciones, conocimiento e intereses de pequeños grupos de individuos acerca de un asunto particular. Involucra preguntar y escuchar dentro del escenario del pequeño grupo, permite a los participantes describir sus experiencias en sus propias palabras (Muela Meza, 2004).

El perfil de la comunidad, la metodología biográfica (estudios que reportan y documentan la trayectoria vital e historias de personas desde el nacimiento hasta la fecha o de un segmento particular de tiempo), los estudios de caso (que puede ser desde un individuo hasta un grupo específico), la etnografía (trata con la descripción cultural basada en la participación del investigador en la vida diaria de un grupo definido sobre un período de tiempo prolongado), la fenomenología y la hermenéutica interpretativa (que investigan acciones, prácticas y procedimientos diarios mediante los cuales los individuos le dan sentido y significado a sus experiencias diarias), la metodología histórica y la sociolingüística junto al análisis de discurso (que buscan entender la forma, proceso, estructura y reglas de las conversaciones así como también del contexto social y cultural en donde éstas ocurren), son algunas de las técnicas más empleadas en los diferentes tipos de investigaciones cualitativas (Muela Meza, 2004; Borrego Huerta, 1999).

3.2 MÉTODO ETNOGRÁFICO: ANÁLISIS DE DISCURSO

De acuerdo con Van Dijk (1985) el análisis de discurso (AD) es, en realidad, una *transdisciplina*, que cubre un una amplia área y sobre cuya definición no siempre existe acuerdo. Una de las razones de ello es que el análisis del discurso surgió y se ha desarrollado en diferentes ámbitos disciplinarios; básicamente se ocupa de la dimensión interactiva e intersubjetiva del uso del lenguaje, mediante la investigación y análisis de datos reales. Según Stubbs (1987), el análisis del discurso investiga la lengua, ya sea oral o escrita, más allá de los límites de la oración; las relaciones entre lengua y sociedad y las propiedades interactivas de la comunicación diaria.

Citando a Corsaro (1985), Pilleux (2001) sostiene que *“aunque un número creciente de sociólogos han hecho contribuciones a este campo de rápido crecimiento (...) pocos de ellos están conscientes de las implicaciones sociológicas del análisis del discurso”* (p.169). Mientras esta situación se plantea así en la sociología, no ha sucedido lo mismo con la contribución de filósofos, antropólogos y lingüistas a los estudios del análisis del discurso.

De acuerdo a Murillo-Vergara (2004), existen varias líneas del AD, como la escuela francesa, la lingüística crítica, la semiótica social, por nombrar algunos.

A pesar de la gran variedad de posiciones frente al análisis de discurso, se puede hablar de ciertas características generales y comunes de este enfoque lingüístico:

- Se ocupa de problemas sociales, centrándose no sólo en elementos lingüísticos, sino también en otras dimensiones semióticas.

- Considera el discurso como una forma de práctica social.

- Es interdisciplinario en la teoría, la metodología y el trabajo, por cuanto incorpora teorías y métodos de otras disciplinas (como la filosofía, la sociología y la psicología) que sean útiles para la investigación.

El análisis de discurso no posee una metodología preestablecida, sino que selecciona la teoría y los métodos según el objeto de estudio en concreto. Aunque pudiera parecer que existe una variedad muy heterogénea de formas de analizar los textos, pues ello depende de la naturaleza de los mismos discursos que se analizan, los principios generales que siguen los diferentes lingüistas que han trabajado en esta línea son bastante similares (Murillo-Vergara, 2004). Meyer (2003) describe las diferentes posiciones metodológicas que se han empleado en la tradición del análisis del discurso, planteando características generales que tipifican los diferentes acercamientos.

Meyer (2003) asume que todos los discursos son históricos, es decir, que sólo pueden ser entendidos y analizados por referencia a su contexto, el cual incluiría aspectos sociopolíticos, políticos e ideológicos (lo cual le imprime una característica interdisciplinaria al análisis), además de que toma en cuenta los conceptos de intertextualidad e interdiscursividad; es decir, analiza cómo se inscriben otros textos y discursos en el texto que se analiza. Las relaciones lengua y sociedad no se asumen como directas, causales o efectistas, si no que se plantea la existencia de mecanismos de mediación. En su ensayo, Murillo-Vergara (2004) mencionan cómo algunos autores (Flairclough, por ejemplo) echan mano de los conceptos de la gramática sistémica y del orden del discurso de Foucault para explicar estas mediaciones, en tanto que Van Dijk (2001) defiende la existencia de procesos sociocognitivos como mediadores de esta relación.

Otra característica importante de esta metodología, según Meyer, es la incorporación de categorías lingüísticas específicas al análisis: estas pueden ser desde categorías discursivas como el tema; pragmáticas, como el estudio de las presuposiciones; hasta más formales como el estudio del léxico, de las estructuras morfosintácticas o bien, en discursos orales, de aspectos fonéticos.

Siguiendo a Meyer (2003), el AD considera, por regla general, que su procedimiento es un proceso hermenéutico, aunque esta característica no sea completamente evidente en la posición que adoptan algunos autores, en tanto que el análisis que hace el AD de los textos trata de encontrar y aprehender las relaciones significativas partiendo de las partes para comprender el texto como un conjunto.

En cuanto a la recolección de los datos, es importante destacar que el análisis de discurso no ha definido, a la fecha, una manera exclusiva para llevarla al cabo (Meyer, 2003; Murillo-Vergara, 2004).

Específicamente en relación con los pasos seguidos para el análisis de los textos, hay varias opiniones. Van Dijk (2001) sugiere que en el análisis deberían tomarse en cuenta aspectos como los siguientes:

- El análisis de las macroestructuras semánticas: esto es, de los temas y de las macroproposiciones.

- El análisis de los significados locales, lugares en el que las muchas formas de significado tácito o indirecto, como las implicaciones, las presuposiciones, las alusiones, las ambigüedades, las omisiones y las polarizaciones resultan especialmente interesantes.

- El análisis de las estructuras formales “sutiles”: aquí es donde se analizan la mayoría de los marcadores lingüísticos como el orden de las palabras, el estilo léxico, la coherencia, las iniciativas semánticas locales, la elección del tema, los *actos de habla*, la organización esquemática, las figuras retóricas, las estructuras sintácticas, proposicionales, los turnos de palabra, las objeciones y los titubeos.

- El análisis de las formas o los formatos del discurso global y local.

- El análisis de las realizaciones lingüísticas específicas, como las hipérboles, las lítotes, etc.

- El análisis del contexto.

Por otra parte, la etnografía de la comunicación (una corriente de AD) tiene sus fundamentos en la investigación antropológica alrededor de los estudios lingüísticos de grupos específicos. Hymes es uno de los primeros autores en definir los conceptos alrededor de ese tipo de estudios. Para él, la comunicación establece una serie de patrones regulares que posibilitan la comprensión entre los hablantes de una cultura. Dichos patrones ocurren en los diferentes niveles de comunicación (social, grupal e individual).

Saville-Troike (2003) afirma que estos patrones dependen de factores como el grupo social, la edad, el género, etc. En cualquier caso, las variaciones en los patrones del lenguaje están relacionadas con muchos aspectos de la estructura social o con el sistema de valores y creencias dentro de la cultura respectiva.

Propone algunos usos del lenguaje tales como el de tipo político y el de identificación social entre grupos y considera que el lenguaje dentro de una misma cultura tiene diversas funciones (*expresiva, directiva, poética, fática, y metalingüística*) y reconoce que algunas de ellas son universales, mientras que otras son específicas para el grupo que comparte un propósito. Dichos grupos forman comunidades que comparten una serie de reglas de comunicación socialmente aceptadas; un individuo puede pertenecer a diferentes *comunidades de habla* (“speech community”) y adaptar sus formas de comunicación a los requerimientos de cada grupo. Esa capacidad de adaptación de las formas comunicativas se conoce como *competencia comunicativa* (Saville-Troike, 2003).

Hymes (1972) propone que la competencia comunicativa se ha de entender como un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten que los hablantes de una comunidad lingüística puedan entenderse. En otras palabras, es la capacidad de interpretar y usar apropiadamente el significado social de las variedades lingüísticas, desde cualquier circunstancia, en relación con las funciones y variedades de la lengua y con las suposiciones culturales en la situación de comunicación. Fishman (1970) afirma que todo acto comunicativo entre dos o más personas en cualquier situación de intercambio está regido por reglas de interacción social, las que define como *quién* habla a *quién* (interlocutores), *qué* lengua (variedad regional, de edad, sexo o estrato social), *dónde* (escenario), *cuándo* (tiempo), *acerca de qué* (tópico o tema), con qué *intenciones* (propósito) y *consecuencias* (resultados).

Por su parte, Saville-Troike (2003) distingue las competencias comunicativas como:

1. Conocimiento lingüístico
 - a) Elementos verbales
 - b) Elementos no verbales
 - c) Patrones de habla en eventos particulares
 - d) Rangos de variantes de los elementos y su organización
 - e) Significado de las variantes en una situación determinada

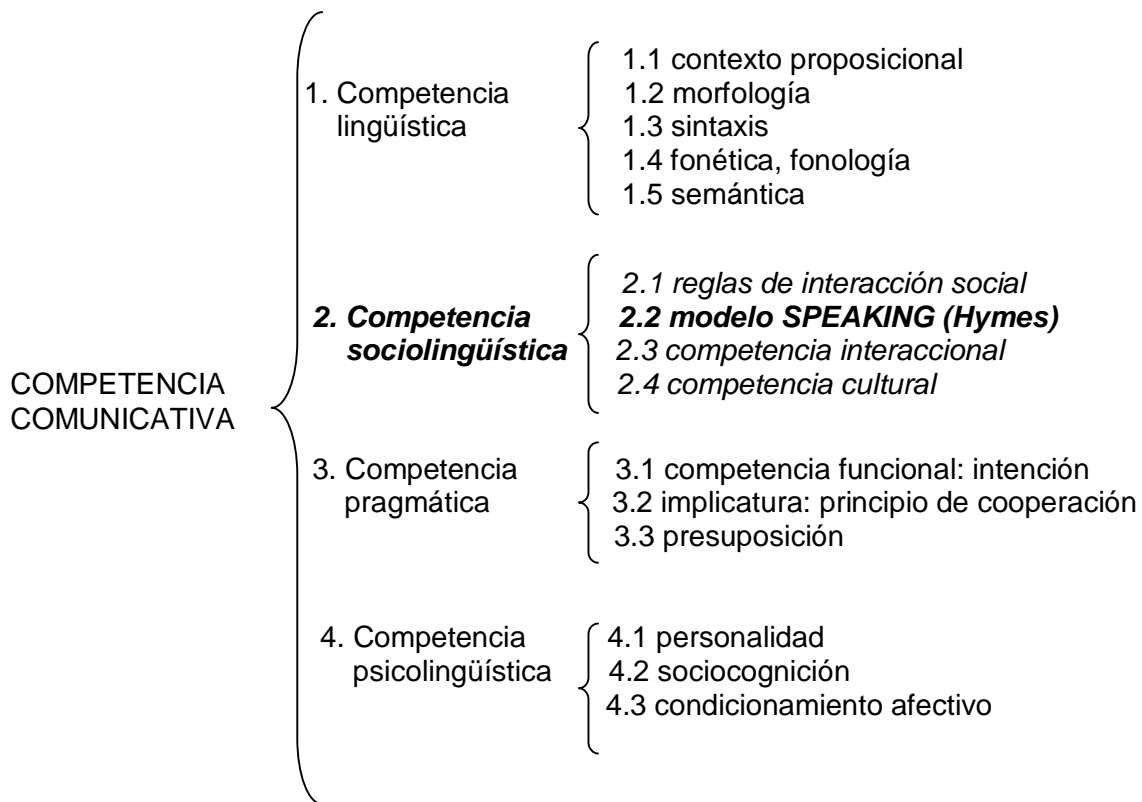
2. Habilidades para interactuar

- a) Percepción de las situaciones comunicativas
- b) Selección e interpretación de formas apropiadas en situaciones específicas (reglas de uso del habla)
- c) Organización y proceso del discurso
- d) Normas de interacción e interpretación
- e) Estrategias para alcanzar las metas

3. Conocimiento cultural

- a) Estructura social (estatus, poder, reglas del habla)
- b) Valores y actitudes
- c) Esquemas y mapas cognitivos
- d) Procesos de aculturación (transmisión de conocimientos y habilidades)

Por otra parte, Pilleux (2001) propone el siguiente esquema, que resume e incluye elementos lingüísticos, sociolingüísticos, pragmáticos y psicolingüísticos:



La primera de estas competencias es lo que se conoce como gramática tradicional, con sus planos del lenguaje.

Para efectos de la presente investigación, se ha elegido tomar como referencia la competencia sociolingüística que incluye:

2.1 Reglas de interacción social: la competencia sociolingüística o *etnografía del habla* como la denominó Hymes (1972), es una descripción en términos culturales de los usos pautados de la lengua y el habla, o sea, las reglas de interacción social de un grupo, institución, comunidad o sociedad particular, lo que incluye:

- a. Los recursos sociolingüísticos de una comunidad particular
- b. Las interrelaciones y organizaciones pautadas de los diversos tipos de discurso
- c. Las relaciones de dichas pautas de habla con otros aspectos de la cultura de la comunidad
- d. El uso y explotación de los recursos en el discurso: situación de habla, evento de habla y acto de habla.

Dentro de una comunidad lingüística se pueden detectar muchas *situaciones de habla* (o *comunicativa*) que se asocian con el uso del lenguaje o que están marcadas por su ausencia; es el contexto en el que tiene lugar el fenómeno comunicacional.

Un *evento de habla*, según Hymes, es la actividad o aspectos de la misma que está regido por reglas o normas para el uso lingüístico, por ejemplo, una conversación privada. En el evento, los participantes comparten el mismo tópico de diálogo, las reglas de interacción y el mismo escenario. Estos eventos pueden ser discontinuos pues en ocasiones son interrumpidos o, incluso, suspendidos.

Cuando los eventos de habla son analizados en segmentos de discursos más pequeños constituyen un *acto de habla*, tales como una pregunta, una orden o una recriminación durante una discusión. Así como un mismo tipo de acto de habla puede ocurrir en diferentes eventos de habla, también un mismo tipo de

evento de habla puede verificarse en distintas situaciones de habla. Estas incluyen tanto manifestaciones verbales como no verbales, puesto que los silencios y la expresión corporal son parte de estos actos.

2.2 Modelo *SPEAKING*: Hymes propone un modelo para el análisis discursivo en la etnografía de la comunicación, que pone de relieve el concepto de la situación social a través de este modelo, donde cada letra representa un concepto de análisis:

- S** = setting - situación
- P** = participants - participantes
- E** = ends - finalidades
- A** = acts - actos
- K** = keys - tono
- I** = instrumentalities - instrumentos
- N** = norms - normas
- G** = genre - género

Estos ocho elementos corresponden a las reglas de interacción social, las que deben responder a las siguientes preguntas: *¿dónde y cuándo?*, *¿quién y a quién?*, *¿para qué?*, *¿qué?*, *¿cómo?*, *¿de qué manera?*, *¿creencias?*, *¿qué tipo de discurso?*; éstas se pueden detallar de la siguiente manera (Pilleux, 2001):

Setting (situación): responde a la pregunta *¿dónde y cuándo?* y comprende la situación de habla, lugar, tiempo y todo lo que la caracteriza desde un punto de vista material.

Participants (participantes): responde a las preguntas *¿quién y a quién?* e incluye a las personas que interactúan lingüísticamente: emisor e interlocutor y a las personas que participan en el evento del habla e influyen en su desarrollo debido a su presencia.

Ends (finalidades): responde a la pregunta ¿para qué? y tiene que ver con las intenciones del hablante al decir algo y con los resultados que espera obtener como consecuencia.

Acts (actos): responde a la pregunta ¿qué? y se expresa a la vez como contenido del mensaje (tópico o tema abordado) y su forma, es decir, el estilo de expresión.

Keys (tono): responde a la pregunta ¿cómo? y expresa la forma o espíritu con que se ejecuta el acto. Un mismo enunciado, desde el punto de vista gramatical, puede variar su significado si se le expresa como broma o sarcasmo, por ejemplo.

Instrumentalities (instrumentos): responde a la pregunta ¿de qué manera? y tiene dos componentes: los canales y las formas de las palabras. El primero puede ser oral, escrito, el lenguaje no verbal. En cuanto al segundo, se toma en consideración su especialización o uso (*botica* por *farmacia*, por ejemplo).

Norms (normas): responde a la pregunta sobre las creencias y comprende las normas de interacción y las de interpretación. Las primeras se refieren a los mecanismos de regulación interaccional o rituales: cuándo dirigir la palabra, cuando interrumpir a alguien, duración de los turnos. Las segundas involucran todo el sistema de creencias de una comunidad, que son transmitidas y recibidas ajustándose al sistema de representaciones y costumbres socioculturales.

Genre (género): responde a la pregunta ¿qué tipo de discurso? y se aplica a categorías tales como poemas, proverbios, mitos, editoriales, cartas, etc.

2.3 La competencia interaccional involucra el conocimiento y uso de reglas no escritas de interacción en diversas situaciones de comunicación en una comunidad socio-lingüística dada; incluye, entre otras cosas, saber cómo iniciar, continuar y manejar las conversaciones, continuarlas y manejarlas, lenguaje corporal apropiado, en pocas palabras, actuar de acuerdo a esas reglas. Se debe hacer notar que éstas se encuentran culturalmente determinadas y varían de una cultura a otra.

2.4 Competencia cultural es la capacidad para comprender las normas de comportamiento desde el punto de vista de los miembros de una cultura y actuar de modo que pueda ser entendido por dichos miembros y en que se espera que dichas normas sean entendidas. La competencia cultural, por lo tanto, involucra la comprensión de todos los aspectos de la cultura, especialmente, la estructura social, los valores y creencias de la gente y el modo en que asumen se deben hacer las cosas.

En el caso del presente trabajo, se ha elegido aplicar las unidades de análisis propuestas por Saville-Troike, así como el modelo SPEAKING de Hymes para estudiar el impacto que ha generado el uso de los documentos electrónicos en la investigación filosófica mexicana, a través de los discursos producidos por los propios investigadores del IIF de la UNAM y en confrontación con el modelo de comportamiento en la búsqueda de información de Ellis, Cox y Hall, propuesto en 1993 y descrito en el capítulo anterior de esta misma tesis.

Se retoma este método debido, fundamentalmente, a tres aspectos: en primer lugar, es posible acercarse al fenómeno de estudio sin que existan categorías predefinidas por parte del investigador. En segundo lugar, las evidencias obtenidas se apegan a los contextos reales en los que se puede dar el uso de la información. Finalmente, las unidades de análisis permiten organizar y clasificar las interacciones dialógicas de manera jerárquica, respetando la dinámica del diálogo.

CAPÍTULO 4: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presentan los objetivos de esta investigación, el diseño, el procedimiento de acopio de datos, así como el análisis de los resultados obtenidos.

4.1 OBJETIVOS

Explorar la forma en que se usan los documentos electrónicos en la investigación filosófica que se realiza en el IIF de la UNAM, desde la perspectiva del comportamiento informativo del usuario.

Describir el comportamiento en la búsqueda de información a partir del modelo de Ellis, Cox y Hall (1993).

Describir la aplicación de una metodología para buscar evidencias sobre los factores descriptivos y causales, que inciden en el comportamiento informativo de un colectivo específico.

Cabe señalar que el supuesto en que se basa la presente investigación es que el uso de los documentos electrónicos por parte de los investigadores en filosofía depende principalmente de dos factores: el *por qué* se elige y el *cómo* se usa.

4.2 PARTICIPANTES Y CONTEXTO

El lugar elegido para estudiar el comportamiento informativo de los investigadores en Filosofía es la Biblioteca “Eduardo García Máynez” del Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM.

Se trata de un centro de investigación dedicado a producir conocimiento original en Filosofía, formar y actualizar a investigadores en Filosofía y difundir el conocimiento filosófico. En el Instituto se cultivan trece áreas de investigación: epistemología, estética, ética, filosofía de la ciencia, filosofía de la mente, filosofía

de la religión, filosofía del derecho, filosofía del lenguaje, filosofía en México, filosofía política, historia de la filosofía, lógica y metafísica.

El personal académico del Instituto participa activamente en la formación de recursos humanos para la investigación y la docencia, así como en la elaboración de planes y programas de estudio de nivel medio superior, superior y de posgrado en todo el país.

El IIF cuenta, a la fecha, con 41 investigadores (tres de ellos *investigadores eméritos*), quienes en su gran mayoría poseen ya el Doctorado en Filosofía en distintas Universidades, tanto de México (principalmente la UNAM) como del extranjero, además de cinco investigadores extranjeros en estancias postdoctorales. Los temas de sus trabajos actualmente en desarrollo son de lo más diverso: algunos de ellos realizan al menos dos y hasta cinco investigaciones paralelas, de acuerdo a sus áreas de especialización en Filosofía, algunos de manera conjunta.

De acuerdo con el Mtro. Miguel Gama, actual coordinador de la biblioteca del IIF, las edades de los investigadores fluctúan entre los 35 y los 60 años, lo que definitivamente influye en su manera de llevar a cabo sus búsquedas en la biblioteca, pues no todos tienen la disponibilidad o la paciencia necesaria para realizar búsquedas en los sistemas automatizados, por lo que prefieren utilizar el catálogo impreso o bien, pedir a sus asistentes que las realicen.

El acervo de la Biblioteca "Eduardo García Máynez" está integrado con obras fundamentales de la Filosofía y colecciones especializadas en las siguientes áreas de investigación: Lógica, Epistemología, Filosofía de la ciencia, Filosofía del lenguaje, Filosofía de la mente, Ética, Filosofía política, Filosofía del derecho, Historia de la filosofía, Ontología y Metafísica, Filosofía de la religión, Filosofía en México y Estética. La conformación del acervo de la Biblioteca tiene un antecedente de más de 60 años.

Entre los acervos electrónicos de la Biblioteca destacan el de Bases de datos, Discos compactos, Enciclopedias, Periódicos electrónicos, Revistas y Videos.

Ofrece servicios como el de Consulta a Bases de datos, Obtención de documentos y Elaboración de bibliografías, así como Citaciones a trabajos de investigación.

Para la realización de la presente investigación se eligieron tres investigadores nacionales adscritos al IIF, que cuentan con el Doctorado en Filosofía (grado adquirido en diferentes universidades del extranjero), imparten clases tanto en la licenciatura como en los posgrados en filosofía en la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la UNAM, pertenecen a diferentes categorías laborales y actualmente desarrollan proyectos de investigación tanto individuales como colectivos.

Se utilizan tres entrevistas pues, si bien casi todos los investigadores del IIF consultados mostraron interés en participar en este estudio, al final se consideró que no podían ser demasiados los datos obtenidos, puesto que se trata de una metodología que no ha sido aplicada anteriormente para analizar este tipo de eventos. Dicho de otra manera, se trata de un tema de investigación que no ha sido suficientemente abordado en nuestro país, lo cual resultó un tanto limitante en cuanto a la disponibilidad de bibliografía.

Por otro lado, y al proponerse como un estudio que pretende explorar un terreno desconocido, se optó por limitar el número de resultados, de tal manera que permitieran su manejabilidad y así, poder adaptarse a las exigencias mismas de la investigación.

4.3 METODOLOGÍA

4.3.1 Método etnográfico de la comunicación

a) Situaciones comunicativas

El análisis etnográfico de la comunicación consta de tres niveles jerárquicos: las *situaciones comunicativas*, los *eventos comunicativos* y los *actos comunicativos*. En el presente estudio, las situaciones comunicativas (el contexto en que tiene lugar el fenómeno comunicativo) explicitan el vínculo entre la documentación (y los

recursos electrónicos) y el desarrollo de una investigación en filosofía. Los resultados de este tipo de análisis fueron cuantificados sólo en cuanto a la frecuencia en la que se dieron. Para ello, se agruparon en 7 categorías, que se corresponden con las características descritas por Cox, Ellis y Hall (1993) en su modelo. Esto permite cualificar los resultados obtenidos agrupándolos dependiendo del tópico al que correspondiera la respuesta obtenida; cabe señalar que esta categorización se hizo *a posteriori*, es decir, luego del análisis etnográfico que permitió identificarlas.

b) Eventos comunicativos

El *comportamiento informativo* ha sido definido como la serie de actividades en las que una persona puede comprometerse cuando identifica sus propias necesidades de información, buscándola de cualquier modo y usándola o transfiriéndola (Wilson, 1999). Así, el comportamiento informativo se entiende como la manifestación de las habilidades, conocimientos y actitudes que tienen los sujetos en relación al uso y aplicación de la información en la solución de problemas (Vega Díaz, 2009).

En el análisis de los diálogos con los investigadores se identificaron diversas categorías que, a su vez, fueron agrupadas dentro de los cuatro tipos de eventos comunicativos; dichas categorías corresponden a las presentadas por Saville-Troike (2003) y con el análisis de Pilleux (2001).

c) Actos comunicativos:

Se entienden como las interacciones propiamente dichas (argumentaciones, por ejemplo), que incluyen lenguajes verbales y no verbales.

Para realizar el análisis de discurso utilizando el método etnográfico se siguió el procedimiento que a continuación se describe:

a) Sensibilización: antes de solicitar la entrevista con los investigadores del IIF, se realizaron dos reuniones con el director de la Biblioteca “Eduardo García Máynez”, Mtro. Miguel Gama, a fin de darle a conocer los objetivos y características de la investigación en lo general y de las entrevistas en particular.

b) Diagnóstico: al mismo tiempo, estas entrevistas permitieron sondear la recepción que tendría la solicitud y quiénes podrían formar parte de ella, además de otros datos que, a la larga, resultaron útiles tanto en el diseño del cuestionario guía como del análisis de los datos obtenidos. De tal manera que se disponía así de un panorama suficientemente amplio como para poder explorar los objetivos de este estudio.

c) Implementación: una vez diseñadas, de manera general, las preguntas que servirían de guía para las entrevistas, éstas se acordaron con los investigadores sugeridos por el coordinador de la biblioteca: por correo electrónico para un primer acercamiento y posteriormente, por teléfono, a fin de confirmar el día y lugar de la entrevista. Cabe resaltar la amable cooperación de todos los involucrados.

Esta guía fue diseñado para orientar las entrevistas con base a las características descritas por Ellis, Cox y Hall (1993) en su modelo, desarrollado, como ya se dijo en el primer capítulo de este trabajo de tesis, para el estudio de la búsqueda de información de un grupo de científicos sociales y experimentales en un entorno académico. Es decir, busca centrarse en la percepción que este tipo de profesionales tiene sobre sus actividades de búsqueda de información. Así, las preguntas planteadas a los investigadores entrevistados son²:

- ¿Cuenta con algún método específico para iniciar sus investigaciones, cuál? (*iniciar; navegar*)
- Describa el proceso que sigue en la realización de sus investigaciones (redacta palabras clave, identifica las fuentes relevantes, analiza la calidad

² Entre paréntesis y en cursivas se mencionan las características descritas en el modelo de Ellis, Cox y Hall (1993) correspondientes a cada una de las preguntas formuladas

del material recuperado, busca recibir retroalimentación por parte de sus pares, publica o difunde el desarrollo de su trabajo y el resultado final).

- ¿Qué papel juegan los documentos electrónicos en esa búsqueda de información y en la recepción de retroalimentación para realizar sus investigaciones? (*encadenar; monitorear*)
- ¿Qué ventajas y desventajas encuentra en los documentos electrónicos? (*verificar; monitorear*)
- ¿Cómo aprendió a utilizar las fuentes de documentación o recursos electrónicos?, ¿qué problemas ha encontrado en el uso de este tipo de documentación?
- ¿Cómo valida la información que recupera?, ¿qué hace con ella: la imprime o la almacena en algún dispositivo electrónico (memorias USB, discos duros externos)? (*diferenciar; extraer*)
- ¿Qué antigüedad tiene el material que utiliza para realizar sus investigaciones? (*monitorear*)
- ¿Qué criterios utiliza para buscar la información que necesita: título, autor, tema? (*diferenciar*)
- ¿Realiza usted mismo sus búsquedas de información o prefiere delegarla?
- ¿Acude a la biblioteca y al personal bibliotecario cuando requiere información? (*extraer*)
- ¿En qué soportes prefiere buscar información, impresos o electrónicos? (*encadenar*)
- ¿Utiliza alguna herramienta de búsqueda de información electrónica (bases de datos, buscadores especializados, enciclopedias, *blogs*)? (*monitorear, navegar*)
- ¿En qué medios prefiere difundir o publicar su trabajo final: impresos o electrónicos? (*finalizar*)
- ¿De qué manera se mantiene usted actualizado en su área de trabajo? (*monitorear; verificar*)

Debe resaltarse que estas preguntas fungieron como el guión a seguir en las entrevistas; sin embargo, en cada una de ellas fueron surgiendo otras preguntas que no estaban contempladas en un principio, pero que sirvieron para enriquecer

o aclarar los puntos que se iban tocando. Evidentemente, cada una de las tres entrevistas fue diferente, si bien todas se ciñeron al guión propuesto. Por otro lado, estas preguntas se basaron en el modelo propuesto por López Franco (2005) en su estudio de necesidades y comportamiento en la búsqueda de información de los psicólogos dedicados a la docencia, así como las acotaciones hechas por Kvale (2007) y Potter (2003)

d) Acopio de información: para obtener evidencias que permitieran el posterior análisis, se audio grabaron todas las entrevistas, previo consentimiento de los participantes, a quienes se les informó de los propósitos de la investigación.

Debido a algunos imprevistos surgidos cuando ya se habían acordado las entrevistas, dos de ellas se llevaron al cabo en la sala de maestros de la FFyL, la otra se realizó en un cubículo del IIF.

e) Análisis de los datos: los resultados obtenidos pueden agruparse en dos conjuntos. El primero, las audiograbaciones de las entrevistas a los investigadores, que se analizan con el método etnográfico de la comunicación. El segundo, corresponde a las transcripciones de dichas entrevistas siguiendo la guía de Gail Jefferson (1985), así como su análisis de acuerdo a los modelos de Cox y Ellis (1993), Saville-Troike (2003) y Hymes (1972). En seguida se detalla la forma en que fueron analizados dichos datos.

Para esta investigación se pretende aplicar las unidades de análisis para estudiar el impacto que los documentos electrónicos han tenido en los investigadores en filosofía en nuestro país. Dicha metodología ha sido ya empleada en algunos otros estudios (Vega Díaz, 2009; Mazón, 2006)³

³ Ejemplo de ello son: VEGA DÍAZ, María Guadalupe (2009). *Alfabetización informacional: estudio sobre su apropiación en alumnos de Primaria* (Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología) y MAZÓN, N. (2006) *Fortalecimiento del uso del habla exploratoria y la producción de macroestructuras de textos expositivos a través de una innovación educativa* (Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología)

El método analítico para tales interacciones dialógicas, se compone de varios procedimientos, siendo en primer lugar la organización de la información, es decir, el ordenamiento de las grabaciones y la transcripción de los conteos totales de turnos; es importante separar las interacciones del entrevistado y de la entrevistadora, además de las que pudieron interrumpir dichas interacciones. El proceso para analizar estas últimas se compone de cinco pasos: identificar, nominar, uniformar la terminología, verificar y clasificar, los cuales se aplican de manera jerárquica, iniciando con las situaciones comunicativas, continuando con los eventos comunicativos y finalizando con los actos comunicativos. Es importante señalar que esta metodología es la misma propuesta y desarrollada por la Dra. Vega Díaz (2009) con algunas variantes: en primer lugar, el trabajo de la Dra. se enfocó en “*analizar los procesos de apropiación de la Alfabetización Informacional (ALFIN) en alumnos de primaria*” (Vega Díaz, 2009); además, se trató de un estudio realizado durante tres ciclos escolares consecutivos. Por otro lado, el trabajo de la Dra. Vega se sitúa en el campo de la psicología y la perspectiva sociocultural del aprendizaje, todo lo cual, evidentemente, no guarda relación alguna con la presente tesis. Sin embargo, el desarrollo de la metodología propuesta por la Dra. Vega, la posibilidad de su aplicación en un campo diferente, con sujetos y propósitos distintos, se consideró sumamente apropiado para obtener resultados empíricos que puedan comprobar el modelo elegido (Cox, Ellis y Hall, 1993) en el comportamiento informativo de los investigadores aquí estudiados.

De la misma manera se ha retomado el proceso de acopio, análisis y verificación de patrones que la Dra. Vega ha utilizado en su trabajo de tesis doctoral (2009). Ello debido a la flexibilidad y facilidad de manejo de todo el procedimiento. Se han utilizado las mismas formas de categorización, si bien las categorías por ella empleadas son diferentes de las que en la presente tesis se manejaron.

En las situaciones comunicativas, se identificaron los contextos generales en que se llevaron al cabo, es decir, el escenario en que tuvieron lugar las interacciones comunicativas; en el caso de los eventos comunicativos, se explicitaron los propósitos de las sesiones y su relación con el objetivo general, los cuales fueron

agrupados con el fin de uniformar los términos empleados. Finalmente, para identificar los actos comunicativos se requirió señalar la función de los diálogos y agruparlos por cada una de esas funciones a fin de homogeneizar la terminología utilizada en el proceso de análisis.

Con ello, fue posible elaborar tablas de las situaciones, los eventos y los actos comunicativos identificados, así como sus frecuencias. Al final, éstas son contabilizadas para medir su frecuencia. En la siguiente tabla, se presenta una de las interacciones dialógicas que ya ha pasado por este proceso, donde además se identifican las características del comportamiento informativo presentadas en el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993):

TIPOS DE SITUACIONES COMUNICATIVAS	CATEGORÍAS DE EVENTOS COMUNICATIVOS	FRECUENCIAS DE ACTOS COMUNICATIVOS
Comenzar	Descripción del método de investigación	7
	Uso de documentos y medios electrónicos	2
	Uso específico en la investigación	3
	Aplicaciones	5
Navegar	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	5
	Actualización	3
	Difusión	5
	Diálogo filosófico	5
	Alcance	7
	Capacidad de adaptación	7
Encadenar	Uso de documentos y medios electrónicos	3
	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	5
	Diálogo filosófico	8
Monitorear	Descripción del método de investigación	3
	Uso de documentos y medios electrónicos	2
	Retroalimentación	6
	Necesidades específicas de información	4
Diferenciar	Uso de documentos y medios electrónicos	2
	Acceso a la información	6
	Impacto positivo en la investigación	6
	Retroalimentación	3
Extraer	Uso específico en la investigación	4
	Búsqueda y recuperación de información	5
	Selección	7
	Discriminación	3
	Validación	6
Verificar	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	5
	Actualización	4
	Retroalimentación	6
	Impacto positivo en la investigación	6
Finalizar	Uso específico en la investigación	3

	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	4
	Difusión	5
	Retroalimentación	4
Total de eventos: 7	Total de eventos: 18	Total de frecuencias: 159

Fig. 8 Interacciones dialógicas de la entrevista #2

El procedimiento utilizado para realizar dicha tabla consistió en la transcripción y codificación de las entrevistas de acuerdo a la técnica propuesta por Fernández Núñez (2006), en la que se siguen los pasos para la codificación de Rubin y Rubin (1995), es decir, se agrupó la información obtenida en categorías que concentran los conceptos similares y las fases dentro del proceso de investigación seguido por el entrevistado. Estos códigos funcionan como etiquetas que permiten asignar unidades de significado a la información compilada; dichas unidades se identificaron con las características propuestas en el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993).

El proceso de codificación se desarrolló de la siguiente manera:

1. Muestreo: identificación de las unidades de análisis, es decir, de aquellos actos que se consideran típicos del proceso que sigue un investigador en filosofía.

2. Identificación de temas que en este caso quedan representados por las características del modelo de Cox, Ellis y Hall (1993): comenzar, navegar, encadenar, monitorear, diferenciar, extraer, verificar y finalizar

3. Construcción del sistema de códigos: consistió en la redacción de una lista organizada jerárquicamente donde se detalla cada tema de acuerdo a la categoría donde será incluido, lo cual permitió reducir la cantidad de datos a manejar. Fernández Núñez (2006) afirma que éste no es un proceso rígido, por lo que se inició con varios temas principales (*uso de documentos y medios electrónicos*, por ejemplo) y después se dividió en subtemas (*uso específico de documentos y medios electrónicos en la investigación*), lo cual permitió dinamizar y flexibilizar el análisis durante todo el proceso.

4. Marcar los textos: el acto de codificar implica la asignación de códigos a unidades contiguas de texto, lo que sirve a dos propósitos diferentes en el análisis cualitativo: primero, los códigos funcionan como etiquetas para marcar el texto dentro del mismo, a fin de recuperarlo; estas etiquetas no se asocian con unidades fijas de texto, ya que pueden marcar frases simples o extenderse a lo largo de múltiples páginas. Segundo: estos códigos actúan como valores nominales asignados a unidades fijas y que no se solapan entre sí (Fernández Núñez, 2006). En esta investigación, las etiquetas se asociaron a las características descritas en el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993).

5. Construir modelos conceptuales: una vez identificada una serie de temas, conceptos y conductas, se procedió a identificar cómo esos elementos se relacionan entre sí en un modelo teórico. Para ello, se buscaron los casos negativos, es decir, aquellos que no encajan en el modelo, ya para negarlo, ya para sugerir las conexiones que necesitan hacerse.

4.3.2 RESULTADOS

Como ya se mencionó, este proceso quedó representado en la tabla de la figura ocho, donde se muestra la codificación y categorización, así como la frecuencia con la que se presentaron los actos y eventos comunicativos

Se utilizó la entrevista número 2 como base para obtener una primera aproximación de las situaciones, eventos y actos comunicativos, para luego identificar las diferencias y semejanzas con los datos de las entrevistas número 1 y número 3. Esto queda representado en el esquema que se muestra en la figura 9, donde aparecen las situaciones, los eventos y los actos comunicativos. Para diferenciar las unidades de análisis, se utilizó la siguiente notación (basada en la propuesta de Vega Díaz, 2009): números romanos para las situaciones comunicativas; letras mayúsculas para los eventos comunicativos y números arábigos para los actos comunicativos. En dicha figura, los números entre paréntesis representan las frecuencias con las que se presentaron cada una de las unidades de análisis:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	I. Comenzar	A. Descripción del método de investigación	Actos: 12(2), 18(1), 20(4), 28(1)
		B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 2(1), 3(1)
		C. Uso específico en la investigación	Actos: 3(1), 18(1), 22(1)
		D. Aplicaciones	Actos: 12(1), 18(1), 19(1), 11(1), 24(1)
		E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 10(1), 12(1), 13(1), 17(1), 12(1)
	II. Navegar	F. Actualización	Actos: 9(1), 22(2)
		G. Difusión	Actos: 8(1), 9(1), 16(2), 24(1)
		H. Diálogo filosófico	Actos: 8(1), 12(1), 13(1), 16(1), 15(1)
		I. Alcance	Actos: 10(1), 13(1), 18(1), 22(1), 15(1), 21(1), 10(1)
		J. Capacidad de adaptación	Actos: 19(1), 11(2), 16(2), 15(2)
		III. Encadenar	B. Uso de documentos y medios electrónicos
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos filosóficos		Actos: 19(1), 14(1), 16(1), 24(2)
	H. Diálogo filosófico		Actos: 18(2), 23(1), 22(1), 12(1), 24(3)
	IV. Monitorear	A. Descripción del método de investigación	Actos: 25(1), 19(1), 13(1)
		B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 22(1), 15(1)
		K. Retroalimentación	Actos: 4(2), 7(1), 16(3)
		L. Necesidades específicas de información	Actos: 24(3), 15(1)
	V. Diferenciar	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 3(1), 19(1)
		M. Acceso a la información	Actos: 22(1), 23(1), 14(1), 16(2), 19(1)
		N. Impacto positivo en la investigación	Actos: 1(2), 12(1), 13(1), 23(1), 24(1)
	VI. Extraer	K. Retroalimentación	Actos: 19(1), 24(2)
		C. Uso específico en la investigación	Actos: 20(1), 22(1), 13(2)
		Ñ. Búsqueda y recuperación de información	Actos: 1(1), 19(1), 15(1), 24(2)
		O. Selección	Actos: 18(1), 21(1), 23(1), 16(1), 20(1), 10(1), 19(1)
P. Discriminación		Actos: 18(1), 19(2)	
VII. Verificar	Q. Validación	Actos: 24(1), 17(2), 20(1), 9(2)	
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 4(1), 5(1), 8(1), 11(1), 12(1)	
	F. Actualización	Actos: 13(1), 23(2), 20(1)	
	K. Retroalimentación	Actos: 19(3), 15(3)	
VIII. Finalizar	N. Impacto positivo	Actos: 9(1), 17(1), 4(1), 6(1), 16(1), 17(1)	
	C. Uso específico en la investigación	Actos: 19(1), 23(2)	
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 20(1), 12(1), 24(1), 16(1)	
	G. Difusión	Actos: 13(1), 24(1), 15(1), 1(1), 3(1)	
	K. Retroalimentación	Actos: 19(1), 20(1), 13(1), 5(1)	

Fig. 9 Situaciones, eventos y actos comunicativos de la entrevista #2

De acuerdo a esta secuencia, en primer lugar se presenta la situación comunicativa, después los eventos comunicativos y, finalmente, la descripción de los actos. Esta entrevista fue grabada en una sola sesión; al transcribirla, se identificaron 35 turnos, de los cuales, 18 corresponden a intervenciones del investigador. En ellos, las situaciones comunicativas se identificaron con las características señaladas en el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993): I. Comenzar (hojear/curiosear); II. Navegar; III. Encadenar; IV. Monitorear; V. Diferenciar; VI. Extraer; VII. Verificar; VIII. Finalizar.

De la misma manera se identificaron dieciocho tipos de eventos comunicativos: *A. Descripción del método de investigación; B. Uso de documentos y medios electrónicos; C. Uso específico en la investigación; D. Aplicaciones; E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos; F. Actualización; G. Difusión; H. Comunicación (diálogo filosófico); I. Alcance; J. Capacidad de adaptación; K. Retroalimentación; L. Necesidades específicas de información; M. Acceso a la información; N. Impacto positivo; Ñ. Búsqueda y recuperación de información; O. Selección; P. Discriminación y Q. Validación*

Los eventos que más frecuentemente se presentaron fueron: *E. Ventajas y desventajas del uso de los documentos electrónicos y K. Retroalimentación*. Los que menos se presentaron fueron: *F. Actualización y P. Discriminación*. Esto puede verse representado en la siguiente gráfica:

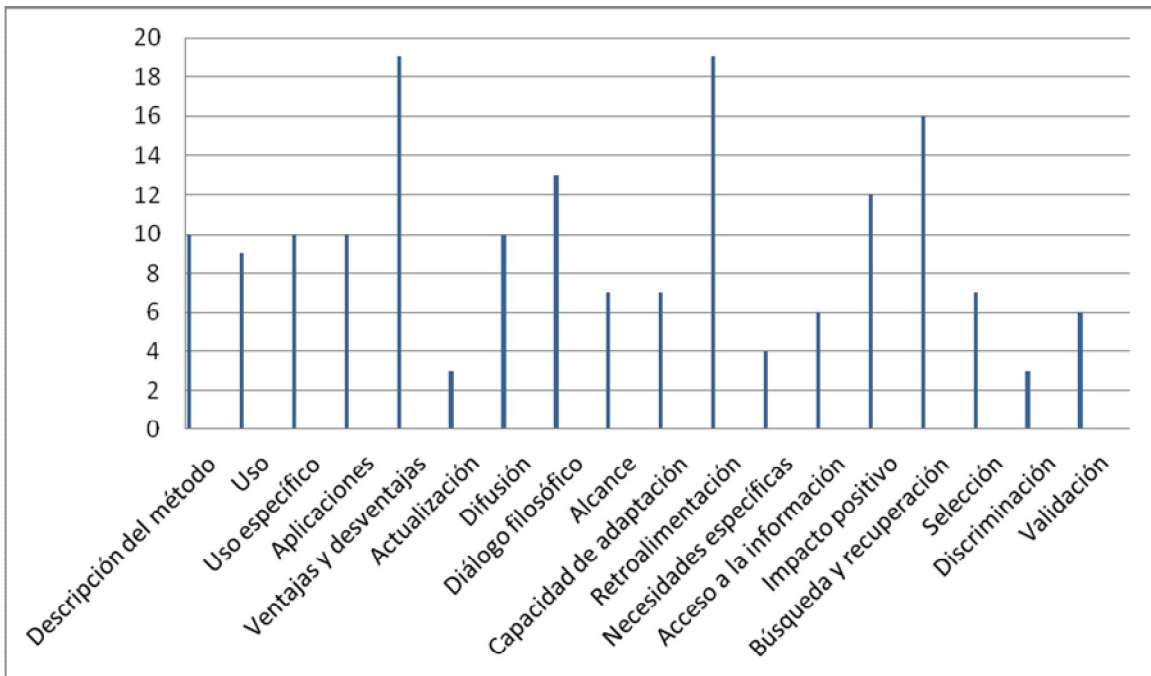


Fig. 10 Número y tipos de eventos comunicativos en la entrevista #2

Finalmente, se identificaron 24 actos comunicativos, es decir, un conjunto de diálogos que siguen una congruencia discursiva, los cuales contribuyeron al logro del propósito específico de la entrevista. Dichos eventos resultaron parecidos a los hallazgos encontrados por la Dra. Vega Díaz en su trabajo de tesis doctoral (2009), lo cual puede ayudar a confirmar sus propios hallazgos; estos actos comunicativos son:

1. Identificar la brecha de conocimiento
2. Plantear la hipótesis inicial
3. Plantear el plan de trabajo
4. Búsqueda primaria de información
5. Identificar fuentes de información
6. Elaborar estrategias de búsqueda
7. Elaborar el primer borrador
8. Recibir retroalimentación por colegas
9. Reestructurar el documento
10. Búsqueda de referencias
11. Recuperar información
12. Validar la información recuperada

13. Comparar la información recuperada
14. Organizar la información recuperada
15. Elaborar un segundo borrador
16. Revisión del texto
17. Revisión por pares del documento
18. Difundir los primeros resultados
19. Recibir retroalimentación
20. Investigar en medios especializados
21. Reescribir el texto
22. Revisión en medios especializados
23. Publicar el resultado final de la investigación
24. Recibir retroalimentación

Los tipos de actos comunicativos que se repitieron con más frecuencia son: *Recibir retroalimentación*, que se mantuvo presente durante todo el proceso en 11 actos; por el contrario, *Validar la información recuperada*, se presentó en sólo un acto comunicativo.

De esta manera, ha sido posible establecer un patrón que refleje los pasos a seguir por un investigador en los trabajos que realiza. Este patrón ha sido identificado con las mismas características descritas por Cox, Ellis y Hall en su modelo (1993) a fin de verificar su coincidencia, utilizando la misma entrevista número 2. Esto queda representado en la figura 11:

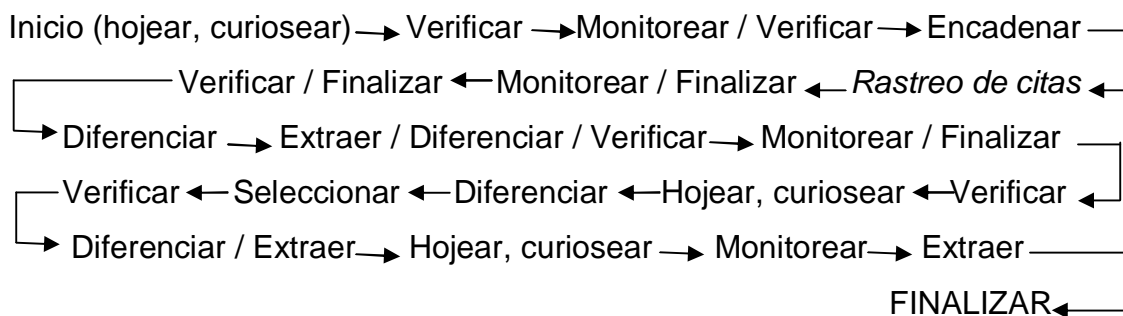


Fig. 11 Patrón identificado del proceso de investigación en la entrevista #2

Como ya se mencionó en el capítulo 2 de este trabajo de tesis, Cox, Ellis y Hall (1993) no plantearon el modelo como un proceso de etapas sucesivas. Se trata de aspectos del comportamiento que se pueden presentar en diferentes etapas, lo que se puede ver en el patrón identificado en la entrevista #2. Dicho patrón no sigue el orden propuesto por los autores, pues ellos mismos han advertido sobre la posibilidad de que estas seis características se repitan o se presenten “en desorden” (por decirlo de alguna manera) incluso en la misma persona.

Así, éstas son las evidencias en las que se identificó el modelo presentado por Cox, Ellis y Hall en 1993:

1.- Comenzar: planteamiento del problema que se quiere investigar. Las estrategias adoptadas abarcan desde la consulta a pares y colegas, como la revisión de la literatura pertinente al tema, ya sea en soportes electrónicos (bases de datos, páginas personales de autores que traten temas o áreas similares, páginas de universidades que publiquen trabajos recientes, por mencionar ejemplos) o bien, impresos (revistas especializadas, libros de reciente publicación. Todo ello le permite al investigador establecer la pregunta que guiará su investigación para así plantear una hipótesis y tratar de confirmarla

2.- Verificar: se trata de la elaboración de una ruta de trabajo en el que es fundamental revisar lo que otros ya han hecho para no caer en repeticiones, por un lado, y por otro para *verificar* si la conjetura inicial es tan útil como piensa al principio de la investigación. Para ello, vuelve a recurrir a sus colegas y a la revisión de bibliografía, tanto electrónica como impresa.

Se debe señalar que este entrevistado se especializa en lógica, filosofía de la lógica, lógicas no monotónicas e inteligencia artificial, por lo que ha encontrado en los medios electrónicos la posibilidad de poner a prueba ciertas teorías sobre la creación de modelos lógicos. Y la comunicación con sus pares es también decisiva para él, pues le permite corroborar o desechar, de forma más inmediata, sus propias hipótesis de trabajo.

3.- Monitorear: se describe como la actividad de mantenerse al día, lo que este investigador realiza en las primeras etapas de su investigación, pues para él resulta importante no repetir lo que otros están trabajando y, especialmente, para saber si la conjetura inicial que se plantea es interesante o útil. Para ello, se apoya, fundamentalmente, en sus colegas, por lo que las llamadas redes sociales le son de gran utilidad.

4.- Encadenar: consiste en el seguimiento de citas u otras formas referenciales entre materiales. En este caso, y como parte del planteamiento inicial, así como del acopio de información, es particularmente importante elaborar un primer borrador y poder enviarlo a sus pares y, en el menor tiempo posible, recibir retroalimentación, que puede consistir en observaciones puntuales al trabajo realizado o en cadenas de referencias bibliográficas que le permitan ampliar, delimitar, corroborar o desechar la hipótesis de trabajo; lo mismo realiza sus búsquedas en páginas de bibliotecas universitarias, que en bases de datos y en la propia biblioteca del IIF.

5.- Diferenciar: corresponde a la selección y filtro de la información obtenida a través de fuentes conocidas, teniendo en cuenta la calidad de la información para hacer ese filtro. Para este investigador la rapidez en la respuesta, así como la gran cantidad de información a la que tiene acceso, han resultado determinantes para la realización de su trabajo; puede llegar a utilizar trabajos “de tercera o cuarta fila”, pero que le resultan interesantes e imprescindibles en sus investigaciones. Es decir, la calidad de un material no necesariamente está determinado por que se encuentre o no en una base de datos conocida o que haya sido arbitrada por alguna autoridad en el tema; para él, la calidad se decide al momento de evaluar su pertinencia con el trabajo que esté desarrollando. Y el tener la capacidad de encontrar las cosas y distinguir aquello que merece su atención es una característica que ha marcado profundamente su forma particular de hacer filosofía.

Una vez que ha encontrado información que satisfaga, al menos parcialmente, la necesidad surgida, mantiene un intenso intercambio de los resultados que va

obteniendo en el desarrollo de la investigación. Esto con el fin de seleccionar y filtrar la información que obtiene, pues le es necesario *verificar* incluso trabajos que no han sido demasiado difundidos, pero que pueden resultarle beneficiosos para el trabajo que está realizando.

6.- Extraer: es la identificación selectiva del material relevante en una fuente de información, lo que, en este patrón identificado, se da en diferentes momentos dentro de un mismo trabajo, y para lo que los medios digitales le han resultado altamente provechosos, pues además de ahorrar papel y espacio, le han permitido organizar de manera más eficaz las citas, los extractos, de trabajos que han realizado otros investigadores en la misma área. Para lograrlo, se sirve lo mismo de colecciones de índices, buscadores especializados (como *Perseus*) y del personal de la biblioteca del instituto, quienes le auxilian a recuperar aquello “y sólo aquello” que necesita.

7.- Finalizar: hay que recordar que esta característica (junto a *verificar*) fue introducida por Ellis, Cox y Hall (1993) para el estudio de la conducta de investigadores en física y química y corresponde a la presentación del informe final o del artículo para su publicación; y si bien este investigador reconoce que esa es la meta que persigue, de la misma manera afirma que su trabajo no termina en el papel de una publicación periódica o de un libro, ni con la difusión en repositorios electrónicos (como la *Summa Logica* de la Universidad de Salamanca), sino que es ahí donde puede encontrar mayor retroalimentación y empezar una nueva investigación o nuevas propuestas para ampliar o corregir lo ya publicado.

Esta entrevista número 2 fue tomada como el modelo primario en que se aplicaron todos los métodos de análisis a fin de verificar la existencia de un patrón que pudiese ser comparado con las siguientes entrevistas, cuyos resultados se exponen a continuación.

Entrevista número 1: el primer paso fue, al igual que con la entrevista número 2, se identificaron las situaciones, eventos y actos comunicativos para elaborar la tabla de interacciones dialógicas, así como su frecuencia:

TIPOS DE SITUACIONES COMUNICATIVAS	CATEGORÍAS DE EVENTOS COMUNICATIVOS	FRECUENCIAS DE ACTOS COMUNICATIVOS
Comenzar	Descripción del método de investigación	3
	Uso de documentos y medios electrónicos	1
	Uso específico en la investigación	8
	Aplicaciones	4
Navegar	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	8
	Actualización	6
	Difusión	10
	Diálogo filosófico	9
	Alcance	7
	Capacidad de adaptación	4
Encadenar	Uso de documentos y medios electrónicos	7
	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	10
	Diálogo filosófico	9
Monitorear	Descripción del método de investigación	4
	Uso de documentos y medios electrónicos	2
	Retroalimentación	5
	Necesidades específicas de información	3
Diferenciar	Uso de documentos y medios electrónicos	3
	Acceso a la información	6
	Impacto positivo en la investigación	8
	Retroalimentación	3
Extraer	Uso específico en la investigación	4
	Búsqueda y recuperación de información	4
	Selección	2
	Discriminación	1
	Validación	2
Verificar	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	6
	Actualización	5
	Retroalimentación	6
	Impacto positivo en la investigación	7
Finalizar	Uso específico en la investigación	2
	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	6
	Difusión	7
	Retroalimentación	6
Total de eventos: 7	Total de eventos: 18	Total de frecuencias: 178

Fig. 12 Interacciones dialógicas de la entrevista #1

El procedimiento que permitió estos primeros resultados fue el mismo que se siguió en la entrevista número 2, es decir, la transcripción y codificación de la entrevista de acuerdo a la técnica propuesta por Fernández Núñez (2006). Una

vez obtenidos los códigos, se asignaron las unidades de significado que, a su vez, se identifican con las características propuestas en el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993).

En la figura 13 aparecen las situaciones, los eventos y los actos comunicativos utilizando la misma notación: números romanos para las situaciones comunicativas; letras mayúsculas para los eventos comunicativos y números arábigos para los actos comunicativos; los números entre paréntesis representan las frecuencias con las que se presentaron cada una de las unidades de análisis:

PROYECTO
DE
INVESTIGACIÓN

I. Comenzar	A. Descripción del método de investigación	Actos: 2(1), 20(2)
	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 3(1)
	C. Uso específico en la investigación	Actos: 11(4), 13(1), 32(3)
	D. Aplicaciones	Actos: 12(3), 20(1)
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 5(2), 10(1), 11(2), 27(1), 33(1)
	F. Actualización	Actos: 19(1), 28(2), 30(1), 32(2)
	G. Difusión	Actos: 4(3), 14(4), 18(2), 26(1)
	H. Diálogo filosófico	Actos: 9(2), 19(3), 23(2), 26(1), 35(1)
II. Navegar	I. Alcance	Actos: 1(2), 3(1), 7(1), 25(2), 30(1)
	J. Capacidad de adaptación	Actos: 26(2), 29(2)
	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 22(1), 29(3), 30(1), 32(2)
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos filosóficos	Actos: 4(1), 9(1), 15(3), 20(2), 22(1), 30(1), 32(1)
III. Encadenar	H. Diálogo filosófico	Actos: 1(2), 2(1), 3(1), 19(1), 24(4)
	A. Descripción del método de investigación	Actos: 5(1), 9(1), 11(1), 13(1)
IV. Monitorear	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 2(1), 25(1)
	K. Retroalimentación	Actos: 14(1), 17(2), 18(2)
	L. Necesidades específicas de información	Actos: 4(2), 5(2)
	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 13(1), 19(1), 20(1)
V. Diferenciar	M. Acceso a la información	Actos: 7(1), 14(3), 30(2)
	N. Impacto positivo en la investigación	Actos: 1(3), 11(2), 20(1), 23(1), 24(1)
	K. Retroalimentación	Actos: 9(2), 24(1)
VI. Extraer	C. Uso específico en la investigación	Actos: 2(2), 23(2)
	Ñ. Búsqueda y recuperación de información	Actos: 11(1), 16(1), 25(1), 32(1)
	O. Selección	Actos: 18(1), 20(1),
	P. Discriminación	Actos: 28(1), 29(2)
VII. Verificar	Q. Validación	Actos: 4(1), 9(1)
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 8(1), 11(1), 12(1), 21(1), 22(2)
	F. Actualización	Actos: 3(3), 23(1), 29(1)
VIII. Finalizar	K. Retroalimentación	Actos: 29(2), 33(4)
	N. Impacto positivo	Actos: 19(2), 27(2), 32(3)
	C. Uso específico en la investigación	Actos: 19(1), 23(1)
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 20(3), 24(3)
	G. Difusión	Actos: 3(3), 4(1), 25(1), 31(2)
	K. Retroalimentación	Actos: 9(2), 10(1), 11(2), 15(1)

Fig. 13 Situaciones, eventos y actos comunicativos de la entrevista #1

Esta entrevista también fue grabada en una sola sesión; en la transcripción se identificaron 114 turnos, 57 de los cuales correspondieron a intervenciones de la investigadora; las situaciones comunicativas fueron identificadas con las características propuestas en el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993); al igual que en la entrevista #2, se categorizaron 18 eventos comunicativos:

A. Descripción del método de investigación; B. Uso de documentos y medios electrónicos; C. Uso específico en la investigación; D. Aplicaciones; E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos; F. Actualización; G. Difusión; H. Comunicación (diálogo filosófico); I. Alcance; J. Capacidad de adaptación; K. Retroalimentación; L. Necesidades específicas de información; M. Acceso a la información; N. Impacto positivo; Ñ. Búsqueda y recuperación de información; O. Selección; P. Discriminación y Q. Validación.

La diferencia aquí estriba en la frecuencia con la que se presentó el mismo acto *E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos* y *K. Retroalimentación*; los que menos, *O. Selección*, *Q. Validación* y *P. Discriminación*; esto queda representado en la siguiente gráfica:

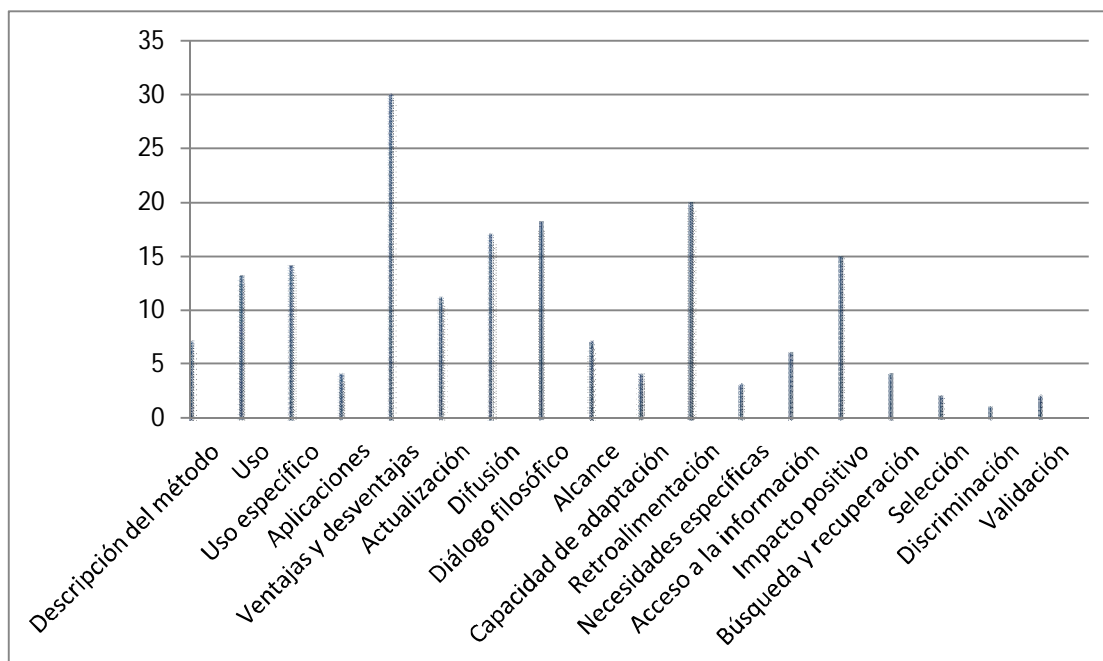


Fig. 14 Número y tipos de eventos comunicativos en la entrevista #1

Fueron identificados 24 actos comunicativos:

1. Búsqueda de información
2. Validación y recuperación de la información
3. Comunicación con pares
4. Planteamiento de la hipótesis inicial
5. Difusión de la hipótesis
6. Actualización en el área de trabajo
7. Monitoreo de información pertinente
8. Elaboración del primer borrador
9. Difusión del primer borrador
10. Retroalimentación por pares
11. Diálogo filosófico con pares
12. Recuperación de información en bibliotecas
13. Organización de la información recuperada
14. Elaboración del segundo borrador
15. Difusión y actualización
16. Recibir retroalimentación por grupos especializados
17. Revisión del texto
18. Elaboración definitiva del texto
19. Revisión en medios especializados
20. Publicación final del texto
21. Difusión del texto en grupos especializados
22. Recibir retroalimentación
23. Planteamiento de nuevas hipótesis

Como se puede apreciar, si bien los tipos de actos comunicativos encontrados en esta entrevista número dos son parecidos, en lo general, a los identificados en la primera entrevista, presenta algunas diferencias que deben resaltarse, por ejemplo, para esta investigadora el trabajo en equipo (pares, colegas y grupos especializados) resalta a lo largo de todo el trabajo de investigación, siendo el acto con mayor presencia a lo largo de la entrevista (17 actos comunicativos o diálogos que siguen una congruencia discursiva). Vale la pena también mencionar que el

acto 12, *Recuperación de información en bibliotecas* fue mencionado en 4 actos comunicativos, siendo el más bajo y que no se mencionó en la primera entrevista (la número 2).

Con estos datos, se ha planteado el patrón que refleja el trabajo de esta investigadora, identificándolo con las características propuestas por Cox, Ellis y Hall (1993):

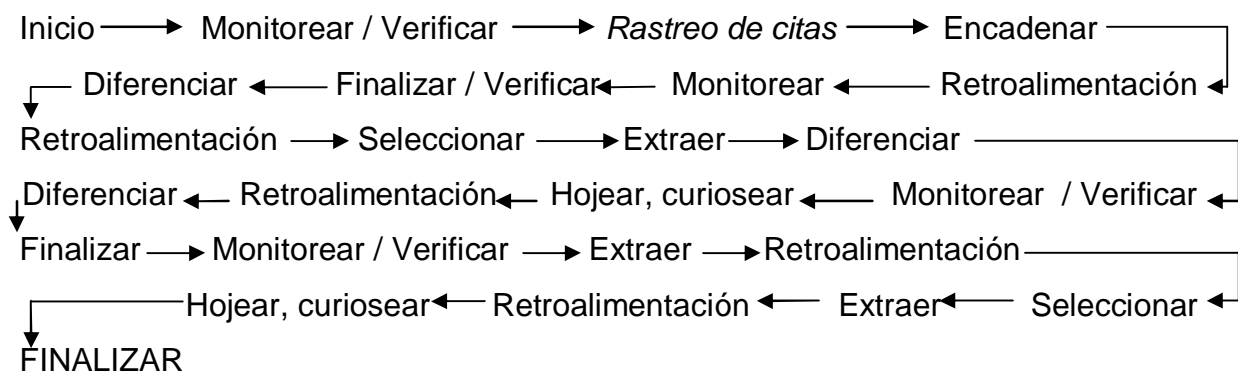


Fig. 15 Patrón identificado del proceso de investigación en la entrevista #1

Este patrón identificado en la entrevista número 1 coincide con el encontrado en la entrevista número dos (figura 11) en cuanto a los pasos que sigue la investigadora al realizar sus trabajos, no así en el orden que siguen, corroborando lo dicho por Cox, Ellis y Hall (1993) en su modelo, no se trata de etapas sucesivas pues pueden traslaparse unas a otras durante todo el proceso.

Las evidencias encontradas que se identifican con el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993) son:

1.- Comenzar: el planteamiento del problema para esta investigadora inicia al allegarse las fuentes sobre la temática que le interesa, donde a la vez *encadena* lo más relevante que va encontrando según las fuentes que consulta. Es decir, realiza búsquedas tanto en la biblioteca del instituto (su primera fuente) como en documentos electrónicos (bases de datos especializadas, *FILOS*, primordialmente). Cabe mencionar que esta investigadora se especializa en Historia de la Filosofía, Filosofía del Renacimiento y Moderna, primordialmente en

René Descartes, lo cual, asegura, la llevó a “inventar” (en sus propias palabras) su marco teórico; es decir, sus búsquedas suelen ser retrospectivas, por lo que suele pedir ayuda al personal de biblioteca en la localización de documentos muy específicos. Ello le permite elaborar ciertas propuestas teóricas, ya sea en consonancia o en confrontación con sus colegas.

2.- Verificar: para esta investigadora, el diálogo con sus pares es fundamental. Participa en varios grupos, tanto nacionales (alumnos y profesores de Filosofía) como extranjeros (concretamente en Canadá, Francia, Colombia y Argentina), lo que la lleva a trabajar su hipótesis inicial en una intensa comunicación con dichas comunidades; esto le permite crear su plan de trabajo, al mismo tiempo que se mantiene *actualizada* en un área que, por lo demás, no se actualiza a la misma velocidad que otras áreas filosóficas (filosofía de la ciencia, por ejemplo).

3.- Monitorear: en este momento de la investigación, prefiere solicitar ayuda al realizar búsquedas de información en soportes electrónicos, pues no se considera suficientemente apta para localizarlos y recuperarlos, pero sí procura rastrear el trabajo tanto de las comunidades en las que participa como de otros especialistas que trabajan en la misma área que ella. Por ello, considera a las videoconferencias herramientas muy valiosas para desarrollar su trabajo.

4.- Encadenar: para realizar el rastreo de citas o referencias entre materiales utiliza tanto buscadores especializados (menciona *Philosopher Index*, como uno de los más completos y amigables con el usuario) como la retroalimentación que recibe de sus colegas (generalmente por correo electrónico) o de sus propios alumnos. También utiliza los servicios de referencia de las bibliotecas de las universidades en las que trabaja en colaboración, sobre todo, de la Sorbona de París, quienes elaboran para ella listas de referencias.

5.- Diferenciar: al igual que con el segundo entrevistado, esta investigadora confía en su propio criterio para decidir si un documento le es útil o relevante para el trabajo que esté realizando, si bien recurre frecuentemente a bases de datos arbitradas. Hay que resaltar el intenso diálogo que mantiene con sus pares y

alumnos, quienes le ayudan a seleccionar y filtrar textos que pueden contribuir a su trabajo, pues, como ya se dijo, en su área de trabajo la actualización no es tan inmediata y dichos documentos pueden tardar mucho tiempo en publicarse. A diferencia de los otros investigadores entrevistados, no consulta páginas personales de autores (*blogs* o *wikis*, por ejemplo) ni pre-prints (documentos que no han sido publicados o borradores).

6.- Extraer: una vez que ha identificado selectivamente el material que le resulta relevante, y como se puede ver en el patrón identificado en la figura 15, recupera información durante todo el proceso de su investigación, no necesariamente imprimiéndola, pues prefiere almacenarla y organizarla en soportes electrónicos (memorias *USB* y discos duros externos) que, por otra parte, le permiten tener un acceso mucho más ágil y cómodo de los documentos.

7.- Finalizar: de la misma manera que en la anterior entrevista, esta investigadora afirma que su labor no concluye al publicar un artículo o el informe de los resultados de su investigación; por el contrario, da pie a muchas más discusiones en los grupos con que participa, que se pueden dar por diversos medios (en las clases presenciales o por videoconferencia, por ejemplo). De estos grupos, el *Seminario sobre Descartes* cuenta con 25 años de existencia y tiene como propósito fundamental, publicar todos los trabajos de sus miembros (siendo ella uno de los fundadores) tanto de manera individual como colectiva.

Como ya se mencionó, las tres entrevistas fueron analizadas utilizando los mismos métodos, a fin de poder encontrar similitudes y diferencias que evidencien el comportamiento informativo de los investigadores en filosofía del IIF de la UNAM; por ello, se presentan los resultados de la entrevista número 3; en primer lugar, la tabla de interacciones dialógicas, donde se identifican las situaciones, eventos y actos comunicativos, así como su frecuencia:

TIPOS DE SITUACIONES COMUNICATIVAS	CATEGORÍAS DE EVENTOS COMUNICATIVOS	FRECUENCIAS DE ACTOS COMUNICATIVOS
Comenzar	Descripción del método de investigación	2
	Uso de documentos y medios electrónicos	6
	Uso específico en la investigación	7
	Aplicaciones	3
Navegar	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	15
	Actualización	5
	Difusión	5
	Diálogo filosófico	7
	Alcance	6
	Capacidad de adaptación	7
Encadenar	Uso de documentos y medios electrónicos	3
	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	5
	Diálogo filosófico	9
Monitorear	Descripción del método de investigación	3
	Uso de documentos y medios electrónicos	4
	Retroalimentación	6
	Necesidades específicas de información	2
Diferenciar	Uso de documentos y medios electrónicos	4
	Acceso a la información	7
	Impacto positivo en la investigación	6
	Retroalimentación	11
Extraer	Uso específico en la investigación	8
	Búsqueda y recuperación de información	6
	Selección	1
	Discriminación	1
	Validación	3
Verificar	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	1
	Actualización	5
	Retroalimentación	9
	Impacto positivo en la investigación	4
Finalizar	Uso específico en la investigación	10
	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	5
	Difusión	8
	Retroalimentación	9
Total de eventos: 7	Total de eventos: 18	Total de frecuencias: 193

Fig. 16 Interacciones dialógicas de la entrevista #3

Estos resultados se obtuvieron al transcribir y codificar la entrevista (cuyo audio fue grabado en una sola sesión), en la que se hallaron 134 turnos, de los cuales 99 pertenecen al entrevistado, utilizando la misma técnica de Fernández Núñez (2006) utilizada en las dos primeras entrevistas, así como la codificación de Rubin y Rubin (1995). Al obtenerse los códigos, se asignan las unidades de significado a fin de identificarlas con las características que Cox, Ellis y Hall proponen en su modelo (1993).

Ello permite construir la figura 17, donde aparecen las situaciones, eventos y actos comunicativos utilizando la misma notación que en las primeras dos entrevistas y que propone Vega Díaz (2009): con números romanos se identifican las situaciones comunicativas; con letras mayúsculas los eventos comunicativos y con números arábigos los actos comunicativos; entre paréntesis se presentan las frecuencias con las que se manifestaron cada una de las unidades de análisis:

PROYECTO
DE
INVESTIGACIÓN

I. Comenzar	A. Descripción del método de investigación	Actos: 3(1), 12(2)
	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 4(1), 5(2), 17(2), 26(1)
	C. Uso específico en la investigación	Actos: 1(3), 3(2), 22(2)
	D. Aplicaciones	Actos: 2(1), 10(1), 15(1)
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 8(3), 14(2), 19(3), 27(1), 29(1) 30(3), 33(2)
	F. Actualización	Actos: 10(2), 18(1), 22(2)
	G. Difusión	Actos: 2(3), 4(2)
	H. Diálogo filosófico	Actos: 7(2), 14(3), 28(2)
II. Navegar	I. Alcance	Actos: 8(2), 13(1), 17(1), 27(2)
	J. Capacidad de adaptación	Actos: 11(1), 15(1), 22(2), 25(1), 30(2)
III. Encadenar	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 30(1), 32(2)
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos filosóficos	Actos: 22(1), 24(1), 28(1), 30(2)
	H. Diálogo filosófico	Actos: 6(2), 12(1), 13(1), 29(2), 34(3)
IV. Monitorear	A. Descripción del método de investigación	Actos: 19(1), 21(1), 23(1)
	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 2(1), 23, (2), 25(1)
	K. Retroalimentación	Actos: 6(1), 8(3), 9(2)
	L. Necesidades específicas de información	Actos: 24(1), 35(1)
V. Diferenciar	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 3(3), 20(1)
	M. Acceso a la información	Actos: 7(3), 16(3), 20(1)
	N. Impacto positivo en la investigación	Actos: 11(1), 16(2), 25(1), 33(2)
VI. Extraer	K. Retroalimentación	Actos: 5(2), 14(3), 15(2), 21(1), 25(2), 31(1)
	C. Uso específico en la investigación	Actos: 2(1), 5(2), 7(2), 16(1), 25(1), 29(1)
	Ñ. Búsqueda y recuperación de información	Actos: 2(1), 7(1), 15(1), 22(1), 24(2)
	O. Selección	Actos: 19(1)
	P. Discriminación	Actos: 29(1)
VII. Verificar	Q. Validación	Actos: 4(1), 8(2)
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 23(1)
	F. Actualización	Actos: 13(1), 15(2), 19(2)
	K. Retroalimentación	Actos: 17(2), 18(3), 24(1), 27(2), 32(1)
VIII. Finalizar	N. Impacto positivo	Actos: 3(2), 15(1), 20(1)
	C. Uso específico en la investigación	Actos: 7(2), 13(1), 18(2), 20(1), 26(1) 28(2), 32(1)
	E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 10(1), 12(3), 14(1)
	G. Difusión	Actos: 2(2), 3(1), 9(2), 11(1), 23(1), 26(1)
	K. Retroalimentación	Actos: 5(3), 7(2), 23(3), 27(1)

Fig. 17 Situaciones, eventos y actos comunicativos de la entrevista #3

Al igual que en las dos anteriores entrevistas, se categorizaron 18 eventos comunicativos:

A. Descripción del método de investigación; B. Uso de documentos y medios electrónicos; C. Uso específico en la investigación; D. Aplicaciones; E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos; F. Actualización; G. Difusión; H. Comunicación (diálogo filosófico); I. Alcance; J. Capacidad de adaptación; K. Retroalimentación; L. Necesidades específicas de información; M. Acceso a la información; N. Impacto positivo; Ñ. Búsqueda y recuperación de información; O. Selección; P. Discriminación y Q. Validación.

Como se puede apreciar en la figura 17, el acto *K. Retroalimentación*, fue el que se presentó con mayor frecuencia, seguido por *E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos* y *C. Uso específico en la investigación*. Los menos frecuentes fueron *O. Selección* y *P. Discriminación*, lo que puede apreciarse en la siguiente gráfica:

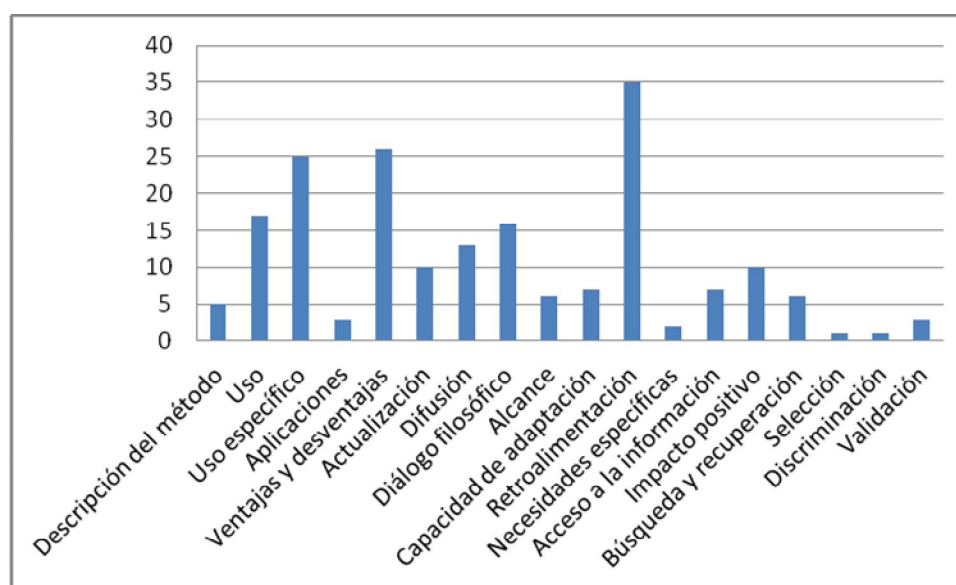


Fig. 18 Número y tipos de eventos comunicativos en la entrevista #3

En total, se identificaron 27 actos comunicativos:

1. Planteamiento de la hipótesis inicial
2. Búsqueda de información
3. Verificación de la viabilidad de la hipótesis inicial
4. Replanteamiento de la hipótesis inicial
5. Selección de información
6. Validación de la información
7. Comunicación con pares
8. Actualización de la información
9. Redacción del primer borrador
10. Difusión del primer borrador
11. Retroalimentación por pares
12. Diálogo filosófico con pares
13. Monitoreo de información pertinente
14. Recuperación de información en otras fuentes (seminarios, coloquios, etc.)
15. Validación de la información recuperada en otras fuentes
16. Organización de la información
17. Búsqueda de información en bibliotecas
18. Recuperación de información en bibliotecas y medios impresos
19. Elaboración del segundo borrador
20. Difusión del segundo borrador
21. Diálogo filosófico con pares
22. Retroalimentación por grupos especializados
23. Revisión del segundo borrador
24. Elaboración del tercer borrador
25. Revisión en medios especializados
26. Publicación final del texto
27. Retroalimentación y planteamiento de nuevas hipótesis

En las primeras dos entrevistas fueron identificados 24 actos comunicativos o diálogos discursivamente congruentes, mientras que en esta última se encontraron 27; la diferencia más señalada consiste en que este investigador elabora un tercer borrador (acto comunicativo 24) y en algunas ocasiones considera la retroalimentación y el diálogo filosófico por separado (actos 11 y 12), o bien, como

uno mismo (acto 27) lo cual, a su vez, puede permitirle plantear nuevas hipótesis o replantear el trabajo ya finalizado. Con estos datos es posible establecer el patrón que este investigador refleja en sus trabajos, identificándolo, como en los dos casos anteriores, con el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993):

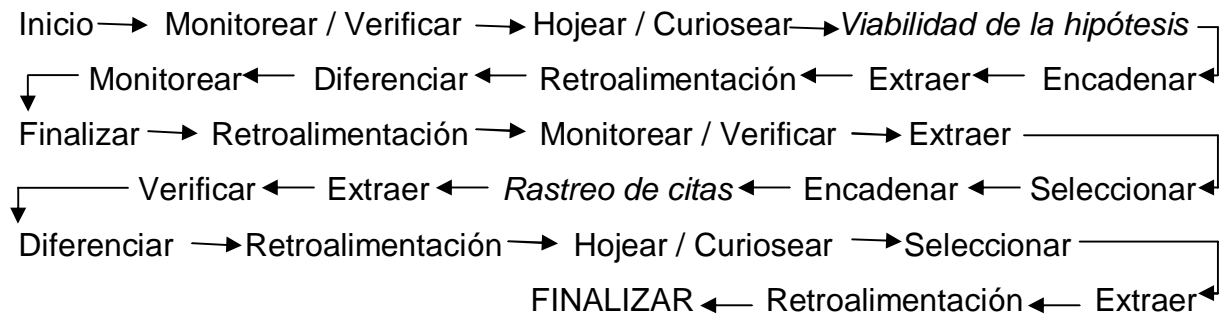


Fig. 19 Patrón identificado del proceso de investigación en la entrevista #3

Las evidencias donde se identifica el modelo de Ellis, Cox y Hall (1993) son:

1.- Comenzar: este investigador inicia sus trabajos formándose en el tema que quiere analizar, manteniéndose actualizado con un “conocimiento enciclopédico” general del área para poder identificar las preguntas que quiere responder, aquellas en las que tiene interés y recursos de tiempo. Para él, es importante que haya otras personas que estén trabajando en ello, por lo que la retroalimentación es fundamental en su labor. De ahí que afirme que esta primera etapa es la más larga, pues consiste en leer artículos, libros, asistir a seminarios hasta concluir con una primera hipótesis, la cual irá probando, “hablando con otra gente”, difundirla y seguir puliéndola.

Se trata de un investigador en Lógica, Filosofía de la Lógica, de la Ciencia, de las Matemáticas y de las Ciencias Cognitivas, por lo que su necesidad de respuesta es más inmediata que la investigadora dedicada a la Historia de la Filosofía. Más adelante se abundará sobre ello en este mismo apartado.

2.- Verificar: para este investigador, el trabajo filosófico de investigación es claramente un trabajo de comunicación, *a priori*, por lo que la metodología central en sus trabajos es aprender a comunicarse las ideas y uno de sus recursos es el

resto de la gente. Los medios y los documentos electrónicos le han facilitado el comunicarse más fácilmente y el comprobar la exactitud de la información que recibe y difunde, tal como lo afirmaron Cox, Ellis y Hall al hacer este añadido a su modelo (1993). Para este entrevistado, el impacto de los documentos electrónicos consiste en que facilitan ese diálogo que es esencial para producir conocimiento científico.

3.- Monitorear: Ellis, Cox y Hall (1993) lo describieron como el hecho de mantenerse al día y estar atento a nuevos datos, desde los contactos personales hasta el uso de servicios especializados como el de disseminación selectiva de la información (DSI), lo cual es particularmente notorio en esta entrevista número 3. Si bien él mismo reconoce que la investigación filosófica es un proceso más pausado, que requiere su tiempo de reflexión y la respuesta no requiere demasiada inmediatez, le resulta muy útil *hojear* o *curiosear* dentro de páginas especializadas (ya sea de instituciones o de los propios autores) lo que se está haciendo en sus áreas de investigación y así comprobar si él puede aportar algo a dichas discusiones. Para ello, lo mismo acude a seminarios que a las publicaciones electrónicas como bases de datos, revistas especializadas o buscadores (desde Google Scholar hasta el de la Enciclopedia Stanford de Filosofía); incluso, es el único de los tres entrevistados que mencionó medios más “informales” (por llamarles de alguna manera) como *MySpace* o *Facebook* en los que publica ideas sueltas que le sirven para actualizarse.

4.- Encadenar: menciona dos actividades básicas. La primera es consultar la Enciclopedia Stanford pues ofrece una amplia bibliografía comentada que le sirve de guía para trazar su plan de trabajo: encontrar los artículos, la referencia, los autores y de esa manera ir especificando la pregunta inicial y corroborando (o desechando) la hipótesis. La segunda actividad a la que hizo referencia es la búsqueda en la biblioteca del IIF, el uso de servicios especializados de información y la ayuda del bibliotecario de referencia, quien le proporciona (a él y a los otros investigadores del instituto) el servicio de alerta, lo cual le resulta un fuente de información muy valiosa.

5.- Diferenciar: mucha de la información este investigador recupera en buscadores como Google Scholar son artículos indexados de algún *journal* en los que confía para validar el documento, al igual que en herramientas más especializadas como *PhilPapers* (un directorio de artículos y libros filosóficos en línea), que utiliza incluso para preparar sus clases. La consulta en las páginas personales de los autores en su área de trabajo también le resulta de gran ayuda. Es decir, para él dependiendo de la formalidad de la investigación es el medio que utiliza para filtrarla y seleccionarla.

6.- Extraer: para este entrevistado resulta más práctico grabar en USB los borradores de sus trabajos que imprimirlos. Afirma que en un principio sí imprimía artículos o capítulos de libros que le interesaban, pero al comprobar la facilidad de hacerlo en la computadora, ha dejado de imprimir o de sacar fotocopias. Resulta interesante el que él no considera importante la volatilidad de los documentos encontrados en la red, pues asegura que tanto el acervo de la biblioteca García Máynez, como los servicios que proporciona, le son suficientes para recuperar incluso documentos antiguos que, dicho sea de paso, no sobrepasan, en lo general, los cinco años de antigüedad. Ello se debe, como él mismo explica, a que no trabaja historia de la filosofía, ni de su área de trabajo.

7.- Finalizar: al igual que los otros investigadores, afirma que si bien el fin último de un trabajo de investigación es su difusión en alguna publicación especializada, su labor no termina ahí, pues justamente es cuando mayor retroalimentación recibe (por parte de sus alumnos, pares o colegas con los que no necesariamente tiene contacto), dando paso a nuevos planteamientos, nuevas rutas de trabajo que le permitan continuar *ad infinitum*.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de esta investigación fue explorar la forma en la que se usan los documentos electrónicos en la investigación filosófica desde la perspectiva del comportamiento informativo del usuario, en este caso, los investigadores en filosofía pertenecientes al IIF de la UNAM, así como el describir el comportamiento

en la búsqueda de información a partir del modelo descrito por Ellis, Cox y Hall (1993). De la misma manera, se planteó el uso de una metodología específica para buscar evidencias sobre los factores que inciden en dicho comportamiento informativo.

Para ello, se realizó una investigación de tipo cualitativo utilizando el método etnográfico de análisis de discurso propuesto por Saville-Troike (2003) y el de *etnografía del habla* (o competencia sociolingüística) de Hymes (1972)

Se debe resaltar que la entrevista número dos sirvió de eje en el análisis de los datos obtenidos a fin de comparar las otras dos entrevistas (número 1 y número 3) y poder hallar coincidencias y diferencias entre sí y con respecto al modelo de Ellis, Cox y Hall (1993).

Así, los objetivos planteados fueron alcanzados plenamente de acuerdo a lo siguiente: fue posible conocer la manera en que los investigadores en filosofía utilizan los documentos y electrónicos, así como las herramientas dispuestas para ello (motores de búsqueda, bases de datos, por ejemplo).

Uno de los principales hallazgos de esta investigación es el destacado papel que juegan los documentos electrónicos en la investigación filosófica: los tres entrevistados coincidieron en afirmar la importancia de mantenerse actualizado en sus áreas de trabajo, así como de contar con la mayor (y mejor) información posible para poder desarrollar su labor; ello aunado al hecho de que el trabajo en filosofía es esencialmente comunicativo y es ahí donde las herramientas de búsqueda, recuperación y comunicación electrónicas juegan un papel decisivo. Esto ha quedado demostrado en los resultados obtenidos a partir del análisis discursivo de cada entrevista, a la vez que contradice el supuesto de que el filósofo trabaja de manera aislada, como lo aseveran Sanz Casado (1994) y Calva (1995). Aunque se debe señalar que dichas investigaciones se centraron en investigadores en el área de humanidades, en general, y no en filósofos en particular.

Como se mencionó en el capítulo 1 de este trabajo de tesis, Sanz Casado (1994) refiere dos investigaciones que resultan ser un importante antecedente en estudios sobre comportamiento informativo en humanistas: la primera de Line (1974) y la segunda conocida como *proyecto CRUS* (1976) cuyo objetivo fue explorar las necesidades de información y el comportamiento de usuarios del área de humanidades; de la misma manera, los trabajos de Corkill y Mann (1978) obtienen resultados similares entre sí: los humanistas, especialmente los filósofos, acuden a congresos y simposios a fin de mantener sus contactos personales y/o hacerse de nuevas relaciones, antes que por las innovaciones de las ponencias. Dados los resultados aquí obtenidos, para estos tres investigadores consultados, la retroalimentación a su trabajo resulta fundamental.

Esto último contradice, por otra parte, lo hallado por Stone (1982): los filósofos tienden a trabajar solos y el uso de la computadora sólo ha incidido en sus métodos de trabajo, pues su tendencia a aislarse está profundamente arraigada en sus hábitos de investigación. De acuerdo al análisis realizado en esta tesis, los investigadores del IIF han dejado atrás estas prácticas, pues reconocen la necesidad e importancia de mantener canales de comunicación y cooperación. Dicho sea de paso, este trabajo colaborativo les ha permitido ser el instituto que más textos publica (investigaciones individuales o colectivas) de todo el circuito de humanidades en la UNAM.

Romanos de Tiratel encontró en su estudio, realizado en 1994, que en los investigadores en filosofía predomina el trabajo individual sobre el grupal, así como el que aunque utilizan frecuentemente los servicios de sus bibliotecas, no suelen solicitar ayuda por parte del bibliotecario. En la presente investigación se demostró que, en el caso de los investigadores mexicanos, el trabajo colaborativo tiene una enorme importancia, así como el uso de la biblioteca y el recurrir a la ayuda del personal especializado. Cabe mencionar que esta fue una de las preguntas que se le formuló a los tres entrevistados: la existencia de este estudio realizado por Romanos de Tiratel (1994) en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires; uno de ellos (el tercero) afirmó conocer dicho estudio. La respuesta que dieron fue unánime: existen diferencias de estilo en la

manera de investigar, así como diferencias generacionales y sociales, pero para ellos resulta fundamental el uso de las TIC no sólo en la búsqueda de información si no también en la comunicación con sus colegas y alumnos.

Los tres afirmaron conocer y manejar suficientemente los recursos y herramientas diseñados para facilitarles sus tareas, contrario a lo encontrado en la investigación argentina ya mencionada (Romanos de Tiratel, 1994); además, ellos tres no delegan sus búsquedas de información; de la misma manera aseguran que, si bien el trabajo en la biblioteca ha disminuido, para ellos es imposible pensar que pueda desaparecer, lo mismo el recurrir al personal bibliotecario.

Con respecto a los estudios realizados por Hernández Salazar en 2001 y 2004, apunta que los humanistas (en general) utilizan una amplia gama de recursos de información, siendo los más usados documentos originales y monografías, así como documentos personales, poco uso de herramientas secundarias (como reseñas informativas o bibliografías) y en ello coinciden los resultados hallados en la presente investigación, así como en la consulta y el intercambio con colegas, como ya se mencionó.

Sin embargo, Hernández Salazar (2004) afirma que las comunidades de estas áreas (humanidades) no tienen interés en usar recursos tecnológicos de ningún tipo, especialmente los que se encuentran en internet, lo cual contradice lo encontrado en este trabajo de tesis, pues los tres entrevistados resaltaron la importancia de dichos recursos para realizar sus trabajos de investigación, ya sea de manera colectiva o individual.

4.5 EL MODELO DE ELLIS, COX Y HALL

En lo referente a este modelo debe recordarse que plantea diversas características en la conducta del individuo que pueden constituir patrones más o menos generalizables y que dichas características no se proponen como etapas sucesivas, sino aspectos que pueden variar en diferentes etapas, incluso si se trata del mismo individuo.

Así, lo encontrado en esta investigación reafirma dicha propuesta: si bien las seis características descritas se presentan en diferentes momentos del trabajo de investigación y cada una arroja un patrón específico, no se halló el mismo patrón en los procesos de investigación de cada uno de los entrevistados, aunque todos inician de una forma similar (*iniciar, monitorear, rastrear citas, extraer*), lo cual puede obedecer a que el área de investigación es la que determina el plan de ruta a seguir, pues en algunos casos, como la historia de la filosofía, se requiere de documentos más antiguos que los necesitados en lógica o filosofía de las matemáticas y el trabajo colaborativo, el intercambio con colegas es menos urgente que, por ejemplo, en las ciencias duras. La última descripción *finalizar*, es, en efecto, la publicación o difusión de la investigación, lo que a su vez, suele generar otras posibilidades dando comienzo a un nuevo proceso de búsqueda de información.

Con los datos obtenidos en el análisis del discurso en cada una de las entrevistas fue posible constituir patrones de comportamiento informativo de cada investigador, como se aprecia en las figuras 11, 15 y 19; sin embargo, a pesar de las similitudes en varias de las etapas que siguen en sus procesos de investigación, no ha sido posible establecer un único patrón que identifique las mismas etapas en los tres entrevistados. La etapa inicial es igual en los tres procesos analizados, 1. *Inicio* y 2. *Verificar / Monitorear*, pero a partir de esta fase empiezan a mostrarse las diferencias en cuanto al orden de los pasos a seguir.

Así, mientras que para los investigadores 1 y 2 el siguiente paso es *Encadenar* o *Rastreo de citas*, para el #3 sigue el *Hojea / Curiosear*, lo que le permite, por otro lado, comprobar la *Viabilidad de la hipótesis*; la fase de la *Retroalimentación* se mantiene constante en diversos momentos de los tres patrones hallados, si bien ninguna de estas características se mencionan en el modelo de Ellis, Cox y Hall (1993). La última descripción, *Finalizar*, representa el término de una investigación específica, que generalmente se da al publicar y/o difundir el texto definitivo; pero en ningún caso significa, para estos tres investigadores, la finalización de la investigación; antes bien consiste en el inicio de otro trabajo, que puede ampliar o

delimitar el mismo problema ya tratado, o bien, dar lugar a nuevas rutas de exploración.

Por otro lado, se debe tener siempre presente que la propuesta de estos autores fue elaborada para utilizarse en el diseño y la evaluación de sistemas de recuperación de información, no en el proceso de la investigación propiamente dicho.

4.5.1 SITUACIONES COMUNICATIVAS

Como se ha mencionado con anterioridad, dentro del análisis etnográfico de la comunicación se distinguen tres niveles jerárquicos: las situaciones comunicativas, los eventos comunicativos y los actos comunicativos. En este trabajo de tesis se identificó que las situaciones comunicativas explicitan el vínculo entre la documentación y los recursos electrónicos y el desarrollo de una investigación filosófica; dicha explicitación puede evidenciarse en las figuras 8, 12 y 16, en donde, además, se muestra la correspondencia establecida con el modelo propuesto por Ellis, Cox y Hall (1993).

4.5.2 EVENTOS COMUNICATIVOS

El comportamiento informativo ha sido descrito como el conjunto de acciones que una persona realiza para obtener información (Wilson, 1981; Case, 2006); para efectos de esta investigación, se considera, además, que la manifestación de habilidades, conocimientos y actitudes que tienen los investigadores en relación al uso y aplicación de la información en la realización de sus trabajos, forma parte también de dicho comportamiento.

Aunque existen diversos trabajos sobre comportamiento informativo, tanto nacionales como extranjeros, que abarcan una amplia variedad de colectivos (estudiantes de diferentes niveles educativos, investigadores en áreas específicas, por ejemplo), en nuestro país son escasos estudios que utilicen el método etnográfico o que aborden a los filósofos del Instituto de Investigaciones

Filosóficas de la UNAM. Por ello, considero que esta investigación puede aportar al menos un intento de abordar un objetivo que no había sido estudiado desde la óptica que aquí se ha desarrollado.

Al analizar las respuestas de cada uno de los entrevistados (siguiendo el proceso de codificación ya descrito), se hizo evidente que éstas podían corresponderse a cada una de las características que describen Ellis, Cox y Hall en su modelo (1993), es decir, a las situaciones comunicativas que, a su vez, funcionaron como categorías donde podían ubicarse tales respuestas. Así, los eventos comunicativos encontrados son los mencionados en cada uno de los análisis realizados en cada entrevista (identificados con letras mayúsculas); a continuación se detallan cada uno de dichos eventos:

A. Descripción del método de investigación

Corresponde al *inicio* de Ellis, Cox y Hall (1993) y, aunque con ligeras variaciones, los tres entrevistados concordaron en que la revisión de la literatura es el primer paso a dar, seguido por el planteamiento y la viabilidad de la hipótesis. Recibir retroalimentación es también considerado dentro de este inicio que conduce a la redacción de un primer texto.

B. Uso de documentos y medios electrónicos y C. Uso específico en la investigación

En este apartado se decidió dividir en dos categorías diferentes respuestas que presentaban características similares; al principio de las entrevistas hubo que especificar que el uso de los documentos y las herramientas electrónicas no se limitaba a la utilización del correo electrónico o las redes sociales, sino a algunas más especializadas como las bases de datos y los metabuscadores. Así se encontró cuáles son los usos que dan a cada una de dichas herramientas, siendo el correo electrónico el más utilizado en cuanto a la comunicación con sus pares y alumnos, seguido de las redes sociales (como *Facebook*); en cuanto al uso

específico, uno de los hallazgos de este trabajo es el alto grado de conocimiento en el manejo de herramientas especializadas por parte de los tres entrevistados.

D. Aplicaciones

Éstas resultaron ser muy diversas, pero están enfocadas principalmente a la comunicación con colegas o alumnos. En el caso del entrevistado #2 y el #3, cuyos trabajos versan en Lógica, Filosofía de las Matemáticas y de la Lógica, resalta el uso en la modelación de nuevas propuestas teóricas. Para la investigadora #1, dedicada a la Historia de la Filosofía y Filosofía Moderna, las aplicaciones más usadas son las videoconferencias y las salas de *chats*.

E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos

En cuanto a las ventajas mencionadas, la más recurrente es la rapidez y la efectividad en la búsqueda y recuperación de este tipo de documentos, aunado a la conveniencia en el acceso y la selección de información. Por el lado de las desventajas, no fue mencionada ninguna sustancialmente importante (fallas en las conexiones, tiempos de carga y descarga lentos); por el contrario, los tres alaban la incidencia de estas tecnologías en la investigación que ahora desarrollan, pero afirman que, aún si ésta desapareciera, la calidad de sus investigaciones no demeritaría, pues la biblioteca tradicional (por llamarla de alguna manera) sigue siendo una fuente muy importante para satisfacer sus necesidades de información.

F. Actualización

En esta categoría también hubo necesidad de especificar el término pues conlleva dos sentidos diferentes: el primero en cuanto a la necesidad de “estar al día” en lo que a TIC se refiere, a lo que la primera entrevistada se mostró particularmente entusiasmada, asegurando que ella fue de las primeras en llevar estas herramientas al IIF. El segundo sentido que se especificó es el de mantenerse informado de los avances en sus respectivas áreas de trabajo, lo que para ellos es una de las más grandes ventajas del uso de documentos y herramientas

electrónicas; por otro lado, coincidieron en que la necesidad de respuesta, de innovación, no es tan grande como sí lo es en las ciencias duras o en los tecnólogos.

G. Difusión

Al ser considerada una de las enormes ventajas que ofrecen las TIC y, al mismo tiempo, una de las metas de todo trabajo de investigación, se decidió que constituyera una categoría aparte correspondiente a las características de *Navegar y Finalizar* de Ellis, Cox y Hall (1993). Así, se encontró que el Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM tiene el mayor número de trabajos publicados de toda el área de Humanidades de la misma Universidad. A ello ha contribuido la mejora en los sistemas de comunicación entre pares, trabajos colaborativos, convenios de cooperación con universidades extranjeras, entre otros. Y representa, al mismo tiempo, la oportunidad de iniciar nuevas perspectivas de trabajo; es decir, de todo el proceso de investigación descrito.

H. Comunicación (diálogo filosófico)

Este evento comunicativo fue identificado como la parte medular de toda investigación filosófica y es, además, donde el impacto positivo que este tipo de documentos y herramientas es más que evidente. Es también el que desmiente la idea del filósofo que trabaja aislado, que no solicita ayuda en sus búsquedas de información, que acude a simposios sólo para mantener sus contactos; al igual que en *K. Retroalimentación*, los tres entrevistados admiten la imposibilidad de trabajar en Filosofía de la manera anteriormente descrita, si bien esta comunicación no necesita ser inmediata.

I. Alcance

Los alcances mayormente descritos por estos tres investigadores tienen que ver con la facilidad de recuperar información que de otra manera les resulta, sino imposible, sí poco asequible. Así, les es posible recuperar textos antiguos o no

muy difundidos, poco conocidos o no validados por alguna universidad o autoridad en la materia. Cuando ellos no logran encontrar dichos documentos, los tres reconocieron la importancia del personal especializado y su extrema recurrencia a servicios bibliotecarios como el servicio de alerta, documentación o diseminación selectiva de la información. Esto, por un lado, corrobora los resultados de los estudios mencionados en el capítulo uno de esta tesis: la edad de los documentos utilizados por los humanistas (en general), prefieren materiales con una antigüedad mucho mayor que los científicos sociales y, evidentemente, que los experimentales y los tecnólogos.

Por otra parte, contradice lo encontrado en esos mismos estudios: sí recurren a ayuda especializada (Stone, 1982), llegando a delegar sus búsquedas de información (Calva, 1995) y no desconocen los recursos y las herramientas diseñadas para ellos (Romanos de Tiratel, 1994)

J. Capacidad de adaptación

En cuanto a la capacidad personal de adaptarse al uso de las TIC, los tres afirmaron no tener problema en ello: los entrevistados 2 y 3 poseen estudios específicos en el área (diplomados como parte de los cursos de maestría en universidades extranjeras; cursos de introducción a cada una de las herramientas que les han sido útiles, como *Gopher*), además de colaborar con investigadores del área de Inteligencia Artificial o de Filosofía de las Matemáticas y de la Ciencia. La primera entrevistada muestra un conocimiento más empírico que le es suficiente para realizar su trabajo; cabe mencionar que es ella una de las investigadoras de más avanzada edad del IIF, así como de estos tres entrevistados, por lo que la edad no es un factor determinante en la capacidad de uso de estos recursos.

K. Retroalimentación

Como ya se mencionó, resulta esencial para estos tres investigadores tanto dar como recibir comentarios a sus trabajos y estos pueden provenir tanto de sus

pares más cercanos, como de los equipos editoriales de las publicaciones en las que colaboran, pero también de sus alumnos o de colegas que laboran en el extranjero. Este apartado se mantiene presente a lo largo de todo el proceso de investigación y aún después de concluido.

L. Necesidades específicas de información

En cuanto a la satisfacción de sus necesidades específicas de información, los tres manifiestan que se encuentran bien cubiertas gracias, principalmente, a la biblioteca del instituto (a la que no dudaron en calificar como la mejor en filosofía de América Latina) y a la colaboración del personal de la misma; en segundo lugar, manifiestan un buen conocimiento (y funcionamiento) de las herramientas que la UNAM ha desarrollado para tal fin, como BIDI UNAM, por ejemplo, así como de instituciones extranjeras (la Enciclopedia Stanford, publicada por la Universidad del mismo nombre); en tercer lugar, aseguran que los documentos electrónicos que ellos requieren no suelen ser tan volátiles como podría suponerse. Se debe mencionar que también hacen un fuerte uso de buscadores más informales, por así llamarles, como *Google* y *Google Scholar*.

M. Acceso a la información

En este rubro destaca la variedad idiomática que manejan los tres entrevistados, siendo el inglés y el francés los dos idiomas que mejor dominan, seguidos por el alemán, griego y latín en el mismo nivel. Por ello, no lo consideran como una barrera al momento de acceder a la información que requieren. Por otro lado, la amplia conectividad y alcance de la red que utilizan en las instalaciones del IIF les permite acceder a una amplísima variedad de recursos; manifiestan su agrado al recibir de la UNAM los recursos necesarios para realizar su labor, lo cual para ellos es una más de las ventajas que encuentran en el uso de estas tecnologías, además de facilitar y optimizar el diálogo con sus pares que, como ya se dijo, es la parte neurálgica de su trabajo.

N. Impacto positivo

Los tres coinciden en la profunda huella que ha dejado el trabajar con las TIC, la infinidad de recursos, la optimización del tiempo, la eficacia en el acceso, la facilidad de realizar trabajos colaborativos y de formar comunidades epistémicas dedicadas a la generación de conocimiento. Sin embargo, resaltan que, de no existir dichas herramientas, su trabajo seguiría siendo de la misma calidad que antes de tener acceso a ellas; la biblioteca, como ya se dijo, sigue siendo una importante fuente de recuperación de información.

Ñ. Búsqueda y recuperación de información

Como ya se ha mencionado, los tres investigadores afirman conocer y manejar suficientemente bien las herramientas que les permiten buscar y recuperar diferentes documentos, si bien difieren en el uso de algunos de ellos, por ejemplo, *Google*: mientras los entrevistados #2 y #3 afirman hacer uso frecuente de este buscador, la entrevistada #1 manifiesta su desconfianza en el mismo, pues la información que recupera generalmente no está debidamente arbitrada y no facilita el acceso a texto completo; los otros dos investigadores señalan que es una buena vía de acceso a trabajos no tan comunes, pero sí necesarios y valiosos para sus labores, además de asegurar que los documentos que ellos recuperan suelen ser artículos de *journal* por lo que sí confían en esta herramienta.

En lo que respecta a la elaboración de la estrategia de búsqueda, afirman ser ellos mismos quienes la construyen, pero no dudan en solicitar ayuda, tanto a sus contactos personales, como al personal de la biblioteca “García Máynez”. Esto debido a que tienen ya elaborada su propia metodología de trabajo y han aprendido a buscar y recuperar la información que necesitan.

O. Selección, P. Discriminación y Q. Validación

Si bien estos tres rubros fueron analizados por separado, se decidió presentarlos en la misma sección debido a que forman parte de un todo. Es decir, si bien fueron

hallados como eventos comunicativos específicos en el análisis etnográfico, se trata de un proceso que abarca los tres momentos: se selecciona la información que se cree pertinente, se discrimina aquella que es necesaria y se valida en cuanto a la pertinencia y pertenencia al trabajo que se está desarrollando; al menos para los tres investigadores entrevistados, así funciona dicho proceso.

Para realizarlo, confían en sus propias habilidades, en su conocimiento del tema (y en muchos casos, del autor del documento), así como en la recomendación de sus pares y alumnos, para validar la información que recuperan. En última instancia, se fían de alguna institución o publicación que difunda el texto que les interesa.

4.5.3 ACTOS COMUNICATIVOS

Son entendidos como un conjunto de intercambios dialógicos que siguen una congruencia discursiva en relación al logro de propósitos específicos, los cuales fueron, primeramente, identificados en la entrevista #2, la cual sirvió de modelo para identificar las fases de la investigación donde se manifiesta el comportamiento informativo de un filósofo. A continuación se enlistan los actos comunicativos identificados en las tres entrevistas realizadas:

Identificar la brecha de conocimiento

Plantear la hipótesis inicial

Verificación de la viabilidad de la hipótesis inicial

Difusión de la hipótesis inicial

Replanteamiento de la hipótesis

Actualización en el área de trabajo

Plantear el plan de trabajo

Búsqueda primaria de información

Identificar fuentes de información

Elaborar estrategias de búsqueda

Monitoreo de información pertinente

Selección de información

Validación de la información

Elaborar el primer borrador
Difusión del primer borrador
Recibir retroalimentación por colegas
Diálogo filosófico con pares
Reestructurar el documento
Búsqueda de referencias
Recuperar información
Recuperar información en bibliotecas
Recuperar información en otras fuentes (seminarios, coloquios, etc.)
Validar la información recuperada
Comparar la información recuperada
Organizar la información recuperada
Elaborar un segundo borrador
Revisión del texto
Revisión por pares del documento
Difundir los primeros resultados
Recibir retroalimentación
Investigar en medios especializados
Reescribir el texto
Revisión en medios especializados
Elaboración definitiva del texto
Publicar el resultado final de la investigación
Difusión del texto en grupos especializados
Recibir retroalimentación
Planteamiento de nuevas hipótesis

En la figura 20 se muestran las coincidencias del total de los actos comunicativos identificados en cada una de las tres entrevistas:

ACTOS COMUNICATIVOS	ENTREVISTA #1	ENTREVISTA #2	ENTREVISTA # 3
Identificación la brecha de conocimiento	X	X	X
Planteamiento de la hipótesis inicial	X	X	X
Verificación de la viabilidad de la hipótesis inicial	X		X
Difusión de la hipótesis inicial		X	
Replanteamiento de la hipótesis	X		X
Actualización en el área de trabajo		X	
Planteamiento del plan de trabajo	X		
Búsqueda primaria de información	X	X	X
Identificación de fuentes de información	X		
Elaboración de estrategias de búsqueda	X		
Monitorear información pertinente		X	X
Selección de información			X
Validación de la información		X	X
Elaboración del primer borrador	X	X	X
Difusión del primer borrador		X	X
Retroalimentación por parte de colegas	X	X	X
Diálogo filosófico con pares	X	X	X
Reestructuración del documento original	X		
Búsqueda de referencias	X		
Recuperación de información "informal"	X		
Recuperación de información en bibliotecas	X	X	X
Recuperación de información en otras fuentes	X	X	X
Validación de la información recuperada	X		X
Comparación de la información recuperada	X		
Organización de la recuperación recuperada	X	X	X
Elaboración de un segundo borrador	X	X	X
Revisión del texto	X	X	X

Revisión por pares del texto	X	X	
Difusión de los primeros resultados	X	X	X
Retroalimentación por pares	X		
Investigación en medios especializados	X		X
Reescritura del texto	X		X
Revisión del texto en medios especializados	X		X
Elaboración definitiva del texto	X	X	X
Publicación del texto final	X	X	X
Difusión del texto en medios especializados	X	X	X
Retroalimentación	X	X	X
Planteamiento de nuevas hipótesis o vías de trabajo	X	X	X

Fig. 20 Coincidencias encontradas en los actos comunicativos en las tres entrevistas

Cabe señalar que para elaborar este análisis y para favorecer el manejo de datos, los actos comunicativos similares, es decir, que mantienen una congruencia dialógica versada en el mismo tópico, fueron agrupados en una misma categoría más general; por ejemplo: *Reestructuración del texto* y *Reelaboración del texto*.

Este análisis confirma la propuesta de Ellis, Cox y Hall (1993): el modelo no se plantea como un proceso de etapas sucesivas, pues varía de una persona a otra e, incluso, puede sucederse en diferentes etapas en la misma persona.

4.6 COMPARACIÓN CON OTROS MODELOS

4.6.1 LOS MODELOS DE WILSON

Al comparar el primer modelo de Wilson (1981) con los resultados obtenidos en esta investigación se encontró que existen ciertos aspectos que son similares en ambos procesos. Por ejemplo, ambos empiezan con una *necesidad de información* manifiesta, atraviesan por una *demanda en sistemas de información*, e incluyen el *intercambio de información* con otras personas. Resalta, además, la *transferencia de la información* y *el uso* que se le da, si bien la finalidad que estos

investigadores persiguen es la de redactar y difundir sus trabajos, lo que no está contemplado en este modelo de Wilson. En cuanto al modelo que describe las *circunstancias que rodean la búsqueda de información*, éstas coinciden con las mencionadas por los investigadores entrevistados, es decir, las *barreras personales* (que pueden ser de habilidades o idiomáticas, por ejemplo) o del *entorno* (mala conexión a los sistemas de red). En este modelo, Wilson resalta que la transferencia informal de información entre individuos ha recibido poca atención en los estudios de usuarios; luego de los análisis aquí realizados, es posible afirmar el importante papel que ese intercambio juega para los investigadores estudiados. Dicho de otro modo, los medios de comunicación electrónica, tales como *chats, blogs, wikis* e incluso el correo electrónico, forman parte de esa retroalimentación informal que tan esencial resulta para sus trabajos; tal como afirma Wilson, las *otras personas* (no necesariamente colegas) son fuentes importantes de búsqueda, recuperación e intercambio de información.

Por lo que respecta al segundo modelo de Wilson (1999), vale destacar el concepto de *mecanismo de activación* que, como ya se mencionó en el primer capítulo de esta tesis, afirma que la carencia de información puede generar una situación estresante que se caracteriza por la incertidumbre y la frustración, ante lo cual el usuario puede enfrentarse al problema o bien evitarlo. De entre los hallazgos de esta investigación resalta el que ninguno de los entrevistados manifestó ninguno de dichos sentimientos; al contrario, se deduce que encuentran motivante el buscar el documento que necesitan así como los medios que emplean en ello. De no lograrlo, saben a quién recurrir.

Cabe destacar aquí el concepto de *autoeficacia* que Wilson (1997) entiende como el juicio sobre las propias habilidades para ejecutar una conducta y que determina cuánto puede esforzarse así como el tiempo invertido en la realización de una tarea. De acuerdo a los resultados aquí mostrados, estos investigadores dedican un considerable esfuerzo a conseguir la información que requieren, dedicando el tiempo que les sea necesario; además, la investigación filosófica no requiere respuestas tan urgentes como se esperaría en las llamadas ciencias duras, por ejemplo; antes bien, necesitan un tiempo considerable para darles forma,

reflexionarlas y llevarlas a buen puerto. En tanto que el esfuerzo que invierten tampoco es visto por ellos como un impedimento: conocen las áreas a las que se dedican y las fuentes donde pueden hallar esa información y, como ya se ha señalado, en caso de encontrar alguna barrera toman dos caminos: o bien buscan quien pueda auxiliarles, o bien, buscan otros medios y fuentes para satisfacer sus necesidades de información.

Así, los mecanismos de activación que Wilson llama *motivadores* responden a tres preguntas: ¿qué motiva a una persona a buscar información, cómo lo hace y hasta qué punto ocurre? Esta investigación encontró que la motivación principal es el interés personal de formarse en el tema que quieren investigar, es decir, estar actualizado, tener un conocimiento enciclopédico general del área para poder identificar las preguntas que pretenden responder, aquellas en las cuales tienen interés y recursos de tiempo.

4.6.2 EL MODELO DE KRIKELAS

Este autor describe una persona que toma conciencia de su estado de incertidumbre ante un problema e intenta reducirlo tanto como le sea posible; en muchos casos, se requiere que el individuo posea ya un cierto grado de información; evidentemente, el proceso no es al azar: en primer lugar lo que intentan es allegarse las fuentes sobre la temática que les interesa.

Krikelas destaca tanto la difusión o diseminación como la recopilación de la información, lo cual resulta esencial para estos investigadores. Recopilan lo que les parece necesario y suficiente para iniciar sus trabajos y a lo largo de su desarrollo; en cuanto al almacenaje, imprimen y archivan lo menos posible, pero sí respaldan constantemente lo que recuperan (tanto en memorias USB como en discos duros externos, que actualizan permanentemente). Finalmente, este autor menciona los criterios utilizados para decidirse por una u otra fuente; de las entrevistas realizadas se desprende que estos investigadores han formado ya su propio criterio para validar la información que recuperan, y lo hacen de manera completamente individual, es decir: de los tres investigadores entrevistados, hay

quienes sí utilizan buscadores como *Google Scholar* y hay quien prefiere motores de búsqueda más especializados, como *PhilPapers*. También hubo quien mencionó las páginas personales de los autores estudiados, los *blogs* personales y hasta las redes sociales (como *Facebook*).

Como ya se mencionó en el primer capítulo de este trabajo de tesis, Krikelas no especifica cómo es que la categoría de "archivos personales" incluye también la de "literatura registrada", así como las notas que uno mismo elabora, pero para estos investigadores cada categoría forma parte de un todo que, a fin de cuentas, cumple el mismo objetivo. Hay que recordar la observación que hace González Teruel sobre este modelo, que recuerda a la búsqueda en la biblioteca, pues describe la toma de conciencia de una necesidad y su inmediata satisfacción, así como también el hecho de que para estos investigadores, la biblioteca (y particularmente, el bibliotecario del servicio de referencia) sigue teniendo un papel preponderante en la búsqueda y recuperación de la información. Con lo cual puede demostrarse que este modelo de Krikelas funciona como la base empírica para estudiar fenómenos de búsqueda de información en sistemas tradicionales (biblioteca) que siguen siendo fundamentales.

4.6.3 EL MODELO DE KUHLTHAU

Si bien este modelo fue creado a partir de la observación de los estudiantes cuando acuden a la biblioteca en busca de información, hay aspectos relevantes que vale la pena resaltar en relación a los resultados aquí obtenidos.

Dicho modelo está basado en el proceso natural que el individuo sigue al buscar y hacer uso de la información y su principio regente es el de la discontinuidad. La *incertidumbre* es un estado que causa ansiedad y falta de confianza; de las respuestas obtenidas en las diferentes entrevistas, se desprende que esa ansiedad no se manifiesta de manera negativa: antes bien, es eso mismo lo que motiva a los investigadores a realizar sus búsquedas y la necesidad de responder a cuestiones, en muchos sentidos, existenciales.

Se debe recordar que las siete etapas propuestas por la autora se refieren a la solución de problemas en la búsqueda de información y éstas continuamente se traslapan, fusionan o combinan. Al compararlas con los resultados obtenidos se advierte que existen aspectos similares: en todos los casos se inicia con la selección del tema e incluye la evaluación de la información, pero en el modelo descrito anteriormente la primera fase es la de inicio del tema de investigación, en la cual los individuos *son informados acerca del proyecto o tarea de investigación y sienten incertidumbre porque no saben por dónde empezar*; para los investigadores entrevistados esto no funciona así, pues son ellos mismos quienes buscan el tema de su interés y deciden el proyecto al cual quieren dedicarse, por lo que poseen ya una metodología formada, propia, que les permite saber *por dónde empezar*, a quienes referirse, además de que elaboran permanentemente un diálogo con sus pares, con las fuentes, que les permite ampliar sus datos.

La selección del tema es, para ellos, el verdadero inicio de sus investigaciones, aunque no siempre son tan optimistas como describe Kuhlthau.

En lo que se refiere a la exploración de los recursos para enfocar el tema, es claro que tanto los documentos como los medios electrónicos han tenido un impacto altamente positivo en la manera en que estos investigadores realizan sus trabajos. Resaltan desde el hecho de que no levantarse de su lugar y poder abrir algunos de estos buscadores para encontrar información de manera más directa, hasta el poder allegarse documentos “de tercera o cuarta fila”.

En cuanto a las etapas siguientes, si bien se distinguen con claridad (*delimitación del tema, selección de la información, conclusión de la búsqueda y redacción final del documento*) se traslapan, como ya quedó dicho, en un proceso difícil de delimitar. Es decir, para ellos, aunque la meta última sigue siendo la redacción final de un documento, esto no quiere decir, de ninguna manera, que signifique el fin de la delimitación de un tema o de la búsqueda y selección de información.

Por ello, los sentimientos que describe Kuhlthau no necesariamente aparecen en estos sujetos, pues se trata de otro tipo de personalidades, diferentes a las

estudiadas por la autora, quien se enfocó en estudiantes de niveles medio y medio superior. Cabe resaltar que ella sí considera los tres campos de la experiencia humana (afectivo, cognitivo y físico) dentro de cada etapa, los cuales también fueron notorios en los investigadores entrevistados.

CONCLUSIONES

En general, los actuales estudios de usuarios que se realizan en el país se han centrado en análisis del comportamiento informativo de determinados colectivos, enfocándose únicamente en la aplicación de encuestas o cuestionarios de opinión que recogen las percepciones o puntos de vista de los sujetos de estudio en un momento dado, fuera del contexto en el cual se origina, sin dar seguimiento a las prácticas o acciones. O bien, que únicamente se dediquen a recoger datos cuantificables sobre la frecuencia con la que recurren a fuentes de información específicas, indagando especialmente en el *para qué* utilizan la información que recuperan dichos usuarios.

Esta tesis intenta contribuir a la comprensión integral del comportamiento informativo de cierto sector de investigadores, es decir, indagar en cuestiones relacionadas con el individuo en interacción con su medio, así como el contexto que rodea al usuario.

Así, los análisis realizados en las entrevistas a tres investigadores en filosofía pertenecientes al Instituto de Investigaciones Filosóficas (IIF) de la UNAM permiten llegar a las siguientes conclusiones:

El uso de esta metodología, el análisis de discurso, fue pertinente al indagar el comportamiento informativo de estos investigadores porque fue posible identificar las situaciones comunicativas, los eventos y los actos comunicativos; la metodología cualitativa permite observar de forma sistemática la realidad de estos individuos en interacción con su medio, para conocer *cómo* las personas usan la información y no sólo para investigar *cuál* y *cuánta* información usan.

Permitió, además, obtener patrones de comportamiento informativo en los que se reflejan los pasos que siguen estos investigadores al realizar sus trabajos; sin embargo, esos mismos patrones no son uniformes, es decir, no pueden generalizarse: cada investigador crea sus propios métodos, herramientas de búsqueda, estrategias, marco teórico, para generar sus investigaciones.

Esto se debe, principalmente, a dos factores: el primero, las habilidades en la búsqueda y recuperación de información. Aunque los tres entrevistados afirmaron que realizan la mayoría de sus propias búsquedas de información, uno de ellos manifestó que suele delegar búsquedas muy complejas en sus alumnos o en colegas que conocen muchas más herramientas que las que ella maneja; por lo que respecta a la edad del usuario, en la presente tesis no se encontraron evidencias suficientes que la demuestren como un factor determinante en la adquisición de habilidades de búsqueda de información

Por otro lado, el área de investigación sí resulta determinante al momento de buscar información más o menos específica: los dos entrevistados que se dedican a cuestiones de lógica y/o filosofía de la ciencia requieren de información más actualizada que aquella investigadora versada en historia de la filosofía y filosofía del renacimiento. Entre los resultados obtenidos, se ha encontrado suficiente evidencia que así lo demuestra.

La observación de las situaciones comunicativas permitió hacerlas coincidir con las categorías propuestas en el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993), siendo el que mejor se adaptaba a los procesos que se estaban observando. Esto resulto determinante al momento de elegir el modelo que se seguiría para verificar su validez en el estudio del comportamiento informativo: es decir, la flexibilidad del propio modelo, la posibilidad de encontrar las coincidencias con los resultados obtenidos, la correspondencia con el análisis del discurso de Hymes, fueron factores determinantes para utilizar este modelo y no otro como el más adecuado, el que mejor puede acoplarse a las circunstancias y los sujetos estudiados.

No quiere decir, de ninguna manera, que se descarten los otros modelos descritos en el capítulo dos de este trabajo, sino que, dadas las razones explicadas en el párrafo anterior, se prefirió dicho modelo. Esto, a su vez, resultó una ventaja en la aplicación del método cualitativo (lo que también ha sido resaltado en la literatura revisada): tanto esta metodología como el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993) fueron herramientas adecuadas en la investigación sobre el comportamiento informativo de este colectivo en particular, pues permitieron la aproximación al

fenómeno de manera libre, por llamarla de alguna manera, sin categorizaciones *a priori*, que pueden resultar demasiado rígidas.

Como ya se mencionó, este trabajo de tesis no pretende implementar una metodología particular en este tipo de estudios, pero sí contribuir a la investigación de dicho fenómeno.

Uno de los hallazgos más importantes de la presente investigación es la identificación de los actos comunicativos. Estos actos representan los procesos cognitivos específicos que se llevan al cabo en la resolución de problemas relacionados con el uso de la información. Estos procesos no se presentan de manera lineal, si no de forma dinámica, de manera que, si bien fue posible caracterizarlos, no podría determinarse de antemano, ni la secuencia, ni en el momento en que se presentarían o finalizarían. Lo cual es otra de las ventajas y de los aciertos al utilizar el modelo de Cox, Ellis y Hall (1993), pues las características allí descritas tampoco ocurren de manera lineal o secuencial; antes bien, se traslapan unas a otras.

Vale la pena recordar, en este punto, que dicho modelo fue desarrollado para utilizarse en el diseño y la evaluación de sistemas de recuperación de información, no en la búsqueda de la misma, es decir, la investigación propiamente dicha; ello es visto como otra de las ventajas y principales aportaciones de este trabajo: comprobar la eficacia de utilizar un modelo lo suficientemente flexible como para permitir otro tipo de aplicaciones.

Otra de las evidencias obtenidas en esta tesis es que se detectaron los procesos cognitivos específicos que están involucrados en la búsqueda y recuperación de información: 38 actos similares en las tres entrevistas, de los cuales 17 están presentes en las tres. Lo anterior es otra de las aportaciones de esta investigación, pues permite identificar las fases de la investigación en las que se manifiesta el comportamiento informativo de un filósofo.

En otras palabras: una de las principales aportaciones de este trabajo de tesis es la propuesta de esta metodología en particular para estudiar grupos específicos de usuarios, reducidos, que permitan el manejo de datos, la flexibilidad de las categorías que pueden usarse, las variaciones que pueden ocurrir en el desarrollo mismo del estudio. Acercarse a un fenómeno de estudio haciendo la *epojé* de la que ya hablaba Edmund Husserl.

Por lo anterior, los objetivos planteados al principio de este trabajo fueron alcanzados pues se ha descrito el comportamiento informativo de los investigadores en filosofía del IIF de la UNAM, si bien no puede (porque no era la intención) generalizar los resultados a toda la comunidad de investigadores pertenecientes a esa institución. Sin embargo, al estudiar a tres sujetos de diferentes edades y avocados a diferentes áreas de investigación, puede ser válido suponer que puede ocurrir dicha generalización.

Otro de los objetivos específicos fue el de explorar la forma en que estos investigadores usan los documentos electrónicos durante el desarrollo de sus trabajos, es decir, el impacto que han tenido en la investigación filosófica. Se encontró suficiente evidencia que demuestra la decisiva importancia que tienen este tipo de documentos y el contexto que les es propio (la rapidez, la disponibilidad) en la producción y calidad de los trabajos filosóficos dentro de la institución dedicada al cultivo y la difusión de la filosofía más importante en México.

Así, el supuesto que condujo la presente investigación pudo ser igualmente comprobado: el uso de los documentos electrónicos por parte de los investigadores en filosofía depende de dos factores principalmente: *por qué* se elige y *cómo* se usa.

Fueron los propios entrevistados quienes identificaron dichos factores: desde que se les planteó la necesidad de identificar su propio proceso de surgimiento de sus necesidades de información, de búsqueda y recuperación, de organización y gestión, de puesta por escrito y de seguimiento del producto de su trabajo.

Finalmente, otro de los más importantes hallazgos de esta investigación es la casi nula coincidencia con los aspectos descritos por Corkill y Mann (1978), mencionados en el capítulo uno de la misma. En dicho estudio, se menciona que los filósofos no muestran un interés innovador por las ponencias de los congresos y simposios a los que asisten, si no para mantener sus contactos personales, así como el que no suelen delegar sus búsquedas de información, que prefieren las monografías a las publicaciones periódicas.

La evidencia presentada en esta tesis demuestra lo contrario: buscan continuamente el trabajo colaborativo (para lo cual, los medios electrónicos han resultado determinantes), delegan búsquedas específicas de información en otros más avezados o especializados que ellos mismos y consideran a las publicaciones periódicas como una fuente primera de información, a la vez que un escaparate muy importante de difusión de su trabajo.

En cuanto al trabajo desarrollado por Stone (1982), se había caracterizado a este mismo colectivo como individualista. En esta tesis se ha encontrado evidencia de que no es así; antes bien, los tres investigadores resaltaron la importancia de trabajar en equipo, de comunicarse unos con otros y de cómo las nuevas tecnologías les han permitido desarrollar este aspecto, como ya quedó dicho. No temen perder créditos por compartir su labor.

En lo que respecta al estudio de Romanos de Tiratel (1994) cabe resaltar que igualmente, los resultados ahí encontrados no concuerdan con los de esta tesis, específicamente en cuanto al hecho de que los filósofos no son asiduos a solicitar la ayuda del bibliotecario. Por el contrario, los tres investigadores entrevistados manifestaron su continua consulta a los servicios de referencia de la biblioteca del instituto, resaltando su importancia para el desarrollo de su labor.

Sobre estos resultados se debe tener en cuenta las diferentes épocas en las que se han llevado al cabo todos estos estudios, lo cual es, con seguridad, un factor determinante en la disparidad de lo obtenido.

El estudio de Hernández Salazar (2004) sobre el uso de las TIC, también difiere con los resultados aquí obtenidos: los tres investigadores entrevistados afirmaron la vital importancia de utilizarlas, hablaron sobre cómo se introdujeron a la vida cotidiana del instituto y de cómo ellos mismos se fueron interesando en su uso y aplicación, preparándose, incluso, de manera teórica (y filosófica, en el caso de la inteligencia artificial) en ello. Se declararon “adictos a la máquina” y orgullosos pioneros en la utilización de estos recursos en su diario quehacer.

Por todo ello, aquella imagen del filósofo aislado en su cubículo, sumido en sus divagaciones, renuente al contacto social, queda cada vez más lejos.

REFERENCIAS

- ALSINA, M. R. (1989) *Los modelos de la comunicación*. Barcelona: Tecnos.
- ARMATTE, M. (2006). La noción de modelo en las Ciencias Sociales. En: *Empiria: revista de metodología en Ciencias Sociales*, nº 11, pp. 33-70.
- ARQUERO AVILÉS, Rosario (2002). “Estudios cualitativos sobre análisis y evaluación de la investigación en biblioteconomía y documentación”. En *Investigación bibliotecológica*. México, vol. 18(32), pp.5-25.
- ATKIN, C. (1973). Instrumental utilities and information-seeking. En: P. CLARKE (ed.), *New models for mass communication research*. Beverly Hills, CA: Sage, pp. 205-242.
- BELKIN, N.J. (1980). “Anomalous state of knowledge for information retrieval”. En *Canadian Journal of Information Science*, vol. 5, pp. 133-143.
- BORREGO HUERTA, Ángel (1999). “La investigación cualitativa y sus aplicaciones en biblioteconomía y documentación”. En *Revista española de documentación científica*, vol. 22, nº 2, pp. 139-156.
- BRITTAIN, J.M. (1982). “Pitfalls of user research, and some neglected areas”. En: *Social Science Information Studies*, vol. 2, pp. 139-148.
- CALVA GONZÁLEZ, J.J. (1999). “El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales”. En: *Investigación bibliotecológica*, vol. 13, nº 27.
- CALVA GONZÁLEZ, J.J. (2004). “Las necesidades y comportamiento de los investigadores como usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior en América Latina”. En: *Documentación de las Ciencias de la Información*, vol. 27, pp. 97-116.

CARRIZO SAINERO, Gloria (2000). "Hacia un concepto de Bibliometría". En *Revista de Investigación Iberoamericana en Ciencia de la Información y Documentación*, vol. I, n° 2.

CASE, Donald O. (2002). *Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior*. San Diego: Academic Press.

CHEN, Ch. (1982). *Information Seeking: Assessing and Anticipating User Needs*. Nueva York: Neal-Schuman.

CHOO, C.W. y E. AUSTER (1993). "Scanning the Business Environment: Acquisition and Use of Information by Managers". En *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 28, ed. Martha E. Williams. Medford, NJ: Learned Information, Inc. For the American Society for Information Science.

COLE, CH., Pablo CANTERO y Andras UNGAR (2000) The development of a diagnostic-prescriptive tool for undergraduates seeking information for a social science/humanities assignment III. Enabling devices. En *Information Processing and Management*, vol. 36, n° 3, pp. 481-500.

CORKILL, C. y M. MANN (1978). *Information Needs in the Humanities: Two Postal Survey*. Sheffield: University of Sheffield.

CORSARO, William (1985) "Sociological approaches to discourse analysis". En Dijk, T.A. van, *Handbook of discourse analysis*. London: Academic Press, vol. 3, pp. 167-192

CRAWFORD, S. (1978). "Information needs and uses". En: *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 13, pp. 61-82.

DERVIN, B. (1983). "An overview of sense-making research: concepts, methods and results", en *Annual Meeting of the International Communication Association*, Dallas, TX. Disponible en línea:

<http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm>.

Consultado: 19 de septiembre de 2011.

DERVIN B. y M. NILAN (1986). "Information needs and uses". En: *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 21, pp. 3-33

DERVIN, B. (1992) "From the mind's eye of the user: the Sense-Making qualitative-quantitative methodology". En: J.D. GLAZIER y R. POWELL (eds.) *Qualitative Research in Information Management*, Englewood, CO: Libraries Unlimited, pp. 61-84.

DE LA CUESTA-BENJUMEA, Carmen (2008). "¿Por dónde empezar?: la pregunta en investigación cualitativa". En *Enfermería clínica*, vol. 18, n° 4, pp. 205-210.

ELLIS, David (1989). "A behavioral approach to information retrieval system design", en: *Journal of Documentation*. London: The Association for Information Management, vol. 45, n° 3, pp. 171-212.

ELLIS, David, Deborah COX y Katherine HALL (1993) "A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences". En: *Journal of Documentation*. London: The Association for Information Management, vol. 49, n° 4, pp. 356-369.

FERNÁNDEZ NÚÑEZ, Lissette (2006). "¿Cómo analizar datos cualitativos?" En *Bulletí LaRecerca*. Barcelona: Institut de Ciències de l'Educació, Universitat de Barcelona, n° 7. Disponible en: <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>
Consultado el 20 de abril de 2011.

FIDEL, R. (1993) "Qualitative Methods in Information Retrieval Research". En *Library and Information Science Research*, vol. 15, n° 3, pp. 219-247.

FIDEL, R. (2000). "The user-centered approach: How we got here". Disponible en: <http://faculty.washington.edu/fidelr/RayaPubs/User-CenteredApproach.pdf>.

Consultado el 20 de abril de 2012

FISHMAN, Joshua (1970). *Sociolinguistics: a brief introduction*. Mass.: Newbury House.

FLAIRCLOUGH, Norman (1995). *Critical discourse analysis: the critical study of language*. London: Longman.

GONZÁLEZ TERUEL, A. (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. Guijón: Ediciones Trea.

GORMAN G.E. y P. CLAYTON (1997). *Qualitative Research for the Information Professional: A Practical Handbook*. London: Library Association Publishing.

GREEN, A. (1990). "What we do mean by user needs?" En: *British Journal of Academic Librarianship*, 5, pp. 65-78.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. coord. (1997). *Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: UNAM; CUIB

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (2004) *Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de la información*. México: UNAM, CUIB.

HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (2007) Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. En: *Ciência da Informação*, vol. 36, n° 1, pp. 136-146.

HOLLIDAY, A. (2005). *Doing and Writing Qualitative Research*. London: Sage Publications.

HYMES, D. (1964). Ethnography of communication. En: *American Anthropologist, New Series*. 66, n° 6, p. 134.

HYMES, D. (1972). Models of interaction in language and social life. En: GUMPERZ and HYMES, D. (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The ethnography of communication*. London: Basil, pp. 35-71.

JÄRVELIN, K. y T. D. WILSON (2003) On conceptual models for information seeking and retrieval research. En: *Information Research*, vol. 9, n° 1.

JEFFERSON, Gail, (1985) An exercise in the transcription and analysis of laughter. En: Dijk, T.A. van, *Handbook of discourse analysis*. London: Academic Press, vol. 3, pp. 25-34

JOHNSON, J.D. (1997) *Cancer-Related Information Seeking*. Cresskill, NJ: Hampton Press.

KINGREY, P. (2002) Concepts of information seeking and their presence in the practical library literature. En: *Library Philosophy and Practice*. 4, n° 2, pp. 1-13.

KRIKELAS, J (1983) Information-seeking behaviour: patterns and concepts. En: *Drexel Library Quarterly*, vol. 19, pp. 5-20.

KUHLTHAU, C. (1991). "Inside the search process: information seeking from the users perspective" *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42, n° 3, pp. 265-291.

KUHLTHAU, C. (1993) *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing

KVALE, Steinar (1996) *Interviews: an introduction to the qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. Disponible en:

http://www.inside-installations.org/OCMT/mydocs/Microsoft%20Word%20-%20Booksummary_Interviews_SMAK_2.pdf. Consultado el 20 de abril de 2012

LINE, M.B. (1971). "The information uses and needs of social scientists: an overview of INFROSS", en: *Aslib Proceedings*, vol. 23, n°. 8, pp. 412-434.

LINE, M.B. (1974). "Draft definitions: information needs, wants, demands and use". En: *Aslib Proceedings*, vol. 26, n°. 2, p. 87.

LÓPEZ FRANCO, Fermín (2005). *Necesidades y comportamiento en la búsqueda de información de los psicólogos dedicados a la docencia*. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras).

LLORENTE, Marta (1986). *Tendencias de la literatura sobre modelación matemática aplicada a la actividad bibliotecaria*. La Habana: Universidad de la Habana.

MARCHIONINI, G. (1995). Resource Search and Discovery. Getty AHIP paper. Disponible en <http://www.ils.unc.edu/~march/getty.pdf>. Consultado el 13 de octubre de 2009.

MELLON, C.A. (1990). *Naturalistic Inquiry for Library Science: Methods and Applications for Research, Evaluation, and Teaching*. New York: Greenwood Press.

MEYER, Michael (2003). "Entre la teoría, el método y la política: la ubicación de los enfoques relacionados con el ACD", en Wodak, Ruth, Meyers, Michael (comps.). Barcelona: Gedisa.

MORSE, J. (2002). *Read Me First for A User's Guide to Qualitative Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.

MUELA MEZA, Zapopan Martín (2004). "Una introducción a las metodologías de investigación cualitativa aplicadas a la bibliotecología". Disponible en www.eprints.rclis.org/bitstream/10760/7833/1/zapopan.pdf. Consultado el 20 de abril de 2011.

MURILLO MEDRANO, Jorge, y Adrián VERGARA HEIDKE (2004) "Una propuesta de análisis textual a partir de los postulados del análisis crítico del discurso", en *Revista de Filología, Lingüística y Literatura*, vol. 30, n° 1. Disponible en: <http://www.latindex.ucr.ac.cr/filologia-30-1/13-MURILLO.pdf>. Consultado el 20 de noviembre de 2011.

NICHOLAS, D. (1996). *Assessing Information Needs: Tools and Techniques*. London: ASLIB.

O'CONNOR, J. (1968). *Modern Materialism: Readings on Mind-Body Identity*. New York: Brace and World, p. 289.

PAPANDREOU, A. G. (1961). *La economía como ciencia*. Barcelona: Ariel.

PILLEUX, Mauricio (2001). "Competencia comunicativa y análisis del discurso". En *Estudios Filológicos*, no. 36, 2001. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S007117132001003600010&script=sci_arttext. Consultado el 12 de octubre de 2011.

POOLE, Bernard (1999). *Tecnología educativa: educar para la sociocultura de la comunicación y del conocimiento*. México: McGraw Hill

POTTER, Jonathan (2012). *Discourse analysis and discursive psychology*. En: COOPER, H. (ed.) *APA handbook of research methods in psychology: vol. 2 Quantitative, qualitative, neuropsychological and biological*. Washington DC: American Psychological Association Press, pp. 111-130.

ROMANOS DE TIRATEL, Susana (2002). Procesos de búsqueda de información y zonas de intervención: un estudio de investigadores en Literatura. En: *Información, cultura y sociedad*, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, n° 6, pp. 14-33.

RUBIN, Herbert e Irene RUBIN (2005). *Qualitative interviewing: the art of hearing data*. London: Sage Publications.

SANTOS ROSAS, A. (2005). El comportamiento informativo de los investigadores del Instituto de Geografía de la UNAM. México: (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras).

SANTOS ROSAS, A y J.J. CALVA GONZÁLEZ (2008). "El comportamiento informativo de los investigadores en Geografía: el Instituto de Geografía de la UNAM". En *Revista General de Información y Documentación*, n° 18, pp. 257-292.

SANZ CASADO, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

SANZ CASADO, E. (1997). "Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios". En *Revista General de Información y Documentación*, vol. 7, n° 2.

SAVILLE-TROIKE, M. (2003). *The ethnography of communication: An introduction*. (3rd ed.). Malden, Ma.: Blackwell.

SETIÉN QUESADA, Emilio (2005). "Métodos cualitativos y cuantitativos en bibliotecología". En *Ciencias de la Información*, vol. 36, n° 3. Disponible en <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view199/181>. Consultado el 2 de mayo de 2011.

STONE, S. (1982). "CRUS humanities research program". En: *Humanities Information Reseach: Proceedings of a Seminar. Sheffield, 1980*. London: University of Sheffield.

STUBBS, Michael (1987). *Análisis del discurso: análisis sociolingüístico del lenguaje natural*. Madrid: Alianza Editorial.

SUTTON, B. (1993). "The Rationale for Qualitative Research: A Review of Principles and Theoretical Foundations". En *Library Quarterly*, vol. 63, n° 4, pp. 411-430

TAYLOR, R. (1968). "Question-negotiation and information seeking in libraries". En *Colleges and Research Libraries*, vol. 29, n° 3, pp. 178-194.

TAYLOR, S.J. y R. BOGDAN (2000). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Buenos Aires: Paidós.

URIBE TIRADO, Alejandro (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta informativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario. Caso Universidad Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquía*. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/12606>. Consultado el 15 de mayo de 2011

VAKKARI, P. (1999). "Task complexity, information types, search strategies and relevante: integrating Studies on information seeking and retrieval", en T.D.

VAN DIJK, Teun, (1985). "Introduction: Discourse analysis as a new discipline". En *Handbook in discourse analysis. Discipline of discourse*, vol. 1. New York: Academic Press, pp. 1-10

VAN DIJK, Teun, (2001). "Principles of critical discourse analysis". En WETHERELL, M. *et al.* (comps.) *Discourse theory and practice*. London: Sage Publications.

VEGA DÍAZ, María Guadalupe (2009). *Alfabetización informacional: estudio sobre su apropiación en alumnos de Primaria* (Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología)

WERSIG, G. (1979). "The problematic situation as a basic concept of information science in the framework of social sciences: a reply to N. Belkin". En *Theoretical Problems of Informatics: New Trends in Informatics and Its Terminology*, Moscow: International Federation for Documentation, pp. 48-57.

WESTBROOK, L. (1994). "Qualitative Research Methods: A Review of Major Stages, Data Analysis Techniques, and Quality Controls". En *Library and Information Science Research*, vol.16, n° 3, pp. 241-254.

WESTBROOK, L. (1997). "User needs". En A. KENT (ed.) *Encyclopedia of Library and Information Science*, vol. 59 (suppl. 22), New York: Dekker, pp. 316-437.

WHEELER (ed.): *Saving the Time of the Library User through Subject Access Innovation: Papers in Honor of Pauline Atherton Cochrane*, Urbana-Champaign, IL: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois, pp.78-98.

WILSON, T.D. (1981) "On user studies and information needs". En: *Journal of Documentation*, vol. 37, n° 1, pp. 3-15.

WILSON, T.D. (1997) Information behaviour: an interdisciplinary perspective. En *Information Processing and Management*, vol. 33, n° 4, pp. 551-572.

WILSON y D.K. ALLEN (eds.) (1998) *Exploring the Contexts of Information Behavior: Proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*, 13-15 August, 1998, Sheffield – UK, London: Taylor Graham, pp. 34-54.

WILSON, T.D. (1999) Models in information behaviour research. En: *Journal of Documentation*, vol. 55, n° 3, pp. 249-270.