

Cuatro tradiciones en la investigación del usuario: *user studies, information behavior, information practice e information experience*

di Aurora González-Teruel

Introducción

En el contexto de la biblioteconomía y documentación, la investigación del usuario es, en la actualidad, un área con una fuerte fundamentación teórica¹. El origen de esta teoría hay que buscarlo en disciplinas como la psicología, la sociología o la pedagogía, entre otras. Pero también la teoría para la investigación del usuario se ha desarrollado a partir de la observación sistemática de distintos grupos en entornos concretos². Así, la historia de la investigación del usuario es la historia de la búsqueda de mayor rigor y aplicabilidad de sus resultados³, de discusiones sobre el objeto de estudio⁴ y de la metodología más apropiada para conocer al usuario⁵. Gracias a ello es posible afirmar que actualmente posee un grado de visibilidad y consolidación similar al de otras áreas con mayor tradición en la biblioteconomía y documentación como la bibliometría o la recuperación de información⁶.

AURORA GONZÁLEZ-TERUEL, Universitat de València, Departamento de historia de la ciencia y documentación, Valencia, e-mail agonzal@uv.es.

1 Aurora González-Teruel [et al.], *Mapping recent information behavior research: an analysis of co-authorship and co-citation networks*, «Scientometrics», 103 (2015), n. 2, p. 687-705, <<https://link.springer.com/article/10.1007/s11192-015-1548-z>>, DOI: 10.1007/s11192-015-1548-z.

2 Aurora González-Teruel, *Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información*. In: *Informação: agentes e intermediação*, edited by María Nérida González de Gómez, Rodrigo Rabello. Brasília: Instituto Brasileiro de informação em ciencia e tecnologia, 2017, p. 135-194.

3 Michael Brittain, *Pitfalls of user research, and some neglected areas*, «Social science information studies», 2 (1982), n. 3, p. 139-148, <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0143623682900278>>, DOI: 10.1016/0143-6236(82)90027-8.

4 Maurice B. Line, *Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses*, «Aslib proceedings», 26 (1974), n. 2, p. 87, <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/ebo50451>>, DOI: 10.1108/ebo50451.

5 Barbara M. Wildemuth, *Effective methods for studying information seeking and use*, «Journal of the American Society for Information Science and Technology», 53 (2002), n. 14, p. 1218-1222, <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.10163>>, DOI: 10.1002/asi.10163.

6 Dangzhi Zhao; Andreas Strotmann, *The knowledge base and research front of information science 2006-2010: an author cocitation and bibliographic coupling analysis*, «Journal of the Association for Information Science and Technology», 65 (2014), n. 5, p. 995-1006, <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.23027>>, DOI: 10.1002/asi.23027.



Sin embargo, a pesar de constituir un área de estudio consolidada y con unos límites establecidos, su abordaje para aquellos investigadores no familiarizados con ella, entraña dificultades de tipo terminológico. Así, las investigaciones publicadas centrada en los usuarios de la información se pueden encontrar, al menos, bajo cuatro epígrafes distintos:

- a) Estudios de usuarios o de necesidades y usos de la información (*user studies* o *information needs and uses studies*),
- b) Estudios de comportamiento informacional o comportamiento de búsqueda de información (*information behaviour* o *information-seeking behaviour*),
- c) Estudios de las prácticas de información (*information practices*) y
- d) Estudios de la experiencia de información (*information experience*).

Esta diversidad de expresiones utilizadas para referirse a la investigación del usuario quedó patente en la llamada de trabajos de la pasada edición del referente internacional de esta línea de investigación, el congreso “Information seeking in context” (ISIC). En ella se solicitaban aportaciones partiendo de la interdisciplinariedad característica de la investigación del usuario y teniendo como foco de interés común el siguiente:

A common thread is the focus on contextualised information activities, expressed in different framings such as ‘information behaviour’, ‘information practice’, ‘information seeking’ ‘information experience’ and others⁷.

Esta diversidad de denominaciones también se puede observar en la diversidad de expresiones que los autores emplean a la hora de denominar su objeto de estudio. Así, una búsqueda exploratoria en la categoría *Information science and library science* de la Web of Science (WoS), revela que las cuatro expresiones antes mencionadas se utilizan actualmente y que su incorporación al discurso científico ha sido progresiva tal y como muestra en el Gráfico 1.

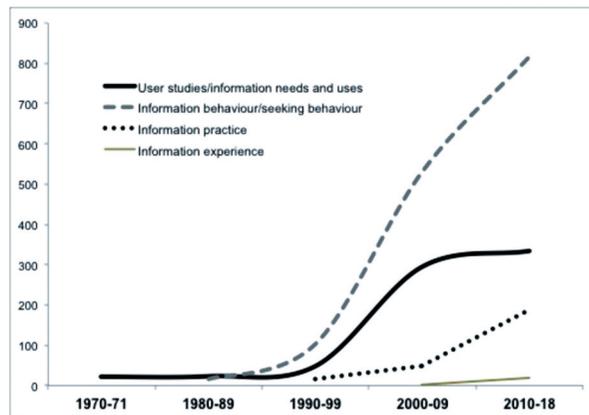


Gráfico 1 – Evolución de la incorporación de las distintas denominaciones de los estudios centrados en los usuarios en los trabajos recogidos en la categoría *Information science and library science* de la WoS

⁷ Jagiellonian University. Institute of Information and Library Science, *Call for paper, ISIC 2018: The Information Behaviour Conference*. 2017, <<http://www.isic2018.com/paper-submission/call-for-papers.html>> (última consulta: 27/11/2018).

OSSERVATORIO

Estudio de usuarios aparecía ya en los años Setenta y a ésta le siguieron otras expresiones como la de comportamiento informacional o comportamiento de búsqueda de información, que aparece en la década de los Ochenta. En los años Noventa empieza a emplearse la de prácticas de información y, finalmente, la de experiencia de información en la primera década del siglo XXI. De hecho, indirectamente, el Gráfico 1 refleja la evolución la investigación centrada en el usuario, así como los debates teóricos, conceptuales o metodológicos habidos desde los años Setenta del siglo XX. Estos debates sobre cuestiones de fondo fueron acompañados de propuestas sobre cómo denominar el objeto de estudio y, por extensión, también el campo de investigación. Es por ello por lo que, en principio, la elección de una denominación u otra por parte de los autores firmantes de los trabajos publicados responde, en gran medida, a un enfoque teórico y metodológico concreto y diferenciado entre sí.

Es en este contexto en el que se presenta este análisis que, sin buscar la exhaustividad, pretende establecer las coordenadas básicas a partir de las cuales comprender qué hay detrás de las distintas expresiones empleadas para referirse a la investigación del usuario, por qué comenzaron a emplearse y qué tipo de investigación deberíamos esperar encontrar bajo esos cuatro epígrafes. Con ello se pretende también facilitar a los profesionales e investigadores interesados en esta materia, la recuperación exhaustiva de la bibliografía especializada así como la lectura crítica atendiendo a consideraciones teóricas y metodológicas. El objetivo no es revisar la evolución de un área de investigación, sino cómo esta evolución se ha reflejado en sus fundamentos teóricos y conceptuales y cómo ello se ha trasladado a su denominación.

Desde los *user studies* al *information behaviour*

Los estudios de usuarios se definieron como la indagación sistemática de las características, necesidades, conducta y opiniones de los usuarios (potenciales y reales) de los sistemas de información⁸. Ésta fue la denominación más frecuente de la investigación centrada en los usuarios durante la mayor parte del siglo XX, junto con la de necesidades y usos de la información.

En el contexto en el que se desarrollan los estudios de usuarios hasta los años Setenta del siglo XX, destacan dos hechos importantes. El primero es que el paradigma positivista es el dominante en las ciencias sociales y el segundo es que la mayor parte de estos trabajos los realizan bibliotecarios. Como consecuencia, el estilo de investigación más frecuente, aunque no el único, fueron los estudios de encuesta, centrados en los sistemas de información y orientados a la práctica bibliotecaria, con escasa o nula fundamentación teórica⁹. Es por ello por lo que, frecuentemente, la denominación de estudios de usuarios se identifica con un modo de investigar desde el punto de vista de las transacciones entre el usuario y la biblioteca, a partir de un enfoque metodológico cuantitativo.

El desarrollo que se produjo a partir de los años Ochenta explica el cambio de denominación desde estudios de usuarios a los estudios de comportamiento informacional. Así, en 1981, Tom Wilson publica el trabajo *On user studies and informa-*

⁸ Andy Exon, *Getting to know the user better*, «Aslib proceedings», 30 (1978), n. 10, p. 352-364, <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/eb050649>>, DOI: 10.1108/eb050649.

⁹ Tom Wilson, *The information user: past, present and future*, «Journal of information science», 34 (2008), n. 4, p. 457-464, <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0165551508091309>>, DOI: 10.1177/0165551508091309.

*tion needs*¹⁰ donde introduce el concepto de comportamiento de búsqueda de información (*information-seeking behaviour*) como una alternativa al de necesidad de información. Consideraba ésta como una experiencia subjetiva que ocurre únicamente en la mente de las personas y por lo tanto no es observable. Por lo tanto, este investigador consideró que el objeto de estudio no podían ser las necesidades de información sino el comportamiento que derivaba de la percepción de una necesidad de información.

En el trabajo de 1981, Wilson presentó uno de los modelos teóricos que mayor repercusión tuvo posteriormente¹¹. En él describía el proceso de búsqueda de información, delimitando el alcance de los estudios de usuarios. En un trabajo posterior, Wilson y Walsh¹² retoman este modelo introduciendo conceptos de otras disciplinas y se refieren a él como modelo de comportamiento informacional. En el ISIC del año 1996, Wilson¹³ comienza su intervención, haciendo la siguiente precisión terminológica:

The terms used by researchers have varied over the years, from “library surveys” to “user needs” and “information-seeking behaviour”. However, having at least popularised (if not introduced) the latter term in a paper in 1981, I now feel that the term “information behaviour” is more appropriate, since other behaviours, in addition to seeking, can be embraced¹⁴.

Más adelante, en el ISIC de 1998, Wilson¹⁵ situará el comportamiento informacional como el campo de investigación más general agrupando otras áreas específicas como el comportamiento de búsqueda de información (*information-seeking behaviour*) y éste a su vez englobando el comportamiento de búsqueda en los sistemas de información (*information searching behaviour*).

Todas estas expresiones tuvieron gran eco en la comunidad de investigadores, de tal manera que comenzaron a emplearse con frecuencia desde los años Ochenta, en el caso de *information-seeking behaviour*, y desde finales de los Noventa, para el caso de *information behaviour*. Ésta última además sustituyó a la de estudios de usuarios o de necesidades y usos de la información para referirse al área de investigación. Una muestra de la adopción de esta nueva terminología la encontramos en el nombre del congreso ISIC “Information seeking in context”, celebrado por primer vez en 1996,

10 Tom Wilson, *On user studies and information needs*, «Journal of documentation», 37 (1981), n. 1, p. 3-15, <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/ebo26702>>, DOI: 10.1108/ebo26702.

11 *Ibidem*.

12 Tom Wilson; Christina Walsh, *Information behaviour: an interdisciplinary perspective: a review of the literature*. London: British Library, Research and Innovation Centre, 1996.

13 Tom Wilson, *Information behaviour: an inter-disciplinary perspective*. In: *Information seeking in context: proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 14-16 August, 1996, Tampere, Finland*, edited by Pertti Vakkari, Reijo Savolainen, Brenda Dervin. London: Taylor Graham, 1997, p. 39-49.

14 *Ivi*, p. 39.

15 Tom Wilson, *Exploring models of information behaviour: the ‘Uncertainty’ project*. In: *Exploring the contexts of information behaviour proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, 13/15 August, 1998, Sheffield, UK*, edited by David Allen, Tom Wilson. London: Taylor Graham, 1999, p. 55-66.

OSSERVATORIO

así como en el título de los artículos de revisión del *Annual review of information science and technology* que, tras 11 capítulos titulados *Information needs and use(s)* desde 1966, introducen en 2001 la expresión *information behaviour* en sus títulos. Finalmente, en el año 2010 Bates afirmaba lo siguiente: «Information behavior is the currently preferred term used to describe the many ways in which human beings interact with information, in particular, the ways in which people seek and utilize information»¹⁶.

En paralelo a los textos de Wilson, también debe tomarse como referente para entender el cambio desde los estudios de usuarios a los de comportamiento informacional el artículo de revisión de Dervin y Nilan¹⁷. En él se describe un cambio de paradigma en los estudios de necesidades y usos de la información, desde uno centrado en el sistema hacia otro centrado en el usuario. La concepción de la información desde un punto de vista subjetivo, la observación del usuario al margen del sistema de información que utilice (o no) o la importancia del contexto para observar los procesos de búsqueda de información, son aspectos que determinarán un cambio en el modo de investigar al usuario. Se trata de un cambio hacia una investigación cuya característica más importante es la observación global del proceso de búsqueda de información, no sólo la interacción del usuario con los sistemas de información (estudios de demanda y uso en bibliotecas o en otro tipo de sistemas), a partir de metodologías cualitativas y buscando su fundamentación teórica en presupuestos originarios de otras ciencias sociales o proponiendo modelos fundamentados en datos empíricos. Desde un punto de vista metodológico Ellis¹⁸ hace coincidir estos cambios con una mayor atracción de la biblioteconomía y documentación por las ciencias sociales, en un momento en el que se produce una transición en esa área hacia la metodología cualitativa.

Aceptada la existencia de un paradigma centrado en el sistema y otro centrado en el usuario, es frecuente que se identifiquen los estudios de usuarios o de necesidades y usos de la información como los que asumen la perspectiva del sistema con un enfoque predominantemente cuantitativo y los estudios de comportamiento informacional como la investigación que adopta la perspectiva del usuario¹⁹, con metodologías cualitativas o con estrategias de triangulación metodológica que combinan métodos cualitativos y cuantitativos.

Information practice

Savolainen²⁰ define las prácticas de información como un conjunto de formas, establecidas social y culturalmente, para identificar, buscar, usar y compartir la información disponible en diversas fuentes. El origen de este concepto lo sitúa en diversas teo-

16 Marcia J. Bates, *Information behavior*. In: *Encyclopedia of library and information sciences*, edited by Marcia J. Bates, Mary Niles Maack. New York: CRC Press, 2010, p. 2381-2391: p. 2381.

17 Brenda Dervin; Michael Nilan, *Information needs and uses*, «Annual review of information science and technology», 21 (1986), p. 3-33.

18 David Ellis, *A behavioural approach to information retrieval system design*, «Journal of documentation», 45 (1989), n. 3, p. 171-212.

19 Donald O. Case; Lisa M. Given, *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Bingley: Emerald, 2016.

20 Reijo Savolainen, *Information behavior and information practice: reviewing the “umbrella concepts” of information seeking studies*, «Library quarterly», 77 (2007), n. 2, p. 109-132, <<https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/517840>>, DOI: 10.1086/517840.

rías y nociones de la sociología, la antropología y la educación, surgidos en los años Ochenta. Se trata de un enfoque que considera que la investigación sobre el usuario que se ha centrado en el individuo como unidad de análisis aborda de manera inadecuada la naturaleza social de los procesos de información puesto que la creación de información y conocimiento está arraigada en un contexto sociocultural²¹.

En biblioteconomía y documentación, una de las primeras investigaciones que denominó al principal objeto de estudio prácticas de información en vez de comportamiento informacional fue la realizada por Pamela McKenzie, centrada en el estudio de la búsqueda de información de las mujeres durante el embarazo²². Esta investigadora partió de la premisa de que los modelos teóricos que habían surgido anteriormente en la investigación del usuario, estaban centrados en la búsqueda intencional y activa de información, olvidando prácticas menos dirigidas como el escaneado del entorno, los encuentros casuales o las búsquedas a través de intermediarios. En este estudio partió de la recogida de datos a través de entrevistas a un grupo de mujeres que analizó por medio de análisis del discurso construccionista. Los resultados originaron un modelo teórico de prácticas de información en el ámbito de la vida cotidiana²³.

Sin embargo, posiblemente fueron investigadores de los países nórdicos los que más contribuyeron a estimular el debate en torno a las prácticas de información y a utilizar esta expresión para referirse a los estudios centrados en los usuarios. Los trabajos de Tuominen, Talja y Savolainen²⁴ son, entre muchos otros, referencias útiles para comprender por qué se propone la expresión prácticas de información frente a la de comportamiento informacional. Estos investigadores analizaron los supuestos ontológicos y epistemológicos de la investigación en biblioteconomía y documentación identificado inicialmente tres meta-teorías: el modelo de transferencia de información, el constructivismo y el construccionismo social²⁵. En un análisis posterior describieron más en profundidad el constructivismo, el colectivismo y el construccionismo como las meta-teorías que representaba perspectivas importantes o emergentes en el estudio de la búsqueda y recuperación de información así como en la construcción de conocimiento en biblioteconomía y documentación²⁶.

21 Crystal Fulton; Jean Henefer, *Information practice*. In: *Encyclopedia of library and information sciences* cit., p. 2519-2525.

22 Pamela J McKenzie, "Negotiating authoritative knowledge: information practices across a life transition [PhD dissertation]. London (ON): University of Western Ontario, 2001.

23 Pamela J. McKenzie, *A model of information practices in accounts of everyday life information seeking*, «Journal of documentation», 59 (2003), n. 1, p. 19-40, <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220410310457993>>, DOI: 10.1108/00220410310457993.

24 Kimmo Tuominen; Sanna Talja; Reijo Savolainen, *Discourse, cognition, and reality: toward a social constructionist metatheory for library and information science*. In: *Emerging frameworks and methods: CoLIS 4: proceedings of the Fourth International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Seattle, WA, USA, July 21-25, 2002*, edited by Harry Bruce [et al.]. Greenwood: Libraries unlimited, 1997, p. 271-283; Sanna Talja; Kimmo Tuominen; Reijo Savolainen, "Isms" in information science: constructivism, collectivism and constructionism, «Journal of documentation», 61 (2005), n. 1, p. 79-101, <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220410510578023>>, DOI: 10.1108/00220410510578023.

25 K. Tuominen; S. Talja; R. Savolainen, *Discourse, cognition, and reality* cit.

26 S. Talja; K. Tuominen; R. Savolainen, "Isms" in information science cit.

OSSERVATORIO

De esta manera, presentaron el constructivismo cognitivo como la meta-teoría que ha sido la base intelectual de los estudios sobre comportamiento informacional. Éste se ha centrado en los aspectos cognitivos y el modelo que cada individuo tiene del mundo pues ambos determinan cómo se interpreta y utiliza la información. Desde esta perspectiva, los investigadores se centran en revelar el contenido de los mapas cognitivos o estructuras del conocimiento del usuario para entender cómo interactúa éste con la información. El contexto del usuario se considera una variable más en el proceso de investigación, variable afectada por sus situaciones, tareas o contextos sociales. Frente al constructivismo cognitivo, el construccionismo social se propone como una base sólida sobre la que fundamentar la investigación del usuario pues la perspectiva cognitiva no ha solucionado la conceptualización del contexto socio-cultural de los procesos de información. De esta manera, consideran que los actores del proceso de búsqueda de información son seres sociales que construyen la información a través de la interacción dentro de una comunidad, y no dentro de sus mentes. Como consecuencia, puesto que el lenguaje de los actores revela sus construcciones sociales de la realidad, la mejor manera de entender al usuario es analizar su discurso, no sólo su comportamiento.

En este contexto teórico es en el que algunos investigadores prefieren la denominación prácticas de información a la de comportamiento informacional. La primera expresión denota una concepción del proceso de búsqueda de información constituido socialmente frente a la denominación de comportamiento informacional que refleja el interés de la investigación por los procesos mentales, cognitivos e individuales de dicho proceso²⁷. En la actualidad, Tabak²⁸ considera que no existe acuerdo sobre lo que realmente significa un paradigma orientado al usuario. Así, describe la existencia de un *continuum* en el que en un extremo el objeto de la investigación se define como patrones de comportamiento y el foco está en el usuario de la información y en el otro extremo las prácticas de información se entienden como fenómenos sociales y culturales y centra la investigación en los significados y valores que las personas atribuyen a estas prácticas²⁹.

Un análisis en profundidad de los conceptos comportamiento informacional y prácticas de información desde el punto de vista del discurso científico que lo sustenta puede encontrarse en Savolainen³⁰. Respecto a los conceptos de prácticas de información y comportamiento informacional, este investigador afirma lo siguiente:

Ultimately, the major concepts of behavior and practice seem to denote the same phenomena: they deal with the ways in which people “do things”. The concepts of information behavior and information practice both seem to refer to the ways in which people “deal with information”. The major difference is that within the discourse on information behavior, the “dealing with information” is primarily seen to be triggered by needs and motives, while the discourse on information practice accentuates the continuity and habitualization of activities affected and shaped by social and cultural factors³¹.

27 R. Savolainen, *Information behavior and information practice* cit.

28 Edin Tabak, *Jumping between context and users: a difficulty in tracing information practices*, «Journal of the Association for Information Science and Technology», 65 (2014), n. 11, p. 2223-2232, <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/asi.23116>>, DOI: 10.1002/asi.23116.

29 *Ibidem*.

30 R. Savolainen, *Information behavior and information practice* cit.

31 *Ivi*, p. 126.

El trabajo de Savolainen se publicó en un número especial de la revista *Library quarterly*, dedicado a los enfoques discursivos en la investigación de la búsqueda de información. En él sus editoras dicen realizar la primera recopilación de contribuciones de la biblioteconomía y documentación a la teoría de la práctica³². Respecto a ésta, Pilerot, Hammarfelt y Moring³³ analizan su repercusión en este campo y afirman que actualmente no puede considerarse un corpus integrado, sino más bien un conjunto de líneas de trabajo influenciadas, entre otros, por los estudios de ciencia y tecnología, las teorías de aprendizaje y educación, la filosofía y la sociología. Como consecuencia, desde un punto de vista teórico sus fundamentos son variados así como sus enfoques metodológicos.

Information experience

La última expresión que se ha incorporado al lenguaje de la investigación del usuario, y por lo tanto todavía la más indefinida, es *information experience* o experiencia de información. De hecho, hace tan sólo siete años Bruce y Partridge³⁴ consideraban la experiencia de información como un campo de investigación que debía ser delimitado pues todavía no estaba bien articulado, delineado o explorado. Curiosamente, las autoras no llegan a definir qué es la experiencia de información pero sí definen lo que no es. De esta manera, afirman que aunque surge como una línea de investigación derivada de la alfabetización informacional, no se identifica con la alfabetización informacional que tradicionalmente ha asumido una perspectiva conductual. Y aunque comparte con la investigación del comportamiento informacional el interés por el usuario y su contexto, afirman que el modo de interpretar y abordar la investigación es diferente.

Más recientemente, Bruce y sus colaboradores³⁵ definen la experiencia de información como la forma en que las personas experimentan u obtienen un significado cuando se relacionan con la información y sus mundos vividos a medida que avanzan en su vida y trabajo cotidianos, incluyendo los matices de esa experiencia como consecuencia de las diferentes culturas, comunidades y contextos. Estas investigadoras afirman que su interés por la experiencia de información parte de lo que la fenomenología describe como las experiencias vividas de las personas en sus mundos de vida. La fenomenología es definida por Adams y van Manen³⁶ como el estudio del mundo de vida (*lifeworld*) tal como se experimenta de forma pre-reflexiva en lugar de como lo conceptualizamos, teorizamos, clasificamos, o reflexionamos sobre él. Desde el punto de vista de la investigación, para estos autores la adopción de una perspecti-

32 Sanna Talja; Pamela J. McKenzie, *Editors' introduction: special issue on discursive approaches to information seeking in context*, «Library quarterly», 77 (2007), n. 2, p. 97-108, <<https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/517839?mobileUi=0&journalCode=lq>>, DOI:10.1086/517839.

33 Ola Pilerot; Björn Hammarfelt; Camilla Moring, *The many faces of practice theory in library and information studies*, «Information research», 22 (2017), n. 1, <<http://InformationR.net/ir/22-1/colis/colis1602.html>>.

34 Christine Bruce; Helen Partridge, *Identifying and delineating information experience as a research domain: a discussion paper*. In: "Social Media and Information Practices Workshop" (Boras, Sweden, 10-11 November 2011), <<https://eprints.qut.edu.au/47204/>>.

35 Christine Bruce [et al.], *Information experience: contemporary perspectives*. In: *Information experience: approaches to theory and practice*, edited by Christine Bruce [et al.]. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 2014, p. 3-16.

36 Catherine Adams; Max van Manen, *Phenomenology*. In: *The Sage encyclopedia of qualitative research methods*, edited by Lisa M. Given. Los Angeles: SAGE, 2008, p. 614-619.

OSSERVATORIO

va fenomenológica supone priorizar la observación de cómo el ser humano experimenta el mundo. Esta afirmación la ejemplifican de la siguiente manera: cómo experimenta el paciente la enfermedad, cómo experimenta el profesor el encuentro pedagógico o cómo experimenta el estudiante un momento de éxito o fracaso³⁷.

Desde el punto de vista de la investigación en información, Bruce y Partridge³⁸ afirman que se trata de un enfoque que permite adoptar una visión más holística de la interacción de las personas con la información que la que aporta un enfoque conductual. Una perspectiva conductual o cognitiva considera el contexto del individuo en la búsqueda de información como una variable más del proceso de investigación, mientras que la perspectiva de la *information experience* considera las personas y su mundo como inseparables. No obstante, Bruce y sus colaboradores³⁹ consideran que, junto con la perspectiva fenomenológica, la perspectiva conductual también ha sido una de las que más frecuentemente se han utilizado para el estudio de la experiencia de información, centrándose en acciones relacionadas con la información, habilidades, pensamientos y sentimientos. Igualmente la perspectiva socio-cultural ha sido adoptada para este propósito, compartiendo con la fenomenología el interés por el contexto del individuo pero haciendo hincapié en el modo en que la experiencia se construye dentro de una comunidad.

Por último, desde un punto de vista metodológico, Hughes⁴⁰ afirma que en el estudio de la experiencia de información se han adoptado diversos enfoques preferentemente cualitativos, dependiendo de la perspectiva teórica y el problema de investigación. Éstos incluyen la fenomenografía, la teoría fundamentada constructivista, la investigación-acción, la etnometodología, la técnica del incidente crítico, los estudios de caso o la auto-hermenéutica⁴¹.

Conclusion

A partir del análisis presentado se ha pretendido mostrar que, para una revisión exhaustiva de la investigación centrada en el usuario publicada, al menos hay que emplear cuatro expresiones. Probablemente un investigador que emplee la expresión prácticas de información en lugar de comportamiento informacional pretenda alinearse dentro de una corriente que se inició como respuesta a una investigación del usuario más centrada en el individuo que en su contexto. O, probablemente, otro investigador emplee la expresión estudio de usuarios simplemente para que se reconozca fácilmente qué investigación presenta, aunque el diseño de esa investigación no sea un estudio de encuesta de los usuarios de una biblioteca. No siempre existe una relación tan directa entre estas cuatro expresiones y el diseño de la investigación que se presenta. Como afirma Fidel⁴², en algunas investigaciones que dicen seguir una determinada teoría y la metodología que de ella deriva, a veces se presentan conceptos erróneos y contradicciones que nada tienen que ver con el presupuesto original. A la confusión que esto pueda provocar hay que añadir

37 *Ibidem*.

38 C. Bruce; H. Partridge, *Identifying and delineating information experience as a research domain* cit.

39 C. Bruce [et al.], *Information experience* cit.

40 Hilary Hughes, *Researching information experience: methodological snapshots*. In: *Information experience* cit. Bingley: Emerald, 2014, p. 33-50.

41 *Ibidem*.

42 Raya Fidel, *Human information interaction: an ecological approach to information behavior*. Cambridge (MA): MIT Press, 2012.

la frecuente aparición en biblioteconomía y documentación de expresiones que se ponen de moda y dejan atrás otras similares con connotaciones negativas por representar lo viejo frente a lo nuevo. Además, en el contexto hispanohablante, aumenta la confusión por la inexistencia de un criterio unánime para la traducción de expresiones como *information behaviour* e incluso, ocasionalmente, los estudios centrados en los usuarios se identifican erróneamente con otras líneas de trabajo como la alfabetización informacional⁴³.

Pero al margen de esto, para una revisión crítica de la investigación centrada en los usuarios es necesario conocer las connotaciones que pueden derivar de cada una de las expresiones que se han tratado en este trabajo. Además, desde el punto de vista de la difusión de los resultados de este tipo de investigaciones también es importante utilizar cada una de las expresiones según los supuestos teóricos o metodológicos que han guiado tal investigación.

Tal y como se proponía en el objetivo de este análisis, no se ha pretendido la exhaustividad sino esbozar las líneas generales que expliquen el por qué en la investigación del usuario se emplean diversas denominaciones. Otras expresiones referidas a líneas de investigación que se desarrollan en paralelo y que, en ocasiones, convergen, como la alfabetización informacional, se han omitido. Al igual que se han omitido otras expresiones derivadas de las que aquí se han tratado como es el caso de el comportamiento informacional colaborativo (*collaborative information behavior*) o el intercambio de información (*information sharing*).

Por otra parte, únicamente se ha tratado de situar el momento concreto en el que surgen las cuatro denominaciones y relacionarlas con un contexto teórico y/o metodológico. Pero la evolución de los estudios centrados en los usuarios no es lineal, sino que confluyen numerosas aportaciones fruto de propuestas y debates que aquí no se han esbozado. No ha sido éste el objetivo.

La investigación centrada en el usuario es actualmente un campo de experimentación de multitud de teorías y metodologías resultando ser un corpus diverso y en ocasiones confuso. Pero el diseño de este tipo de investigación debe hacerse a partir de los resultados de estudios anteriores, sea cual sea la perspectiva que adopte. Los estudios de usuarios, de comportamiento informacional, de prácticas de información o de experiencia de información son todos ellos estudios centrados en el usuario, con mayor o menor énfasis en las distintas dimensiones de la relación de este usuario con la información. Como afirmaban Case y Given⁴⁴, aunque el uso de varios términos a conceptos similares o diferentes puede ser confusa para algunos lectores, todas estas discusiones y debates son necesarios avanzar en la manera de pensar sobre cómo las actividades de búsqueda de información afectan a la vida de las personas.

Ai fini della citazione, utilizzare esclusivamente il testo in lingua italiana, che presenta il DOI, la paginazione, l'abstract e gli altri dati ufficiali.

When citing, please always refer to the Italian translation only, complete with DOI, page numbers, abstract and other data.

[Aurora González-Teruel, *Quattro approcci agli studi sull'utenza: user studies, information behaviour, information practice e information experience*.

ALB studi, vol. 58 n. 3 (settembre/dicembre 2018), p. 479-489. DOI 10.2426/aibstudi-11834]

⁴³ Michela Montesi, *El comportamiento relacionado con la información en la literatura en lengua hispana*, «Ibersid», 5 (2011), p. 61-70.

⁴⁴ D. Case; L. Given, *Looking for information* cit.