

# TENDENCIAS RECIENTES EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS: INVESTIGACIÓN ACCIÓN Y MÉTODOS CUALITATIVOS\*

[RECENT TRENDS IN USER STUDIES: ACTION RESEARCH AND QUALITATIVE METHODS]

T. D. WILSON\*\*

---

**Resumen:** Este artículo fue encargado por el profesor Gernot Wersig de la Freie Universität de Berlín en 1980, como parte de su proyecto, *Methodeninstrumentarium zur Benutzforschung in Information und Dokumentation*. Intenta explicar lo que era, en esa época, una perspectiva nueva sobre metodologías apropiadas para el estudio de la conducta humana de búsqueda de la información, centrándose en los métodos cualitativos y la investigación acción, argumentando que la aplicación de la investigación en información depende de su adopción en los procesos administrativos de las organizaciones, antes que en su relación auto-evidente con cualquier cuerpo de teoría. Se presenta ahora tal como fuera originalmente escrito, con las figuras re-elaboradas.

**Palabras clave:** Estudios de usuarios, Métodos cualitativos, Investigación acción.

**Abstract:** This paper was commissioned by Professor Gernot Wersig of the Freie Universität, Berlin in 1980, as part of his Project, *Methodeninstrumentarium zur Benutzforschung in Information und Dokumentation*. It attempted to set out what was, for the time, a novel perspective

---

\* Traducción de Susana Romanos de Tiratel, autorizada por el autor, de su trabajo: Wilson, T.D. 1980. Recent trends in user studies: action research and qualitative methods. Berlin: Freie Universität, Institut für Publizistik und Dokumentationswissenschaft. (Projekt Methodeninstrumentarium zur Benutzerforschung in Information und Dokumentation; MIB P1 11/80). En *Information Research*. 2000, vol. 5, no 3. Disponible en: <http://informationr.net/ir/5-3/paper76.html>

\*\* Department of Information Studies, University of Sheffield, Sheffield, UK. Correo electrónico: [t.d.wilson@sheffield.ac.uk](mailto:t.d.wilson@sheffield.ac.uk)

Artículo recibido: 22-10-02. Aceptado: 28-05-03.

*INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD*. No. 8 (2003) p. 9-38

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI), ISSN: 1514-8327.

on appropriate methodologies for the study of human information seeking behaviour, focusing on qualitative methods and action research, arguing that the application of information research depended upon its adoption into the managerial processes of organizations, rather than its self-evident relationship to any body of theory. It is presented here as it was originally written, with the figures re-drawn.

**Keywords:** User Studies, Qualitative Methods, Action Research.

---

## **Contenido**

1. 'Ciencia de la Información'
  2. Ciencia de la Información y el usuario de la información
  3. El usuario de la información en su contexto
  4. Necesidad de información
  5. Estudios de usuarios y métodos de investigación
  6. Investigación acción
  7. Investigación cualitativa
  8. Conclusión
- Agradecimientos  
Notas  
Referencias bibliográficas

## **1. 'Ciencia de la Información'**

En los pasados veinte años hemos asistido a un debate continuo sobre la naturaleza de la 'Ciencia de la Información, en eventos tales como la conferencia de Aberystwyth de 1975 (Debons y Cameron, 1975) y artículos tales como aquellos de Belkin (1978), Farradane (1976) y Debons (1980). Este debate se ha caracterizado, ante todo, por la confusión: confusión sobre la naturaleza de la 'Ciencia' como una empresa, confusión sobre las posibilidades de una 'teoría unificada' de la Ciencia de la Información y confusión sobre la distinción entre la práctica del trabajo de información y la búsqueda de la Ciencia de la Información.

Siendo este el caso, es necesario para el autor de este artículo expresar su posición, que puede resumirse como sigue:

- la 'Ciencia de la Información' es un campo multidisciplinario, sus 'objetos' de investigación varían desde fórmulas químicas para las que se busca un almacenamiento eficiente en las memorias de la computado-

ra hasta gente comportándose en formas particulares para obtener la información necesaria; por lo tanto,

- es inalcanzable una ‘teoría unificada’: los objetos de investigación son tan diversos, representan tantos ‘niveles integrados’ que es necesario sacar teorías de muchas disciplinas para guiar la investigación efectiva en cada sub-rama distinta de la Ciencia de la Información;
- además, dado que quienes practican el trabajo de información están en una posición tal como para determinar los problemas de investigación, para proveer los ambientes de la investigación y para aceptar o ignorar sus hallazgos, existe un fuerte empuje para convertir a la Ciencia de la Información en una ciencia aplicada más que en una ciencia básica.

Por supuesto, el peligro es que la resolución de problemas sobre una base pragmática puede tomar el lugar de la investigación científica, lo cual posibilita aún menos el trabajo teórico capaz de aplicarse.

Por lo tanto, este artículo se centra en algunos de los problemas que ve el autor como una consecuencia de la ‘confusión’ antes mencionada.

## **2. La Ciencia de la Información y el usuario de la información**

Como quiera que la definamos y cualquiera sea el año que elijamos para fecharla, la Ciencia de la Información se ha interesado en el usuario de la información. Por ejemplo, la Royal Society Scientific Information Conference (1948) contiene varios estudios seminales de los usuarios de la información (los más notables por Bernal y Urquhart) y, hacia la época en que se realizó su sucesora, diez años más tarde, (International Conference on Scientific Information, 1958) el tema se había vuelto una verdadera industria con la ‘Literatura y necesidades de referencia de los científicos’, atrayendo trece ponencias de EE.UU., RUGB, Checoslovaquia y Escandinavia. En 1977 Ford fue capaz de identificar más de 200 investigaciones (la mayoría publicadas desde 1970) listadas por su valor en una revisión de la literatura. El consenso general durante todos los años de esta atención llevó a conclusiones no muy serias. En 1960, por ejemplo, Menzel notó:

‘Hasta la fecha ha habido poco conocimiento de la amplia gama de temas y relaciones significativamente diferentes que han sido y pueden ser explorados en los estudios de las experiencias y la conducta de reunir información de los científicos.’ (Menzel, 1960: 2)

Cinco años más tarde Paisley no encontró una gran mejoría:

‘Dado que no se ha hecho ningún esfuerzo evidente para replicar los métodos ahora tenemos una colección de estudios de casos cuyos hallazgos sólo podría compararse si se exten-

diera un presupuesto *ceteris paribus* sobre gruesas diferencias en el procedimiento.’ (Paisley, 1965: 11-1)

En su reseña de la literatura de 1967 Paisley también notó una de las consecuencias de la conceptualización superficial en los estudios de los usuarios de la información,

‘... es difícil vislumbrar a un científico o tecnólogo en el trabajo, bajo restricciones y presiones, creando productos, usando la red de comunicación elaborada que lo conecta con las fuentes de conocimiento necesario.’ (Paisley, 1968: 2)

En un grado o en otro, los tres elementos sobre los que llamaron la atención esos escritores en la década del 60 han sido reiterados por otros investigadores y escritores desde ese entonces:

- exploración inadecuada de relaciones significativas;
- resultados incomparables; y
- conceptualización superficial.

Es cuestionable si esta situación podrá resolverse siempre para la satisfacción de todos, pero es factible considerar al resto de este artículo como una respuesta personal a los problemas planteados.

### 3. El usuario de la información en sus contextos

El usuario puede encontrarse en muchos contextos de comunicación/información y, antes de planificarse, los estudios de usuarios necesitan distinguir entre los mismos. Este proceso también puede ayudar al investigador a extraer conceptos y teorías relacionados de esos contextos alternativos.

Los contextos que parecen apropiados para los estudios de usuarios y en los cuales se han llevado a cabo las investigaciones incluyen:

- al usuario como **comunicador**, recurriendo a recursos de información personales o de la organización al comunicarse con colegas de la organización o con miembros de la sociedad; la literatura de investigación en estas áreas se encuentra en la Psicología Social (McQuail, 1975) y, en general, en estudios de la comunicación (véase, por ejemplo, una colección reciente editada por Weinshall, 1979);
- al usuario como **buscador de información**, virtualmente, ‘comunicador’ cubre todos los otros contextos, pero la comunicación de búsqueda de información puede identificarse como una tarea separada que involucra no sólo la comunicación interpersonal, sino también:
- el uso de **sistemas formales de información**, definidos, ampliamente, como cualquier aparato, producto o sistema destinado a la

representación, almacenamiento, conservación, recuperación o re-empaquetamiento de la información. O sea, por ejemplo, cualquier biblioteca, servicio de información, revista de resúmenes, revista primaria, base de datos en línea, archivo de registros de la organización, etc., etc. A menudo, los estudios de usuarios en el pasado han sido estudios de la interacción de la gente con los sistemas (Burns y Hasty, 1975) o indagaciones sobre el uso de los sistemas en general (Bernal, 1948) más que estudios de las necesidades subyacentes;

- al usuario como un **receptor** de los servicios de información: no todos los sistemas/ servicios de información son pasivos, algunos toman sus productos del usuario: los ejemplos más comunes en Ciencia de la Información son la difusión selectiva de la información (DSI) y los boletines de actualización permanente, pero los boletines de noticias por radio o televisión pueden verse del mismo modo. La modalidad típica de investigación en esta área es la evaluación, principalmente de los servicios de DSI automatizados, que intenta establecer algún tipo de indicador del 'éxito' del servicio (Dugger y Klinger, 1967; Dammers, 1974)
- al usuario como **utilizador de la información**: paradójicamente, los estudios de usuarios se han interesado en casi todo salvo en el uso para el cual el receptor o buscador destina la información. La razón pareciera ser un deseo de derivar conclusiones políticas (sea para una única agencia de información o más en general) de los datos sobre la conducta global antes que un deseo de *comprender* al usuario.

Las implicaciones de este breve (y, posiblemente, incompleto) análisis son sencillas: una visión *total* del usuario de la información demandaría atención sobre todos estos aspectos y cualquier punto de vista parcial reclama una definición rigurosa del contexto en el que se aplica.

#### 4. Necesidad de información<sup>1</sup>

El concepto de necesidad de información es central para el estudio del usuario en cualquiera de los contextos anteriores y, considerando su centralidad, es bastante sorprendente que exista confusión en la definición del término.

Parte de la dificultad descansa en el dificultoso concepto de 'información'. Se han desarrollado numerosas definiciones y, recientemente, hubo intentos de un concepto único de información para la Ciencia de la Información (Belkin, 1978). Sin embargo, el problema parece descansar no tanto en la falta de un concepto *único* sino en el fracaso para distinguir entre significados alternativos de la palabra 'información', de sentido común. Puede comprenderse diferentemente, en el contexto de la investigación en estudios de usuarios, como

una *entidad física* o fenómeno (tal el caso de preguntas relacionadas con el número de libros leídos en un año, el número de revistas suscriptas y así por el estilo), como el canal de comunicación a través del que se transfieren los datos (como cuando hablamos de la incidencia de la comunicación oral sobre la escrita), o como los *datos temáticos* contenidos en un documento o transmitidos oralmente. La información también puede entenderse como *datos fácticos* objetivamente transferidos o como *consejo* u *opiniones* en los cuales entran juicios de valor.

Estos usos múltiples del término información confunden porque, a veces, los investigadores fallan en distinguir entre uno y otro sentido o, simplemente, dejan que el lector descubra qué sentido tiene leyendo el artículo o informe. Aun entonces, a veces no queda claro cuál de los sentidos predomina en la mente del investigador cuando formula los objetivos de la investigación.

Sin embargo, la confusión tiene una base más fundamental: descansa en la mera asociación de dos palabras 'información' y 'necesidad'. Esta asociación imbuje al concepto combinado con connotaciones de una 'necesidad' básica cualitativamente similar a otras 'necesidades básicas'. Sin embargo, cuando examinamos la literatura sobre necesidades humanas encontramos que los psicólogos las dividen en tres categorías:

- necesidades fisiológicas, como la necesidad de alimento, agua, abrigo, etc.
- necesidades emocionales o afectivas, como la necesidad de logro, de dominación, etc.
- necesidades cognitivas, como la necesidad de planificar, de aprender una habilidad, etc.

(Véase, por ejemplo, la entrada de la palabra NEED en Eysenck, et al., 1972)

Tomando las tres categorías de necesidades personales, se reconocerá rápidamente que están interrelacionadas: las necesidades fisiológicas pueden desencadenar necesidades afectivas y/ o cognitivas, las necesidades afectivas pueden dar nacimiento a necesidades cognitivas y los problemas relacionados con la satisfacción de necesidades cognitivas (como fracaso en satisfacer las necesidades o temor a revelar necesidades) pueden resultar en necesidades afectivas (por ejemplo, de reaseguro). Estas interrelaciones se expresan en la Figura 1, que muestra que, como parte de la búsqueda para satisfacer esas necesidades, un individuo puede comprometerse en la conducta de búsqueda de información: por cierto, podría ser aconsejable sacar enteramente el término 'necesidades de información' de nuestro vocabulario profesional y pensar en cambio en 'búsqueda de información para la satisfacción de necesidades'.

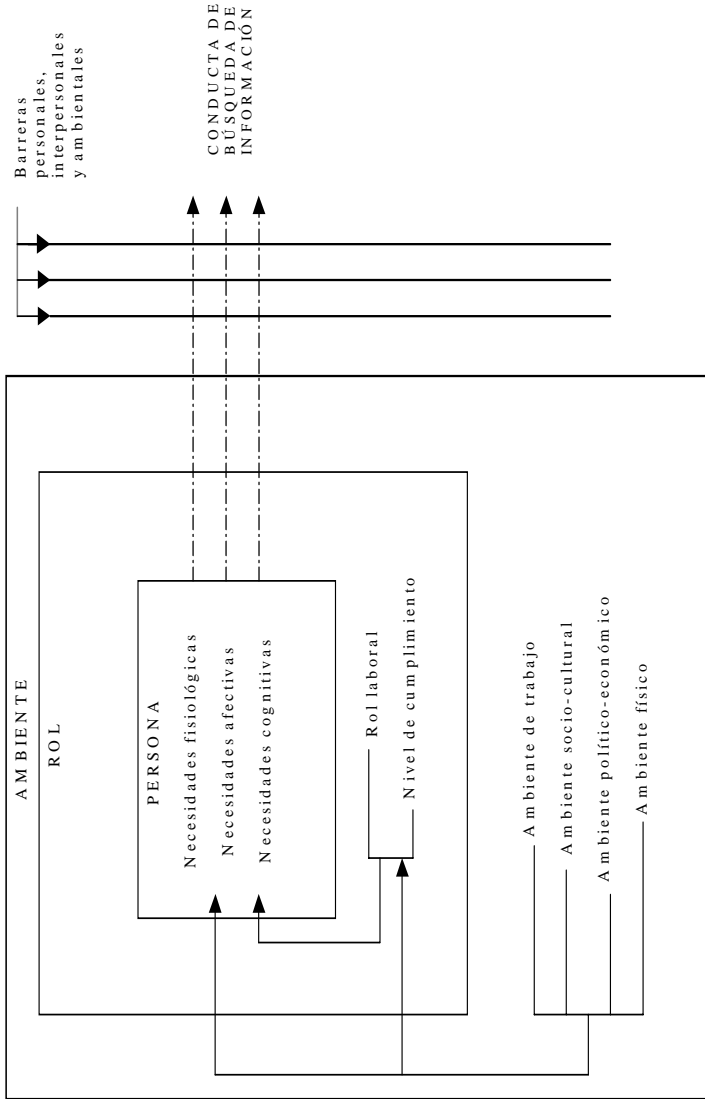


Figura 1

Esto no sugiere que alguna necesidad cognitiva o afectiva disparará inmediatamente la respuesta de búsqueda de información. Además de la existencia de una necesidad, otros muchos factores desempeñarán una parte: la importancia de satisfacer la necesidad, la penalidad en la que se incurre actuando sin toda la información, la disponibilidad de las fuentes de información y los costos de usarlas, y así por el estilo. Se toman muchas decisiones con información incompleta o sobre la base de creencias, sea que lo llamemos prejuicio, fe o ideología. Así, la búsqueda de información puede no acaecer en absoluto, o puede haber una demora entre el reconocimiento de la necesidad y la acción de buscar información o, en el caso de las necesidades afectivas, ni la necesidad ni su satisfacción pueden ser reconocidas conscientemente por el actor, o una necesidad cognitiva de un nivel completamente bajo de importancia puede satisfacerse por casualidad días, meses o aun años después de haberse reconocido, o la disponibilidad de la información puede ocasionar el reconocimiento de una necesidad cognitiva previamente irreconocida. Estos factores están presentes en la Figura 1 como barreras personales, interpersonales y ambientales a la búsqueda de información.

Si tomáramos el análisis anterior de las definiciones de información podríamos ver que los diferentes sentidos están más o menos relacionados con las necesidades mencionadas previamente. Así:

- el **contenido fáctico**, o datos temáticos, o un documento pueden satisfacer las necesidades cognitivas, de hecho, es el sentido usual en el que pensamos sobre el uso al que se destina la información. Sin embargo, también puede satisfacer necesidades afectivas como la necesidad de seguridad, logro o dominio. Algunos documentos se diseñan exactamente con necesidades afectivas en mente desde la pornografía hasta el 'Libro de la muerte' tibetano;
- el **canal de comunicación**, particularmente la elección de canales orales bien puede guiarse por necesidades afectivas tanto, si no más, que por necesidades cognitivas. Por ejemplo, al buscar información de un superior alguien está más interesado en ser reconocido y aceptado como un tipo particular de persona que en el contenido temático real del mensaje: en otras palabras, puede buscar aprobación o reconocimiento. La transferencia de la información a otros también puede hacerse por razones afectivas: por ejemplo, para establecer dominio sobre otros recordándoles que uno está mejor informado y es, por lo tanto, en algún sentido, superior;
- el **documento físico** puede satisfacer una necesidad afectiva cuando alguien colecciona encuadernaciones raras a causa de su belleza o libros ilustrados por la misma razón. Bajo circunstancias extremas los documentos pueden servir a necesidades fisiológicas como cuando el



vagabundo en el banco del parque se cubre con diarios para evitar congelarse hasta morir.

Por supuesto, no debería ignorarse el hecho de que la información puede estar representada en modos diferentes al del documento físico, particularmente cuando aquellos modos tienen una fuerte influencia en la cultura (por ej., la televisión) o cuando el modo ofrece la posibilidad de interacción (por ej., conferenciar con la computadora). La elección de los modos a usar en la búsqueda se guiará no sólo por las necesidades cognitivas (e. g., cuando se sabe que una base de datos apropiada está en línea) sino además por las afectivas (e. g., la gran variedad visual ofrecida por la televisión) y por otros factores ambientales o económicos.

Si, tal como se sugiere aquí, las necesidades personales están en la raíz de la motivación hacia la conducta de búsqueda de información, también debe reconocerse que esas necesidades surgen de los roles que los individuos desempeñan en la vida social. En la medida en que los sistemas de información estén interesados, el más relevante de esos roles es el 'rol laboral', o sea, el conjunto de actividades, responsabilidades, etc. de un individuo, usualmente en algún medio organizativo, para obtener ganancias y otras satisfacciones.

En el nivel del rol laboral queda claro que la ejecución de tareas particulares y los procesos de planificar y tomar decisiones serán los generadores principales de las necesidades cognitivas, como la necesidad de realización, de auto-expresión y de auto-actualización. El patrón particular de las necesidades y la forma resultante de conducta de búsqueda de información será una función de todos esos factores, más factores tales como el nivel organizativo en el que se desempeña un rol y el 'clima' de la organización.

Una vez más, la búsqueda de determinados factores relacionados con las necesidades y la conducta de búsqueda de información debe ampliarse para incluir aspectos del ambiente en el que se desempeña el rol laboral. El ambiente laboral inmediato y su 'clima' ya se han mencionado, pero el medio socio-cultural y el ambiente físico, tendrán un impacto de maneras particulares. Las relaciones serán demasiado numerosas como para detallarlas aquí pero se puede ejemplificar con:

- el clima económico y la estratificación diferenciada de los recursos definirán algunos ambientes laborales como informativos-pobres y otros como informativos-ricos con los efectos consecuentes sobre la probabilidad de conducir la búsqueda de información y la elección del canal de comunicación;
- el sistema político puede definir ciertos tipos de información como prohibidos a grupos particulares (incluyendo el público general) y, consecuentemente, la no disponibilidad de ese material puede afectar el desempeño en roles laborales específicos;

- el medio físico tendrá efectos claros en el desempeño de los roles laborales y en las necesidades cognitivas, afectivas y fisiológicas, determinando, por ejemplo, las condiciones físicas en la que se ejecuta un trabajo y el tipo de necesidad cognitiva que puede resultar (preguntas que emergen de la perforación para extraer petróleo en el Mar del Norte probablemente difieran en muchos casos de las que surjan de la perforación en Arabia Saudita).

La Figura 1 presenta una visión de las interrelaciones probables entre las necesidades personales y estos otros factores. Cuando hablamos de las necesidades de información de los usuarios, por otra parte, no deberíamos tener en mente alguna concepción de necesidad de información fundamental, innata, cognitiva o emocional, sino una concepción de información (hechos, datos, opinión, consejo) como un medio hacia el fin de satisfacer tales necesidades fundamentales. La mayoría de la investigación en estudios de usuarios ha sufrido por su concentración en los medios más que en los fines y esto es lo que ha llevado a la insatisfacción con los resultados de semejante investigación dado que las implicaciones de los resultados para el servicio están lejos de ser obvios. Hay excepciones: el estudio Baltimore (Warner, et al., 1973) viene inmediatamente a la mente pero aun aquí, pienso, no se ha seguido completamente el análisis a través de su conclusión lógica.

## **5. Estudios de usuarios y métodos de investigación**

Del análisis en las Secciones 3 y 4 queda claro que ‘estudios de usuarios’ es un término que cubre una gama muy amplia de investigación potencial, desde el estudio de las elecciones de libros de los usuarios de una biblioteca universitaria, a través de las reacciones a las salidas de la búsqueda en línea, al análisis en profundidad de las necesidades subyacentes que resultan en la búsqueda de información.

Debería quedar igualmente claro que esto no implica el uso de un solo modelo de proceso de investigación o de un único método de investigación sino de modelos y métodos múltiples. Sin embargo, en el pasado el modelo dominante ha sido el del ‘método científico’ (a menudo malinterpretado) con la encuesta social a gran escala como el método predominante para recolectar los datos. Aquí no se sugiere que el ‘método científico’ sea necesariamente inapropiado en el estudio de los usuarios de la información. El proceso de la definición del problema, de la clasificación de los fenómenos, de la formulación de hipótesis, de la recolección de datos, de la prueba de las hipótesis, etc. y la interacción de teoría y métodos, probablemente, sean relevantes en cualquier tipo de estudio. Sin embargo, el punto en discusión es si, en los estudios de usuarios, se han empleado en forma inapropiada los métodos cuantitativos.

Los métodos de la encuesta social cuantitativa son instrumentos poderosos de recolección de datos, aun cuando, a menudo, se utilicen mal para reunir una gran cantidad de datos sin que el investigador tenga un cuadro teórico (o aun descriptivo) en el cual acomodarlos. En efecto, juntar datos se vuelve un sustituto de pensar en el problema. Se trata de criticar la aplicación de métodos sin pensar más que en los métodos mismos.

Como resultado, se podría decir con justeza que los profesionales del trabajo informativo se han desilusionado con la investigación en estudios de usuarios, en gran parte porque fallan en encontrar en los mismos recomendaciones para la provisión del servicio. Del mismo modo, los investigadores en información han fallado, generalmente, en producir un impacto en cualquier disciplina científica social porque su trabajo carece de integración con la teorías en aquellas disciplinas. Se sugiere más arriba que la respuesta al primero de esos problemas se puede hallar en cambiar hacia un modelo de investigación diferente, donde su aplicación o utilización se considere parte del proceso. Es más difícil proponer una respuesta al segundo problema porque se construye con los problemas de la socialización en la investigación dentro de un campo de práctica sin una tradición investigadora: se propone la 'investigación cualitativa' como una manera de confrontar directamente el problema de la falta de teoría en los estudios de usuarios.

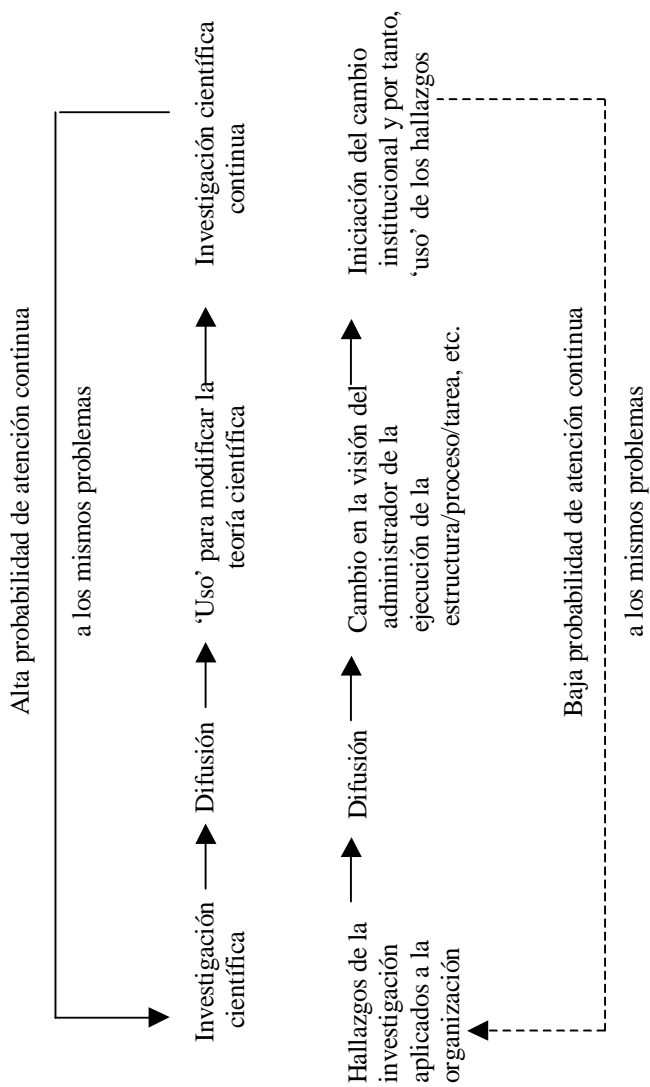
## **6. Investigación acción**

El trabajo informativo se lleva adelante en el contexto de las organizaciones. Ya sea:

- el trabajo lo hace gente que trabaja dentro de las organizaciones, o
- el trabajo lo hace una organización en beneficio de toda la comunidad.

Por otra parte, mucha de la investigación en información debe relacionarse con las organizaciones o sub-unidades organizativas donde se practica el trabajo informativo y los trabajadores serán, generalmente, más hospitalarios con la investigación aplicada.

Sin embargo, aun los hallazgos de la investigación aplicada podrían no tener utilización inmediata, sin importar lo bien o lo ampliamente que se diseñe. Las razones se vuelven aparentes cuando se compara la 'investigación científica pura' y su utilización con la 'investigación aplicada a la organización' y su utilización, como se muestra en la Figura 2.



**Figura 2**

En la Ciencia los hallazgos de la investigación se usan en tanto agreguen, cambien o refuten elementos del cuerpo total del conocimiento científico. Por otra parte, la difusión de los hallazgos de investigación puede llevar directamente a su utilización dado que la *práctica* de la Ciencia es investigación científica. El proceso de la utilización de la investigación en las organizaciones no es suficientemente claro. En principio, los hallazgos deben ser percibidos por los administradores como relevantes para la organización; deben tener, entonces, suficiente peso o poder persuasivo de modo tal que el administrador considere cambiar algún aspecto de la estructura de la organización, de la tecnología, de las tareas o del personal. Desde luego, los cambios también tienen que entrañar la promesa de reducir los costos o mejorar el desempeño o ambos. Sin embargo, las organizaciones son, por lo general, resistentes al cambio; hay una brecha categórica entre la intención de cambiar como resultado de los hallazgos de la investigación y el cumplimiento real. La resistencia al cambio es, de hecho, una de las causas principales del fracaso de las organizaciones <sup>2</sup>.

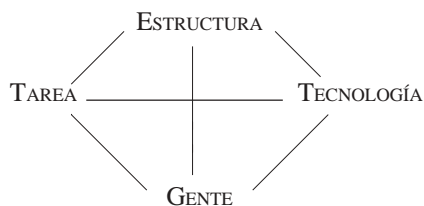
Los problemas del cambio en las organizaciones y la utilización de la investigación se atacan mediante la ‘investigación acción’ que, como nota Foster (1972), tiene sus orígenes en Lewin y en el Research Centre for Group Dynamics en EE.UU. Las definiciones de investigación acción varían, dependiendo, en alguna medida, de la esfera de acción del escritor. Cherno ofrece una definición útil que acentúa los elementos de *investigación*:

‘Hemos llegado a ver a la investigación acción no sólo como una técnica para comprometerse con las organizaciones sino además como una metodología para obtener información que, de otra manera, no estaría disponible y, sobre todo, como una estrategia para difundir el conocimiento.’ (Cherno, en Clark, 1972: xi)

Otros enfatizan los elementos de *acción*:

‘La investigación acción apunta a contribuir tanto a los intereses prácticos de la gente en una situación problemática inmediata como a las metas de la Ciencia Social uniendo la colaboración en un marco ético mutuamente aceptable.’ (Rapoport, 1970: 499)

Si pensamos que la investigación acción está interesada en el cambio de la organización, entonces, una pregunta apropiada es: ‘¿En qué aspectos de la organización puede interesarse la investigación acción?’ La Figura 3 sugiere una respuesta:



**Figura 3**

Las variables cruciales de la organización son: la *estructura* de la organización, la *tecnología*<sup>3</sup> usada para cumplir con las *tareas* y la *gente* que usa esa tecnología en la estructura de la organización. Cada una de esas variables puede estar sujeta al cambio y es bastante probable que el cambio en cualquiera resulte en la necesidad de cambiar las otras. Probablemente, hoy estemos más familiarizados con la idea de ‘cambio tecnológico’ y no es desconocido, aun en subunidades organizativas conservadoras como los servicios de información, que semejante cambio produzca una necesidad de nuevas estructuras organizativas o una necesidad de diferentes tipos de gente para usar la nueva tecnología.

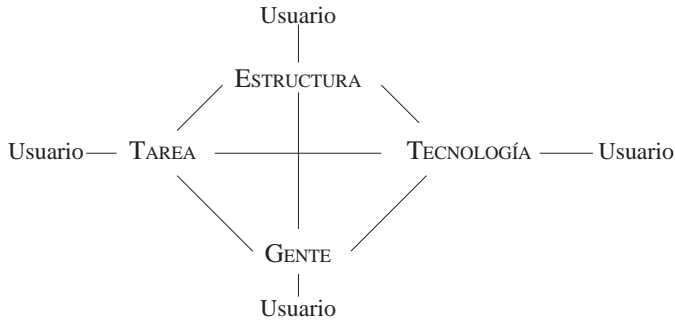
Una necesidad de cambio puede no ser el resultado de cambios en la tecnología, sino de fenómenos menos dramáticos. Por ejemplo, el crecimiento de la organización, puede aplastar las estructuras existentes, conduciendo a una ineficiente ejecución de tareas. En otras palabras, la ‘situación problemática’ mencionada por Rapoport como una precursora de la investigación puede surgir en cualquiera de esos elementos de la organización y por una variedad de razones. Cuando suceden semejantes situaciones se ofrece una oportunidad para la investigación acción.

Si bien la investigación acción se ha llevado a cabo principalmente en organizaciones no es necesario restringir su aplicación de este modo. Los servicios a los vecindarios o a comunidades completas pueden ser, igualmente, el foco del método. Por supuesto, la situación es más compleja cuando consigue entrar en la comunidad completa para el propósito de la investigación y cuando logra el apoyo local para la innovación de la comunidad, en principio, los procesos e instituciones comunitarios están tan disponibles a la investigación acción como los procesos y las estructuras de las organizaciones.

Qué oportunidades toman fácilmente los investigadores puede verse prestando atención a la amplia gama de problemas y contextos en los que se ha comprometido la investigación acción, desde el desarrollo del liderazgo en astilleros japoneses (Misumi, 1975), el trabajo social (Lees y Lees, 1975) y el servicio de libertad condicional (Fineman y Eden, 1979), hasta diferentes aspectos de la educación: educación de adultos para gente rural (Bowers, 1977), educación experimental (Margeris, 1973) y ‘mezclar hombres y mujeres en departamentos de atletismo o de educación física’. (Parkhouse y Holmen, 1978)

Ahora podemos volver al usuario de la información y preguntar, ¿cómo

se le aplica la investigación acción? Una vez más, puede darse la respuesta en forma de diagrama:



**Figura 4**

Si consideramos a cualquier agencia de información en términos de las cuatro variables identificadas por Clark, está claro que el usuario de una agencia semejante puede ser afectado por cualquiera de las cuatro. Cambios en las necesidades de los usuarios durante el tiempo pueden requerir cambios en el modo en que se ejecutan las tareas del servicio; o cambios en la tecnología puede permitir a un servicio de información desempeñar tareas en servicio para el usuario previamente imposibles de realizar; o las necesidades de los usuarios pueden requerir el nombramiento de personal especializado en la materia para tratar con ellos; o el crecimiento del número de usuarios a servir (por ej., como resultado de la expansión urbana) puede llevar a nuevas estructuras organizativas (por ej., servicios de bibliotecas sucursales). Los ejemplos podrían multiplicarse muchas veces pero los esenciales están en el diagrama; la investigación acción puede usarse para crear una correspondencia entre:

- los usuarios y la estructura de la organización;
- los usuarios y las tareas ejecutadas para servirlos;
- los usuarios y quienes los sirven; y
- los usuarios y la tecnología utilizada para proveer servicio.

Dado que la investigación acción requiere un ambiente de organización o de comunidad, el elemento clave en el proceso total es la *negociación*: o sea, llegar a un acuerdo con el jefe ejecutivo y con el personal de la organización sobre las condiciones bajo las cuales se permitirá la investigación, sobre los derechos de los miembros de la organización y sobre los derechos de los investigadores.

El proceso de negociación por el cual se alcanza el acuerdo sobre estos aspectos se verá afectado inicialmente tanto si el abordaje es desde la organización hacia el investigador como desde el investigador hacia la organización. En

el primer caso, el problema de la organización ha sido reconocido por alguien dentro de ésta que busca ayuda de investigación; en el segundo caso, la posibilidad de un problema o conjunto problemas es formulado por el investigador que busca, entonces, un ambiente de organización para el trabajo.

Cuando el investigador hace el abordaje, es probable que surjan ciertos problemas:

- el problema propuesto por el investigador puede no existir, o puede ser el efecto superficial de problemas más profundamente enraizados. Como resultado, si no se detecta lo suficientemente temprano, el investigador puede enfrentarse con problemas y dificultades para las que no está en absoluto preparado;
- una variación de este es que el problema presentado por el investigador puede no ser reconocido por la administración de la organización como un problema;
- el investigador cree que la fuente del problema está en la organización pero la administración cree que se encuentra en el ambiente o en alguna entidad de control;
- el interés del investigador, al presentar su percepción de los problemas de la organización, prepara la investigación como una actividad académica: esto puede ser difícil de negociar, por consiguiente, fracasa en darse cuenta de que probablemente el administrador esté más interesado en la supervivencia o en el crecimiento;
- ¿la aceptación de las ideas del investigador es una estratagema en un juego de poder personal, etc., antes que un reconocimiento genuino de que los problemas bosquejados son reales?
- ¿los individuos clave buscarán dirigir la investigación hacia la justificación de decisiones ya tomadas?

En resumen, si el investigador quiere tener éxito en la negociación debe ser sensible a estos problemas.

Si bien los problemas, probablemente, surjan en casi cualquier estadio de un programa de investigación acción (como en cualquier otro tipo de investigación) el proceso mismo es relativamente fácil de describir, al menos en términos de 'tipo ideal'. La Figura 5 es un intento de ilustrar la naturaleza esencialmente cíclica del proceso. En teoría el proceso podría continuar indefinidamente pero, por supuesto, en algún punto podrá alcanzarse una posición óptima con respecto a cualquier aspecto del funcionamiento de la organización que se esté investigando para permitir al investigador externo retirarse. Alternativamente, el elemento investigación en el proceso puede ser asumido por los mismos miembros de la organización y continuar hasta que se alcance una posición satisfactoria.



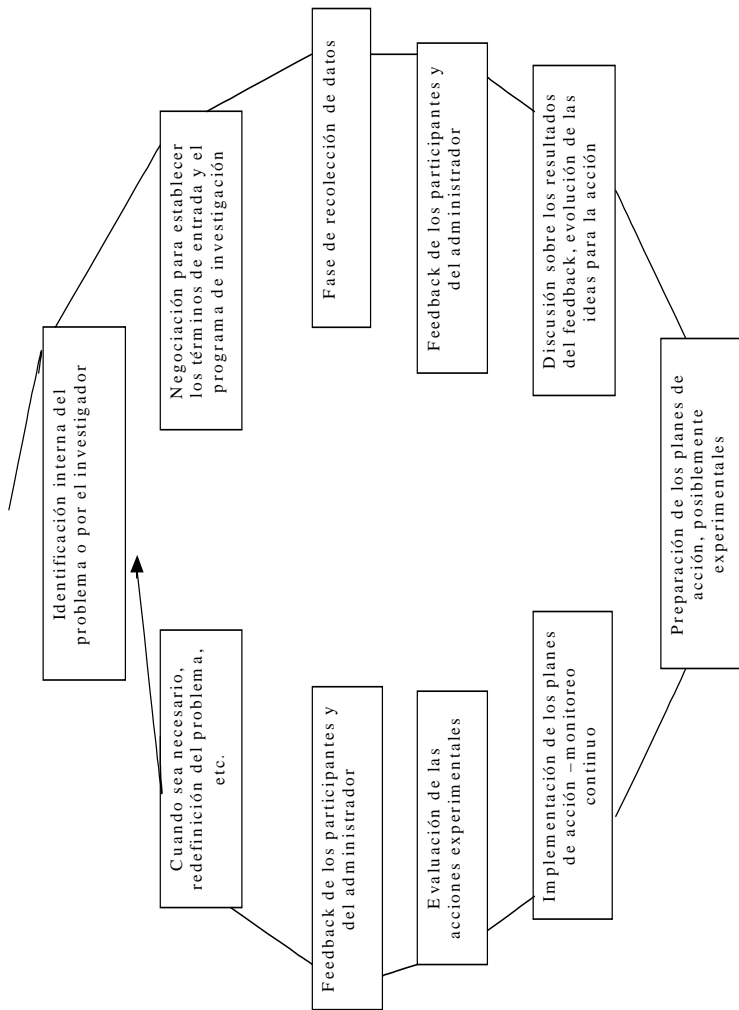


Figura 5

Ya se ha dicho algo acerca de la fase de negociación de la investigación acción, pero los elementos restantes de la Figura 5 pueden ampliarse como sigue:

**Recolección de datos:** en un programa de investigación acción pueden emplearse todos los métodos estándar de recolección de datos. En el trabajo que se describe en los capítulos siguientes se verá que, principalmente, se empleó la observación y la entrevista, pero la auto-observación llevando un diario <sup>4</sup>, los cuestionarios auto-completados, los registros de actividades y el análisis de los documentos también pueden ser apropiados. La naturaleza de la organización, el grado de cooperación que pueda lograrse y los objetivos de la investigación influirán en la elección final.

**Feedback de los datos:** es un elemento esencial en investigación acción, que la distingue de otra investigación. Hay una gran cantidad de investigaciones donde nunca se informa directamente a aquellos de quienes se extraen los datos pero, en investigación acción el feedback es esencial si el administrador y otros miembros de la organización tienen que ser persuadidos de la necesidad de accionar. El feedback puede obtenerse mediante un informe escrito, una presentación oral en reuniones o por ambos medios. El uso de los datos en cursos de entrenamiento en servicio bien puede ser la forma más efectiva de lograr el feedback.

**Discusión:** naturalmente, sigue a la fase del feedback, sobre todo en presentaciones orales y programas de entrenamiento. Las ideas para la acción pueden emerger pronto en una fase de observación pero las ideas de los investigadores se modificarán en el curso de traducirlas en acciones.

**Planes de acción:** son, simplemente, la conversión de las discusiones previas a formulaciones de propósitos y descripciones minuciosas de los cambios a realizar o de las innovaciones a introducir en un sistema. Se necesitará un cronograma detallado y deberá establecerse una comprensión clara de las necesidades diferentes del investigador y del profesional. Esto puede requerir una negociación posterior y el nombramiento de un grupo directivo durante el término de la investigación, de modo tal que investigadores y miembros de la organización cliente tengan un foro para la discusión de los problemas a medida que surgen.

**Implementación y monitoreo:** la idea de 'implementación' se explica por sí misma; se efectiviza el plan de acción, se sigue el cronograma tentativo (tanto como sea posible) y se emprenden las distintas actividades que constituyen el cambio o innovación. Qué pone el elemento investigación en esto, por supuesto, el proceso de monitoreo. Este último es, simplemente, otra fase de la recolección de datos y los comentarios que se hicieron bajo ese encabezamiento se aplican aquí. El monitoreo puede involucrar la recolección de registros de diferentes actividades. Por ejemplo, al evaluar el uso de un boletín de actualización permanente se pueden hacer entrevistas a los usuarios sobre los usos que les

dan a los documentos que reciben, así como reunir más datos sobre la circulación del boletín, las demandas crecientes, las fuentes con las que se satisfacen las demandas y los costos.

**Evaluación:** involucra la valoración de todos los datos reunidos durante el proceso de monitoreo (tanto cuantitativos como cualitativos) con un punto de vista para determinar el 'éxito', la 'utilidad' o el 'valor' de la innovación. En muchos casos se construyen juicios de valor para entrar en el tratamiento de los datos, particularmente en el peso que se le otorga a los tipos diferentes de fuentes de datos. Tales juicios de valor deben exponerse claramente a la organización en la próxima fase.

**Feedback:** el proceso de monitoreo es necesario porque permite a la organización cliente decidir si continúa una innovación, extiende su alcance, la cambia de alguna manera tal como indican los datos o la termina. Para que pueda llegarse a la decisión apropiada es necesario emprender otra ronda de feedback: una vez más, puede ser una presentación escrita u oral o (preferiblemente) ambas. La discusión de los datos y la evaluación del investigador pueden revelar líneas de acción alternativas no percibidas por éste, lo cual conduce, naturalmente, a otra ronda de investigación.

**Redefinición del problema, etc.:** si de la evaluación surge cualquier acción que no sea la de finalizar la innovación, será necesario redefinir el problema y emprender otra ronda de recolección de datos, planificar la acción, etc. En este estadio el investigador puede retirarse, dejando que la organización prosiga sola con el proceso de investigación, puede permanecer como un consejero que proporciona asistencia técnica sobre métodos, etc., o puede quedar completamente involucrado. Por supuesto, dependerá de las necesidades y deseos de la organización y de la disponibilidad de fondos para investigación.

Tal como ya se destacó, la descripción anterior deviene en un 'tipo ideal' de investigación acción y los proyectos pueden variar en el énfasis que pongan en una u otra fase, en la extensión con la que se ven las acciones: experimentales o cambios permanentes y en el grado de involucramiento del personal de gestión o de otros en la organización. Por lo tanto, en este punto es necesario mostrar cómo un proyecto específico se corresponde con el modelo de 'investigación acción'.

El Proyecto INISS<sup>5</sup> se describió desde el estadio de la planificación como un proyecto de investigación acción en el que habría tres etapas:

- un período de recolección de datos a través de la observación estructurada en los departamentos que podrían dar al personal de investigación nuevas percepciones sobre su funcionamiento diario así como permitir el desarrollo de hipótesis de investigación;
- una etapa de entrevistas estructuradas que permitan la recolección de una cantidad más grande de datos para probar las hipótesis de investigación

- desarrolladas a continuación del primer estadio; y
- un período de implementación experimental de las innovaciones en servicios de información después del feedback de datos de las etapas uno y dos y la elección de innovaciones en consulta con la gestión departamental y el personal de campo.

Además, el proyecto podría describirse como ‘investigación-llevada’ antes que surgida espontáneamente de los problemas percibidos por las organizaciones participantes. Sin embargo, este punto de vista es demasiado simplificador: el proyecto tuvo su origen en el foro de investigación mencionado previamente. Arriba de la lista de prioridades de los participantes había un conjunto de estudios sobre:

‘... la etapa presente de intercambio de información ... incluye estudios de casos de departamentos de servicios sociales, sus canales de comunicación, la conducta de búsqueda de información de los profesionales y la difusión de los hallazgos de investigación para ellos’. (Mann y Wilson, 1974: 25)

Además, el proceso de identificar departamentos interesados y negociar luego con estos la entrada aseguró que la investigación pudiera hacerse en departamentos que percibieron a la comunicación y a la transferencia de la información como problemáticas.

En general, el proyecto siguió el curso descrito más arriba como un tipo ideal: después del primer período de recolección de datos por medio de la observación, los resultados fueron devueltos a los sujetos con la forma de ‘relatos narrativos’ y, después de la etapa de entrevistas, se remitieron informes a cada organización participante. El feedback posterior tuvo lugar durante las etapas de negociación que precedieron a las innovaciones experimentales.

Los ‘planes de acción’ para las innovaciones se desarrollaron mediante discusiones con la gestión y con un ‘grupo directivo’ para cada innovación. Después de la implementación, se hicieron informes de monitoreo y evaluación para los departamentos participantes y se siguieron acciones posteriores.

Otro proyecto en el RUGB que tuvo lugar al mismo tiempo que el Proyecto INISS se hizo en el Wiltshire Social Services Department (Blake et al., 1979). Se dispone de muy poca información metodológica para este proyecto pero queda claro que también fue una investigación-llevada aunque aparentemente menos dependiente de la recolección de datos y más interesada en el análisis cualitativo de las necesidades de información. Todavía no está disponible el informe final sobre el Proyecto.

En EE.UU., Olson (1979) empleó un abordaje investigación acción en el análisis del impacto de las innovaciones informativas en los proyectos de investigación y desarrollo (I y D). Una de las conclusiones de Olson es extremadamente interesante dado que llama la atención hacia un beneficio que, por lo

general, no se busca en un proyecto de investigación ‘normal’ pero que es típico de un proyecto de investigación-acción:

‘Es claro que uno de los beneficios principales al hacer investigación experimental en una compañía es el de sobrevolar la gama completa de factores que afectan el éxito del proyecto y un conocimiento mayor de la importancia del problema’.

(Olson, 1979: IV-5)

Puede hacerse la pregunta: ‘¿Es posible ir de la investigación acción al modelo más generalmente comprendido de investigación científica, empírica?’ En cierta medida esto invierte lo que comúnmente se ve como la dirección de la influencia entre ambos modos. Por ejemplo, Clark (1972) destaca que la investigación acción es ‘una estrategia para distribuir conocimiento’ y que las ‘reglas del juego’ ‘difieren profundamente de las adoptadas al presentar artículos a los colegas en la comunidad científica’. Sin embargo, Clark también destaca que la investigación acción está interesada en agregar al stock del conocimiento en Ciencias Sociales y pareciera que se puede lograr al menos de dos maneras:

- (a) una situación práctica de resolución de problemas ofrece la posibilidad de probar los modelos y teorías de las Ciencias Sociales/ de la Conducta en el ‘mundo real’. Dados suficientes estudios de caso incluyendo situaciones similares, puede lograrse una apreciación de la congruencia entre teoría y realidad; y
- (b) el proceso de probar la teoría en el mundo real llevaría a modificaciones en esas teorías, lo cual resultaría en la formulación de hipótesis que requieren la prueba empírica, cuantitativa.

Sin embargo, no cabe duda de que la investigación acción es una estrategia de investigación *aplicada* que trata con problemas prácticos. No es investigación ‘pura’ y nunca lo podrá ser; el establecimiento de vínculos entre ‘acción’ y ‘Ciencia’ es una cuestión con la que deberá luchar el investigador en el curso de sus investigaciones.

## **7. Investigación cualitativa**

La investigación acción tuvo sus orígenes en los abordajes de la Ciencia de la Conducta a la investigación organizativa y en el entrenamiento y el desarrollo de la organización (DO). French y Bell (1973) definen a la investigación acción como una parte integral del proceso de consultoría del DO. La ‘investigación cualitativa’, otra tendencia emergente en Ciencia de la Información tuvo sus orígenes en la Sociología –o, más bien, en la Antropología Social vía la Sociología.

Es justo decir que hasta la década de los 60 la ‘escuela’ dominante en Sociología, particularmente en los EE.UU., fue el funcionalismo, con Parsons como el ‘director’. El funcionalismo puso énfasis en las relaciones causales con un fuerte componente cuantitativo, estadístico. Tal como lo pone un texto reciente sobre el método de investigación social:

‘En general, el funcionalismo estructuralista tiende hacia consideraciones macro-teóricas. ... Tiende a analizar la conducta social identificando antecedentes estructurales de la conducta y evaluando esas conductas en términos de sus aspectos funcionales o disfuncionales ... La conducta se define, característicamente, como el resultado de factores que actúan en los individuos “causándoles” comportarse de cierta manera.’ (Hartman y Hedblom, 1979: 53)

Este abordaje al análisis causal, cuantitativo también se asocia con el término ‘positivismo’: un término del que abusan ciertos autores en sus escritos. Esencialmente, el positivismo se identifica con el abordaje racional de las Ciencias Físicas (aunque, con el desarrollo de la mecánica cuántica, la noción de racionalidad misma está algo en riesgo, aun en la Física, véase, por ejemplo, Zukav (1979)).

Brown destaca:

‘Con respecto a los estudios humanos, estos cánones filosóficos de la Ciencia Natural requieren que las personas sean definidas como objetos. Las personas se vuelven cuerpos, las acciones se convierten en movimientos, las situaciones se vuelven eventos. Se separa la cognición en dimensiones objetivas y subjetivas – correspondiéndose a las calidades primarias y secundarias de las cosas en el mundo externo.’ (Brown, 1977: 80)

Brown comenta luego, al exponer las diversas escuelas que surgieron en respuesta al positivismo:

‘El mundo-fáctico de la naturaleza no es en sí mismo un hallazgo de la Ciencia, es un presupuesto o afirmación acerca de la naturaleza del Ser en general ... la Ciencia positivista da procedimientos para identificar atributos compartidos y correlaciones temporales de las entidades ... Aún más, ... esos procedimientos no ofrecen ninguna ayuda para conocer ni la naturaleza de las entidades mismas ni el significado o relevancia de las causas atribuidas, probabilidades o leyes.’ (Brown, 1977: 94)

Este cambio filosófico, de los hechos sociales como hechos objetivos a la idea de hechos construidos tanto subjetiva como socialmente, se ha asociado con el concepto de investigación cualitativa –por cierto, puede decirse que las ideas están necesariamente asociadas dado que un cambio en la base metafísica de la investigación demanda un cambio en sus métodos.

En el campo de la Economía, Piore llegó a una conclusión similar destacando que ‘información’ en ese campo es sinónimo de los valores de los parámetros en un modelo económico:

‘... información limitada ... en Economía significa, generalmente, falta de información acerca del valor preciso de un conjunto dado de variables.’ (Piore, 1979: 565-566)

Comenta después:

‘Sin embargo, esta concepción del problema oscurece el paso a priori en el proceso epistemológico, identificando las variables que son dignas de estimarse en primer lugar. La Econometría evita este paso recurriendo a la teoría económica ¡Pero la teoría económica también se saltea este paso! Atribuye a los actores económicos un conocimiento a priori sobre cómo se estructura el mundo y cuáles son realmente los valores en las variables relevantes ... [pero] lo que no está para nada claro es cómo adquieren los actores el conocimiento que les atribuyen los economistas...’ (Piore, 1979: 566)

La consecuencia metodológica para Piore fue la utilización de entrevistas abiertas, sin estructurar, en lugar del formulario estructurado que había empleado al inicio de su investigación. El resultado, para Piore, fue convulsionante:

‘Las historias [comentarios fluyendo libremente en las entrevistas] revelaron que los procesos de cambio tecnológico y de asignación del trabajo, por cierto, el proceso básico de gestión de empresas, eran totalmente diferentes de los modos tal como habían sido concebidos en el proyecto original.’ (Piore, 1979: 561)

Los métodos empleados en investigación cualitativa se solapan en alguna medida con los de la tradicional investigación social ‘cuantitativa’ en que incluyen a la entrevista pero es más probable que el investigador cualitativo use procedimientos de entrevista menos formalmente estructurados y puede, además, usar métodos tales como la observación, la discusión fluyendo libremente y el análisis de documentos producidos por los sujetos, sean personales o de la organización. Para una escuela de pensamiento, ‘La investigación cualitativa ... se interesa en el desarrollo de conceptos antes que en la aplicación de conceptos pre-existentes’, (Halfpenny, 1979) y, dado el estado de la teoría en Ciencia de la Información (o sea, su estado sin desarrollo), bien puede argumentarse que lo que se necesita es ‘desarrollar conceptos’. En un seminario reciente en la Open University los conferenciantes identificaron algunos de los puntos diferenciales entre investigación cuantitativa y cualitativa:

- el problema epistemológico es fundamental: los fenómenos sociales *son* en especie diferentes de los fenómenos físicos y el hecho de que sean apropiadas maneras distintas de conocer debería dirigir toda nuestra estrategia de investigación;
- asociada con esto está la noción de percepciones diferentes de los

mismos fenómenos o situaciones por distintos actores y la necesidad de cubrir esas percepciones mediante la elección del método apropiado;

- el análisis en profundidad de las situaciones y su percepción se emprenden más apropiadamente a través del estudio de casos que con el estudio de muestras;
- el análisis de los datos del caso procede por interpretación más que por análisis causal. En ello estriba que surjan problemas para demostrar el *rigor* de la investigación cualitativa y para revelar *cómo* se ha producido la interpretación;
- hablar de ‘datos’ en investigación cualitativa puede engañar: puede ser más apropiada la palabra ‘evidencia’ dado que la relevancia de la evidencia a los objetivos de la investigación involucra un ejercicio de juicio mayor que en investigación cuantitativa;
- en investigación cualitativa se pone el énfasis en el análisis y la comprensión interpretativas, mientras que en investigación cuantitativa se acentúa el análisis causal y la comprensión predictiva;

finalmente, la aplicación de los resultados de la investigación cualitativa debe tener lugar a través de la comparación de una situación dada con la informada: el investigador dice, “Creo que este es el caso en las situaciones estudiadas. Examine mi evidencia y mi interpretación y considere por sí mismo si las conclusiones a las que llego se aplican a su situación”. En investigación cuantitativa se presume que los resultados y las conclusiones son de aplicación general dada la naturaleza representativa de los miembros de la muestra.

La investigación cualitativa parece particularmente apropiada para el estudio de las necesidades subyacentes a la conducta de búsqueda de información porque:

- nuestro interés es cubrir los hechos de la vida diaria de la gente que estudiamos;
- al cubrir esos hechos apuntamos a comprender las necesidades existentes que presionan al individuo hacia la conducta de búsqueda de información;
- al comprender mejor esas necesidades somos capaces de comprender qué significado tiene la información en la vida diaria de las personas; y
- con todo lo anterior podremos tener una comprensión mejor del usuario, estaremos mejor capacitados para diseñar servicios de información más efectivos y para crear teoría útil de la conducta de búsqueda de información y del uso de la información.



## 8. Conclusiones

Este artículo sugiere una cantidad de propuestas relacionadas:

- que la Ciencia de la Información es un campo multidisciplinario antes que una sola disciplina unificada;
- que, a menudo, los estudios de los usuarios de la información en la Ciencia de la Información son insatisfactorios a causa de, (a) una falta de teoría para guiar la investigación; y (b) un uso demasiado crudo de los métodos de investigación social;
- que el desarrollo de una teoría de la conducta de búsqueda de información y del uso de la información debe relacionarse con los factores que generan necesidades cognitivas y afectivas en los individuos y con su resultante conducta objetivo-búsqueda;
- que, metodológicamente, es más probable que esas relaciones se encuentren mediante el uso de los métodos de investigación cualitativa, ciertamente como un preliminar a la investigación cuantitativa y, posiblemente, como una alternativa completa; y
- que es más probable encontrar aplicaciones prácticas a las nuevas percepciones obtenidas con investigación básica por medio de la investigación acción en las organizaciones.

Estas propuestas están estrechamente interrelacionadas y, por supuesto, pueden verse como las bases de un plan para mejorar la calidad de la investigación en estudios de usuarios, su aplicación a los sistemas y su diseño más efectivo.

Un cambio de enfoque en la investigación en Ciencia de la Información hacia métodos cualitativos e investigación acción apoyaría la propuesta de que es una Ciencia Social al insistir en el uso más inteligente de los métodos de investigación social para el desarrollo de modelos desde el punto de vista de la filosofía de la Ciencia Social (antes que de la Física). Se requeriría que tales modelos prestaran más atención a los contextos de la conducta y organizativos de la búsqueda de información, y no como lo han hecho hasta ahora, y a la totalidad de recursos informativos y mecanismos de transferencia. Es probable que la Ciencia de la Información haga más progresos de este modo que tratando de evolucionar sobre la base de modelos socialmente estériles de la teoría cibernética.

Una Ciencia de la Información fundada firmemente en una comprensión de los usuarios de la información en el contexto de su trabajo, probablemente sea de más utilidad a los profesionales de la información señalándoles el camino de innovaciones prácticas en los servicios de información y de asociaciones potencialmente benéficas con otros sistemas relacionados de información/ comunicación. Se le hace poca justicia al registro histórico sugiriendo que el ser-

vicio de información se ha desarrollado más copiando ejemplos preexistentes que mediante el análisis genuino de las necesidades de los usuarios potenciales. Una orientación hacia el usuario en el verdadero sentido, o sea, evitando preconcepciones acerca de lo que constituye 'información' mientras se concentran en los problemas que crean las necesidades cognitivas y/ o afectivas en el usuario de la información, debería resultar en una humildad mayor respecto del valor potencial de las prácticas tradicionales de la información y una voluntad más amplia para innovar y experimentar.

### **Agradecimientos**

Primero, agradezco al profesor Gernot Wersig por tomarse la molestia de descubrir una copia de este informe en sus archivos, los cuales, obviamente, ¡están mucho mejor organizados que los míos! En la época en que se escribió el informe le debió mucho al trabajo que había realizado en el proyecto INISS con mis colegas, David Streatfield, Christine Mullings, Barbara Pendleton y Vivien Lowndes-Smith y me gustaría reconocer mi deuda en esta republicación.

### **Notas**

- <sup>1</sup> Las ideas que se presentan aquí aparecen también en un artículo enviado para su publicación (Wilson, 1980)
- <sup>2</sup> El punto metodológico adicional que se hace en el diagrama es que la investigación científica pura se incrementa a causa de la atención continua a los mismos problemas por más de un investigador o equipo de investigación. La investigación aplicada a la organización no tiene esta garantía de continuidad o de replicación.
- <sup>3</sup> Tal como se usa aquí, 'Tecnología' significa, simplemente, 'los modos en los que se hacen las cosas'.
- <sup>4</sup> Véase Stewart (1979) para una excelente encuesta de las ventajas y desventajas de los diarios para recolectar datos en investigación en las organizaciones.
- <sup>5</sup> El acrónimo se deriva de dos títulos durante la vida del Proyecto: 'Information needs and information services in local government social services departments', e 'Information innovations in social services'. (Wilson y Streatfield, 1977; Wilson, Streatfield y Mullings, 1979, Streatfield y Wilson, 1980)

## Referencias bibliográficas

- Belkin, N. 1978. Information concepts for information science. En *Journal of Documentation*. Vol. 34, 55-85.
- Bernal, J. D. 1948. Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature. En Proceedings of the Royal Society Scientific Information Conference. London: Royal Society.
- Blake, B., T. Markham, y A. Skinner. 1979. Inside information: social welfare practitioners and their information needs. En *Aslib Proceeding*. Vol. 31, 275-283.
- Bowers, J. 1977. Functional adult-education for rural people - communication, action research and feedback. En *Convergence*. Vol. 10, no. 3, 34-43.
- Brown, R. H. 1977. The emergence of existential thought: philosophical perspectives on positivist and humanist forms of social theory. En *Existential sociology*, edited by J. D. Douglas and J. M. Johnson. Cambridge: CUP. p. 77-100.
- Burns, R. W. y R. W. Hasty. 1973. A survey of user attitudes toward selected services offered by the Colorado State University Libraries. Fort Collins, Colo.: Colorado State University Libraries.
- Clark, P. A. 1972. Action research and organizational change. London: Harper & Row.
- Dammers, H. F. 1974. Economic evaluation of current awareness systems. En Eurim: a European Conference on Research into the Management of Information Services and Libraries (20-22 de noviembre de 1973: Paris). London: Aslib.
- Debons, A. 1980. Foundations of information science, En Theory and application of information research: proceedings of the Second International Research Forum on Information Science ... 1977 ... Edited by Ole Harbo and Leif Kajberg. London: Mansell.
- Debons, A. y W. J. Cameron, eds. 1975. Perspectives in information science: proceedings of the NATO Institute ...(1975: Aberystwyth). Leyden: Noordhoff.
- Dugger, E. y R. F. Klinger. 1967. User evaluation of information-services. En Information retrieval: the user's viewpoint, an aid to design. Fourth Annual National Colloquium on Information Retrieval, edited by A. B. Tonik. Philadelphia, PA: International Information Inc.

- Eysenck, H. J., W. Arnold y R. Meili, eds. 1972. *Encyclopedia of psychology*. London: Search Press.
- Farradane, J. 1976. Towards a true information scientist. En *Information Scientist*. Vol. 10, 91-101.
- Fineman, S. y C. Eden. 1979. Change within the probation service - evaluation from an action research perspective. En *Personnel Review*. Vol. 8, 30-35.
- Ford, G., ed. 1977. *User studies: an introductory guide and bibliography*. Sheffield: Centre for Research on User Studies. (Occasional paper; no. 1)
- Foster, M. 1972. An introduction to the theory and practice of action research in work organizations. En *Human Relations*. Vol. 25, 529-556.
- French, W. L. y C. H. Bell. 1973. *Organization development: behavioral science interventions for organization improvement*. Englewood Cliffs., N.J: Prentice Hall.
- Halfpenny, P. 1979. The analysis of qualitative data. En *Sociological Review* (New series). No. 27, 799-825.
- Hartman, J. J. y J. H. Hedblom. 1979. *Methods for the social sciences*. Westport, Conn.: Greenwood Press.
- International Conference on Scientific Information (Nov. 1958: Washington). 1959. *Proceedings ... Washington, D.C.: National Academy of Sciences - National Research Council*.
- Lees, R. I. y B. Lees. 1975. Social issues in social work practice: case for an action research approach. En *British Journal of Social Work*. Vol. 5, 161-174.
- McQuail, D. 1975. *Communication*. London, New York: Longman.
- Mann, M. G. y T. D. Wilson, eds. 1974. *Forum on social welfare library/information research ... Report of proceedings, together with background papers prepared for the Forum*. Sheffield: University of Sheffield, Postgraduate School of Librarianship and Information Science.
- Margeris, C. J. 1973. Experiential education and action research – some organizational dilemmas of action research in education. En *Instructional Science*. Vol. 2, 53-62.
- Menzel, H. 1960. *Review of studies in the flow of information among scientists*. New York: Columbia University, Bureau of Applied Social Research.

- Misumi, J. 1975. Action research on development of leadership, decision-making processes and organizational performances in a Japanese shipyard. En *Psychologia*. Vol. 18, 187-193.
- Olson, E. E. 1979. The impact of behavioral and technical information interventions on industrial R. 5 D. projects. Final report. Rockville, MD: Capital Systems Group, Inc.
- Paisley, W. J. 1965. The flow of (behavioral) science information; a review of the research literature. Stanford: Institute for Communication Research.
- Paisley, W. J. 1968. Information needs and uses. En *Annual review of information science and technology (ARIST)*. Vol. 3, 1-30.
- Parkhouse, B. L. 1. y M. G. Holmen. 1978. Action research paradigm to facilitate merging male and female athletic or physical-education departments. En *Research Quarterly*. Vol. 49, 228-236.
- Parsons, T. 1951. The social system. Glencoe, IL.: Free Press.
- Piore, M. J. 1979. Qualitative research techniques in economics. En *Administrative Science Quarterly*. Vol. 24, 560-569.
- Rapoport, R. N. 1970. Three dilemmas in action research. En *Human Relations*. Vol. 23, 499-514.
- Royal Society Scientific Information Conference. 1948. Proceedings ... London: Royal Society.
- Stewart, R. 1979. Diary keeping: a review of its use and utility as a research tool.' En *Managerial communication; concepts, approaches and techniques*, edited by T. D. Weinshall. London: Academic Press. p. 53-54.
- Streatfield, D. R. y T. D. Wilson. 1980. The vital link: some current research on communication in social services departments. London: Community Care and the Joint Unit for Research in Social Services.
- Warner, E. S., A. D. Murray y V. E. Palmour. 1975. Information needs of urban residents. Washington, D. C.: U. S. Dept. of Health, Education, and Welfare, Bureau of Libraries and Learning Resources.
- Weinshall, T. D., ed. 1979. *Managerial communication: concepts, approaches and techniques*. London: Academic Press.
- Wilson, T. D. 1980. On user studies and information needs. (No publicado, artículo en preparación). [Posteriormente publicado en *Journal of Documentation*. Vol. 37, 3-15.]

- Wilson, T. D. y D. R. Streatfield. 1977. Information needs in local authority social services departments: an interim report on Project INISS. En *Journal of Documentation*. Vol. 33, 277-293.
- Wilson, T. D., D. R. Streatfield y C. Mullings. 1979. Information needs in local authority social services departments: a second report on Project INISS. En *Journal of Documentation*. Vol. 35, 120-136.
- Zukav, G. 1979. *The dancing Wu Li masters: an overview of the new physics*. London: Rider/Hutchinson.