

FENÓMENOS ESTUDIADOS DESDE UNA PERSPECTIVA CUALITATIVA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

Coordinadores
Patricia Hernández Salazar
Egbert J. Sánchez Vanderkast



Z678.88
F46

Fenómenos estudiados desde una perspectiva cualitativa en Bibliotecología y Estudios de la Información / Coordinadores Patricia Hernández Salazar, Egbert J. Sánchez Vanderkast. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.

431 p. - (Usos de la información : procesos y medios)
ISBN: 978-607-30-6035-6

1. Bibliotecología - Investigación - Estudio de casos. 2. Bibliotecología - Investigación - Métodos estadísticos. 3. Investigación cualitativa - Metodología. I. Hernández Salazar, Patricia, coordinadora.
II. Sánchez Vanderkast, Egbert John, coordinador. III. ser.

Diseño de la portada: Wendy Chávez
Primera edición: abril 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6035-6

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

INTRODUCCIÓN	9
Patricia Hernández Salazar	
Egbert J. Sánchez Vanderkast	
CAMPO I. USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	
UN ACERCAMIENTO DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO AL USO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	19
Griselda Castiglioni	
LAS REDES COMPLEJAS DE INFORMACIÓN EN EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE PERIODISTAS DE INVESTIGACIÓN	49
Rodrigo Castaneyra Hernández	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS ESTUDIANTES DE POSGRADO DEL INSTITUTO MEXICANO DE TECNOLOGÍA DEL AGUA: DETERMINACIÓN DE SUS HABILIDADES INFORMATIVAS	79
Patricia Navarro Suástegui	
Verónica Vargas Suárez	
EL IMPACTO DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN LA INVESTIGACIÓN FILOSÓFICA: COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS INVESTIGADORES DEL IIF DE LA UNAM.	107
Maiella Martínez Jiménez	
EL MÉTODO ETNOGRÁFICO DE COMUNICACIÓN EN EL ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA	135
Gerardo Ruiz López	
LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL, UN ENFOQUE PARA EL ESTUDIO DE USO DE INFORMACIÓN ENTRE MIGRANTES CENTROAMERICANOS	159
Saknicté Pisté Beltrán	
Araceli Mendieta Ramírez	

CONSTRUCCIÓN DE TEORÍA FUNDAMENTADA ENTRE DOS UNIVERSIDADES: DESARROLLO DE CATEGORÍAS VINCULANTES PARA EL ABORDAJE DEL ROL DE LAS BIBLIOTECAS EN LA VIDA ESTUDIANTEL	191
Alfredo Cruz Vázquez, Sergio Omar Salazar-Robles, Martha Gabriela Solano-Aguilar, Alma Beatriz Rivera-Aguilera, María Concepción Herrera Solís, Salvador Carrillo Moreno	

CAMPO II. EL LIBRO Y LA LECTURA

MUJERES Y FAMILIA EN LA INDUSTRIA DEL LIBRO ANTIGUO, EUROPA, SIGLOS XVI AL XVIII	225
Leonor García Urbano	

METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA ANALIZAR LAS PRÁCTICAS DE LECTURA	247
Adriana Mata Puente	

APLICACIÓN DE TÉCNICAS DIDÁCTICAS PARA LA COMPRENSIÓN LECTORA EN LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA	265
Nancy Jacqueline García Reyna	

LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN PARTICIPATIVA COMO METODOLOGÍA OBLIGATORIA EN LA ESPECIALIDAD DE PROCESOS CULTURALES LECTO-ESCRITORES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS.....	281
Janett Ruiz Gómez	

CAMPO III. FORMACIÓN EN INVESTIGACIÓN

EXPERIENCIAS SOBRE LA ENSEÑANZA DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	303
Gustavo De LA VEGA Shiota	

MOVILIDAD ACADÉMICA INTERNACIONAL EN CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES DE LA UNAM EN EL SIGLO XXI	313
Rocío Amador Bautista	

CAMPO IV. ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

LAS REDES SEMÁNTICAS PARA ANALIZAR LA REPRESENTACIÓN SOCIAL DE LA BIBLIOTECA EN ESTUDIANTES DEL NIVEL SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ	341
Eduardo Oliva Cruz	
Adriana Mata Puente	

LA ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN ENTRE SCOPUS Y WEB OF SCIENCE: EL CASO DE SU DISONANCIA IDEOLÓGICA	361
Hugo Alberto Guadarrama Sánchez	

CAMPO V. INFORMACIÓN, CONOCIMIENTO Y SOCIEDAD

ETNOGRAFÍA E INTERVENCIÓN ARTÍSTICA EN UNA BIBLIOTECA DE PRISIÓN. INTERACCIÓN DIALÓGICA Y ACCIÓN DISRUPTIVA EN EL ESPACIO TOTALITARIO	399
Luis Alejandro García Cervantes	

CONCLUSIONES	429
------------------------	-----

El impacto de los documentos electrónicos en la investigación filosófica: comportamiento informativo de los investigadores del IIF de la UNAM

MAIELLA MARTÍNEZ JIMÉNEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Los estudios de usuarios de la información son una de las dimensiones que más ha sido tratada en la producción intelectual de los profesionales de la información. Desde los primeros y hasta los realizados en los años 50, el objetivo principal era conocer los hábitos de lectura de los científicos y qué uso se hacía de la literatura científica, sin considerar para qué se utilizaba.

En esos primeros estudios, bajo el paradigma positivista y científico, los análisis efectuados adoptan el método cuantitativo y los estudios de usuarios no son la excepción. Pero también hay que aclarar que desde un principio fue notorio que estos métodos no ofrecen una única respuesta a los problemas de investigación de los estudios de usuarios. Casi al mismo tiempo, aparece el término *necesidad de información*. Desde finales de los 50 y principios de los 60 este concepto se vuelve clave en los estudios de usuarios; así, autores como Menzel en 1958, Mote en 1962 y Flowers en 1965 (Martin-Lahera 2004) introducen teorías y metodologías desde las ciencias sociales y del comportamiento para realizar dichos estudios que, apoyados por los resultados obtenidos

por la American Psychological Association (APA) durante 1963 y 1969, contribuyeron a que algunos investigadores dedicados a los estudios de usuarios ponderaran las posibilidades que ofrecen las técnicas y métodos propios de las ciencias sociales.

A partir de los años 70 se registra un aumento considerable en este tipo de estudios, pues se extienden hacia otras comunidades de usuarios, además de la científica, orientándose a examinar el uso de sistemas de información, su eficacia y eficiencia. Aparecen enfoques como el psico-sociológico para el estudio del comportamiento en la búsqueda de información y en el uso de información.

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

Así, la presente investigación tuvo como objetivo explorar la forma en que se utilizan los documentos electrónicos en la investigación en filosofía que se lleva a cabo en el Instituto de Investigaciones Filosóficas (IIF) de la UNAM. Esto, desde el punto de vista del usuario de la información. Además, fue presentada como tesis para optar por el grado de Maestra en Bibliotecología y Ciencias de la Información por esta misma universidad en el año 2013.

El proceso que se buscó describir en este trabajo es: ¿cómo identifica un investigador en filosofía del IIF sus necesidades de información?, ¿qué hace con ellas una vez identificadas?, ¿qué papel juegan los documentos electrónicos en su búsqueda de información?, ¿cómo la utiliza y cómo la transfiere?

El contexto en el que se inscribe es el de los estudios de usuarios, con miras a describir la manera en que los investigadores en filosofía utilizan los documentos electrónicos en la realización de su labor. A pesar de la existencia de trabajos dedicados a estudiar las necesidades de información y el comportamiento de los usuarios en el campo de las humanidades, pocos han dirigido sus objetivos al colectivo específico de los investigadores en filosofía y aún menos en nuestro país.

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

El supuesto en que se basó la investigación es que el uso de los documentos electrónicos por parte de los investigadores en filosofía depende principalmente de dos factores: el *por qué* se elige y el *cómo* se usa. Para alcanzar los objetivos planteados se optó por una metodología de tipo cualitativa, el método etnográfico de la comunicación basado en el análisis de discurso de Saville-Troike, el cual permitió elaborar patrones que describen la manera en que los investigadores en filosofía realizan sus búsquedas de información, cómo la utilizan y qué papel juegan los documentos y los medios electrónicos en sus investigaciones.

La tesis está dividida en cuatro capítulos: el primero plantea el estado del arte en cuanto al fenómeno de las necesidades de información y explora los conceptos de *conducta informativa* y *comportamiento informativo*; en el segundo, se analizan algunos de los principales modelos de búsqueda de información. El tercer capítulo describe la investigación cualitativa y la conveniencia de su uso en los estudios de usuarios, así como la descripción de las técnicas y herramientas que le son propias y continúa con la exposición del método etnográfico de la comunicación y del análisis del discurso, describiendo las propuestas de Hymes y de Saville-Troike. En el capítulo cuarto se presenta el diseño de la investigación, los objetivos, participantes y el contexto en el que se realizaron las entrevistas, así como la metodología propuesta (transcripción y codificación de las entrevistas, análisis de las mismas, identificándolas con las características descritas por Ellis, Cox y Hall en 1993) lo que permitió graficar e identificar los patrones de comportamiento informativo de cada uno de los entrevistados.

Cabe resaltar que este trabajo sólo se refiere a los dos últimos capítulos, así como a las conclusiones que de la investigación derivaron. Del mismo modo, no pretende establecer un modelo que describa el comportamiento informativo de los investigadores en filosofía adscritos al IIF, ni tampoco elaborar una metodología única que responda a los objetivos propios de este tipo de estudios; antes bien, busca proponer la metodología elegida como herramienta válida para explorar a un colectivo que, por lo demás, no había sido lo suficientemente estudiado en nuestro país.

MODELOS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

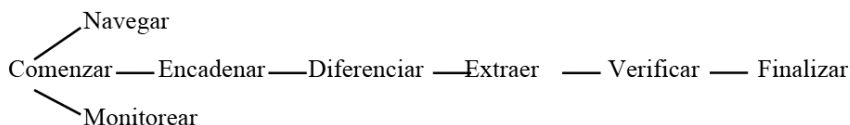
Según González Teruel (2005) en ciencias sociales un modelo es un medio para comprender lo que la teoría trata de explicar enlazando lo abstracto con lo concreto. Por su parte, Wilson (1999) lo explica como un marco de referencia para considerar un problema y derivar en una valoración de las relaciones entre proposiciones teóricas.

Existe una cantidad importante de modelos desarrollados para el estudio de la conducta informativa, aunque no todos se centran en los mismos aspectos del proceso de búsqueda, usuarios y contextos. Para esta investigación en particular se ha elegido el propuesto por Cox, Ellis y Hall, en 1993, debido, principalmente a que ha sido mejor desarrollado y porque intenta representar y explicar la secuencia de la conducta referida a variables relevantes, más que el mero hecho de indicar una secuencia de eventos.

Este modelo fue desarrollado para el estudio de la conducta en la búsqueda de información basándose en la observación de un grupo de científicos sociales y experimentales en un entorno académico, pues a pesar de la existencia de numerosos estudios sobre los *hábitos* de este grupo de usuarios, ninguno se centraba en la *percepción* que este tipo de profesionales tenía sobre sus actividades de búsqueda de información.

Plantea que existen diversas características en la conducta del individuo cuando busca información que puede constituir patrones,

Figura 1. Modelo de Ellis, Cox y Hall, según la interpretación de Wilson



Fuente: elaboración propia con base en Wilson (1999).

más o menos generalizables, y que pueden utilizarse en el diseño y la evaluación del sistema de recuperación de información. Así, en 1989 Ellis define (y después, en 1993, junto a Cox y Hall), seis características en el proceso de búsqueda de información, cuyo esquema se aprecia en la figura 1.

Es importante destacar que en el trabajo original de Ellis (1989) y de Ellis, Cox y Hall (1993) no aparece el esquema aquí presentado; éste es una adaptación hecha por Wilson en 1999, comúnmente citada en la literatura sobre el tema. También debe resaltarse que el modelo no se plantea como un proceso de etapas sucesivas, sino aspectos del comportamiento que pueden suceder en diferentes momentos, incluso en la misma persona.

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

LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

La elección de una metodología para llevar al cabo una investigación implica una determinada orientación en el desarrollo del

trabajo, pues indica las líneas a seguir a medida que se avance y las sucesivas fases cuya correcta culminación darán validez a las conclusiones que se obtengan. De la Cuesta-Benjumea (2008) lo explica bien en su artículo sobre la *pregunta* en la investigación cualitativa: “ha de ser congruente con la metodología que se propone en un estudio y esta pregunta refleja el paradigma en el que el investigador está situado”.

La principal discusión acerca del uso de las metodologías cualitativas de investigación y sus respectivos métodos tiene que ver con el problema o pregunta de investigación. Westbrook argumenta que:

El problema de investigación debe determinar la metodología de investigación y los métodos empleados. Ninguna metodología única embona para cada problema; debe hacerse una elección. Algunas áreas de la bibliotecología son muy nuevas, muy complejas o tan inexploradas que los académicos están buscando metodologías adicionales o diferentes (Westbrook 1994).

Incluso Wilson (1981) arguye que la investigación de campo no es necesaria en cada investigación. Donde la información de antecedentes y la experiencia esté de otro modo disponible, donde la falsa categorización pueda ser omitida y donde una formulación teórica clara ya exista, la investigación de campo puede ser un lujo innecesario.

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

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

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

La intención es entender por qué la gente en un escenario bibliotecario se comporta como lo hace. Para hacer esto, los investigadores naturalísticos usan procedimientos de áreas que se han concentrado tradicionalmente en estudios a profundidad de la gente: las técnicas etnográficas de la antropología y los métodos cualitativos de la sociología. Esta investigación se enfoca principalmente en descubrir las características de un fenómeno social. El objetivo es entender el fenómeno en lugar de controlarlo. La intención es entender la situación tal cual existe en un escenario particular, en lugar de predecir lo que quizá vaya a suceder en situaciones similares (Mellon 1990, 65).

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

Y se deben hacer preguntas cualitativas cuando se quiera comprender un área de la que se sabe poco o lo que se sabe no es convincente, cuando se trate de comprender situaciones complejas en las que hay datos multiculturales, o cuando se desee conocer cómo un grupo de personas experimentan un proceso, y cuando lo que se busque sea comprender un fenómeno en detalle y de manera profunda. Así, estas preguntas que requieren de métodos cualitativos son preguntas abiertas, que permiten la exploración completa y la emergencia de factores y asuntos durante el propio proceso de investigación. La intención de la pregunta es expansiva, trata de abrir una cuestión y no de controlar variables. Comparando con la investigación cuantitativa, los métodos cualitativos no son generales, guían el estudio, pero no lo determinan y responden a diseños poco estructurados: “no pretende ser objetiva, sino parcial, presenta sólo un punto de vista” (De la Cuesta-Benjumea 2008, 206).

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

Método etnográfico: análisis de discurso

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

El AD no posee una metodología preestablecida, sino que selecciona la teoría y los métodos según el objeto de estudio en concreto. Aunque pudiera parecer que existe una variedad muy heterogénea de formas de analizar los textos, pues ello depende de la naturaleza de los mismos discursos que se analizan, los principios generales que siguen los diferentes lingüistas que han trabajado en esta línea son bastante similares (Murillo y Vergara 2004).

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

Específicamente en relación con los pasos seguidos para el análisis de los textos, hay varias opiniones. Van Dijk (1985, 8) sugiere que en el análisis deberían tomarse en cuenta aspectos como los siguientes: el de las macroestructuras semánticas: esto es, de los temas y de las macroproposiciones; de los significados locales, lugares en el que las muchas formas de significado tácito o indirecto resultan especialmente interesantes; de las estructuras formales “sutiles”, como el orden de las palabras, el estilo léxico, etc.; de las formas o los formatos del discurso global y local; de las realizaciones lingüísticas específicas, como las hipérboles y, finalmente, el análisis del contexto.

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

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

Hymes (1972) propone que la competencia comunicativa se ha de entender como un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten que los hablantes de una comunidad lingüística puedan entenderse. En otras palabras, es la capacidad de interpretar y usar apropiadamente el significado social de las variedades lingüísticas, desde cualquier circunstancia, en relación con las funciones y variedades de la lengua y con las suposiciones culturales en la situación de comunicación.

Por otra parte, dentro de una comunidad lingüística se pueden detectar muchas *situaciones de habla* (o *comunicativa*) que se asocian con el uso del lenguaje o que están marcadas por su ausencia; es el contexto en el que tiene lugar el fenómeno comunicacional. Un *evento de habla*, según Hymes (1972), es la actividad o aspectos de la misma que están regidos por reglas o normas para el uso lingüístico, por ejemplo, una conversación privada. En el evento, los participantes comparten el mismo tópico de diálogo, las reglas de interacción y el mismo escenario. Estos eventos pueden ser discontinuos pues en ocasiones son interrumpidos o, incluso, suspendidos. Cuando los eventos de habla son analizados en segmentos de discursos más pequeños constituyen un *acto de habla*, tales como una pregunta, una orden o una recriminación durante una discusión. Así como un mismo tipo de acto de habla puede ocurrir en diferentes eventos de habla, también un mismo

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

Hymes propone un modelo para el análisis discursivo en la etnografía de la comunicación, que pone de relieve el concepto de la situación social a través de este modelo, donde cada letra representa un concepto de análisis: **S** = *setting* (situación), **P** = *participants* (participantes), **E** = *ends* (finalidades), **A** = *acts* (actos), **K** = *keys* (tono), **I** = *instrumentalities* (instrumentos), **N** = *norms* (normas), **G** = *genre* (género). Estos ocho elementos corresponden a las reglas de interacción social, las que deben responder a las siguientes preguntas: ¿dónde y cuándo?, ¿quién y a quién?, ¿para qué?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿de qué manera?, ¿creencias?, ¿qué tipo de discurso?; éstas se pueden detallar de la siguiente manera, de acuerdo con Pilleux (2001).

En el trabajo de tesis presentado, se retoman estos métodos (el de Saville-Troike y el de Hymes) debido, fundamentalmente, a tres aspectos: en primer lugar, es posible acercarse al fenómeno de estudio sin que existan categorías predefinidas por parte del investigador. En segundo lugar, las evidencias obtenidas se apegan a los contextos reales en los que se puede dar el uso de la información. Finalmente, las unidades de análisis permiten organizar y clasificar las interacciones dialógicas de manera jerárquica, respetando la dinámica del diálogo.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

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

que inciden en el comportamiento informativo de un colectivo específico.

Cabe señalar que el supuesto en que se basó la investigación es que el uso de los documentos electrónicos por parte de los investigadores en filosofía depende principalmente de dos factores: el *por qué* se elige y el *cómo* se usa. El lugar elegido para estudiar el comportamiento informativo de los investigadores en Filosofía es el Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM. Se trata de un centro de investigación dedicado a producir conocimiento original en filosofía, formar y actualizar a investigadores en filosofía y difundir el conocimiento filosófico.

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

Se utilizan tres entrevistas pues, si bien casi todos los investigadores del IIF consultados mostraron interés en participar en este estudio, al final se consideró que no podían ser demasiados los datos obtenidos, puesto que se trata de una metodología que no ha sido aplicada anteriormente para analizar este tipo de eventos.

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

Metodología

Método etnográfico de la comunicación

a) Situaciones comunicativas

El análisis etnográfico de la comunicación consta de tres niveles jerárquicos: las *situaciones comunicativas*, los *eventos comunicativos* y los *actos comunicativos*. En el presente estudio, las situaciones comunicativas (el contexto en que tiene lugar el fenómeno comunicativo) explicitan el vínculo entre la documentación (y los recursos electrónicos) y el desarrollo de una investigación en filosofía. Los resultados de este tipo de análisis fueron cuantificados sólo en cuanto a la frecuencia en la que se dieron.

Para ello, se agruparon en siete categorías, que se corresponden con las características descritas por Cox, Ellis y Hall en su modelo. Esto permite cualificar los resultados obtenidos agrupándolos dependiendo del tópico al que correspondiera la respuesta obtenida; cabe señalar que esta categorización se hizo *a posteriori*, es decir, luego del análisis etnográfico que permitió identificarlas.

b) Eventos comunicativos

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

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

c) Actos comunicativos

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

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

1. Sensibilización: antes de solicitar la entrevista con los investigadores del IIF, se realizaron dos reuniones con el director de la Biblioteca a fin de darle a conocer los objetivos y características de la investigación en lo general y de las entrevistas en particular.
2. Diagnóstico: al mismo tiempo, estas entrevistas permitieron sondear la recepción que tendría la solicitud y quiénes podrían formar parte de ella, además de otros datos que, a la larga, resultaron útiles tanto en el diseño del cuestionario guía como del análisis de los datos obtenidos. De tal manera que se disponía de un panorama suficientemente amplio como para poder explorar los objetivos de este estudio.
3. Implementación: una vez diseñadas, de manera general, las preguntas que servirían de guía para las entrevistas, éstas se acordaron con los investigadores sugeridos por el coordinador de la biblioteca: por correo electrónico para un primer acercamiento y posteriormente, por teléfono, a fin de confirmar el día y lugar de la entrevista. Esta guía fue diseñada para orientar las entrevistas con base a las características descritas por Ellis, Cox y Hall en su modelo, desarrollado para centrarse en la percepción que este tipo de profesionales tiene sobre sus actividades de búsqueda de información.
4. Acopio de información: para obtener evidencias que permitieran el posterior análisis, se grabó el audio de todas las entrevistas, con previo consentimiento de los participantes, a quienes se les informó de los propósitos de la investigación.

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

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

El método analítico para tales interacciones dialógicas se compone de varios procedimientos, siendo en primer lugar la organización de la información, es decir, el ordenamiento de las grabaciones y la transcripción de los conteos totales de turnos; es importante separar las interacciones del entrevistado y de la entrevistadora, además de las que pudieron interrumpir dichas interacciones. El proceso para analizar estas últimas se compone de cinco pasos: identificar, nominar, uniformar la terminología, verificar y clasificar, los cuales se aplican de manera jerárquica, iniciando con las situaciones comunicativas, continuando con los eventos comunicativos y finalizando con los actos comunicativos.

En las situaciones comunicativas, se identificaron los contextos generales en que se llevaron a cabo, es decir, el escenario en que tuvieron lugar las interacciones comunicativas; en el caso de los eventos comunicativos, se explicitaron los propósitos de las sesiones y su relación con el objetivo general, los cuales fueron agrupados con el fin de uniformar los términos empleados. Finalmente, para identificar los actos comunicativos se requirió señalar la función de los diálogos y agruparlos por cada una de esas funciones a fin de homogeneizar la terminología utilizada en el proceso de análisis. Con ello, fue posible elaborar tablas de las situaciones, los eventos y los actos comunicativos identificados, así como sus frecuencias. Al final, éstas son contabilizadas para medir su frecuencia. En la tabla 1, se presenta una de las interacciones

Fenómenos estudiados desde una perspectiva cualitativa

Tabla 1. Interacciones dialógicas de la entrevista #2

Tipos de situaciones comunicativas	Categorías de eventos comunicativos	Frecuencias de actos comunicativos
Comenzar	Descripción del método de investigación	7
	Uso de documentos y medios electrónicos	2
	Uso específico en la investigación	3
	Aplicaciones	5
Navegar	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	5
	Actualización	3
	Difusión	5
	Diálogo filosófico	5
	Alcance	7
	Capacidad de adaptación	7
Encadenar	Uso de documentos y medios electrónicos	3
	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	5
	Diálogo filosófico	8
Monitorear	Descripción del método de investigación	3
	Uso de documentos y medios electrónicos	2
	Retroalimentación	6
	Necesidades específicas de información	4
Diferenciar	Uso de documentos y medios electrónicos	2
	Acceso a la información	6
	Impacto positivo en la investigación	6
	Retroalimentación	3
Extraer	Uso específico en la investigación	4
	Búsqueda y recuperación de información	5
	Selección	7
	Discriminación	3
	Validación	6
Verificar	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	5
	Actualización	4
	Retroalimentación	6
	Impacto positivo en la investigación	6
Finalizar	Uso específico en la investigación	3
	Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	4
	Difusión	5
	Retroalimentación	4
Total de eventos: 7	Total de eventos: 18	Total de frecuencias: 159

Fuente: elaboración propia.

dialogicas que ya ha pasado por este proceso, donde además se identifican las características del comportamiento informativo presentadas en el modelo de Cox, Ellis y Hall:

Se agrupó la información obtenida en categorías que concentran los conceptos similares y las fases dentro del proceso de investigación seguido por el entrevistado. Estos códigos funcionan como etiquetas que permiten asignar unidades de significado a la información compilada; dichas unidades se identificaron con las características propuestas en el modelo de Cox, Ellis y Hall.

El proceso de codificación se desarrolló de la siguiente manera:

1. Muestreo: identificación de las unidades de análisis, es decir, de aquellos actos que se consideran típicos del proceso que sigue un investigador en filosofía.
2. Identificación de temas que en este caso quedan representados por las características del modelo de Cox, Ellis y Hall.
3. Construcción del sistema de códigos: consistió en la redacción de una lista organizada jerárquicamente donde se detalla cada tema de acuerdo con la categoría donde será incluido, lo cual permitió reducir la cantidad de datos a manejar.
4. Marcar los textos: el acto de codificar implica la asignación de códigos a unidades contiguas de texto, lo que sirve a dos propósitos diferentes en el análisis cualitativo: primero, los códigos funcionan como etiquetas para marcar el texto dentro del mismo, a fin de recuperarlo; estas etiquetas no se asocian con unidades fijas de texto, ya que pueden marcar frases simples o extenderse a lo largo de múltiples páginas. En esta investigación, las etiquetas se asociaron a las características descritas en el modelo de Cox, Ellis y Hall.
5. Construir modelos conceptuales: una vez identificada una serie de temas, conceptos y conductas, se procedió a identificar cómo esos elementos se relacionan entre sí en un modelo teórico. Para ello, se buscaron los casos negativos, es decir, aquellos que no encajan en el modelo, ya para negarlo, ya para sugerir las conexiones que necesitan hacerse.

**Figura 2. Situaciones, eventos y actos comunicativos
de la entrevista #2**

Proyecto de investigación	I. Comenzar	A. Descripción del método de investigación	Actos: 12(2), 18(1), 20(4), 28(1)
		B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 2(1), 3(1)
		C. Uso específico en la investigación	Actos: 2(1), 18(1), 22(1)
		D. Aplicaciones	Actos: 2(1), 18(1), 19(1), 11(1), 24(1)
		E. Ventajas y desventajas del uso de documentos electrónicos	Actos: 10(1), 12(1), 13(1), 17(1), 12(1)
	II. Navegar	F. Actualización	Actos: 9(1), 22(2)
		G. Difusión	Actos: 8(1), 9(1), 16(2), 24(1)
		H. Diálogo Filosófico	Actos: 8(1), 12(1), 13(1), 16(1), 15(1)
		I. Alcance	Actos: 10(1), 13(1), 18(1), 22(1), 15(1), 21(1), 10(1)
		J. Capacidad de adaptación	Actos: 10(1), 11(2), 16(2), 15(2)
	III. Encadenar	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 22(2), 19(1)
		E. Ventajas y desventajas de uso de documentos filosóficos	Actos: 19(1), 14(1), 16(1), 24(2)
		H. Diálogo filosófico	Actos: 18(2), 23(1), 22(1), 12(1), 24(3)
	IV. Monitorear	A. Descripción del método de investigación	Actos: 25(1), 19(1), 13(1)
		B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 22(1), 15(1)
		K. Retroalimentación	Actos: 4(2), 7(1), 16(3)
		L. Necesidades específicas de información	Actos: 24(3), 15(1)
	V. Diferenciar	B. Uso de documentos y medios electrónicos	Actos: 3(1), 19(1)
		M. Acceso a la información	Actos: 22(1), 23(1), 14(1), 16(2), 19(1)
		N. Impacto positivo en la investigación	Actos: 1(2), 12(1), 13(1), 23(1), 24(1)
		K. Retroalimentación	Actos: 19(1), 24(2)
	VI. Extraer	C. Uso específico en la investigación	Actos: 20(1), 22(1), 13(2)
		Ñ. Búsqueda y recuperación de información	Actos: 1(1), 19(1), 15(1), 24(2)
		O. Selección	Actos: 18(1), 21(1), 23(1), 16(1), 20(1), 108(1), 1(1)
	VII. Verificar	P. Discriminación	Actos: 18(1), 19(2)
		Q. Validación	Actos: 24(1), 17(2), 20(1), 9(2)
		E. Ventajas y desventajas de uso de documentos filosóficos	Actos: 4(1), 5(1), 8(1), 11(1), 12(1)
		F. Actualización	Actos: 13(1), 23(2), 20(1)
		K. Retroalimentación	Actos: 19(3), 15(3)
		N. Impacto positivo en la investigación	Actos: 9(1), 17(1), 4(1), 6(1), 16(1), 17(1)
	VIII. Finalizar	C. Uso específico en la investigación	Actos: 19(1), 23(2)
		E. Ventajas y desventajas de uso de documentos filosóficos	Actos: 20(1), 12(1), 24(1), 16(1)
		G. Difusión	Actos: 13(1), 24(1), 15(1), 1(1), 3(1)
		K. Retroalimentación	Actos: 19(1), 20(1), 13(1), 5(1)

Fuente: elaboración propia.

Resultados

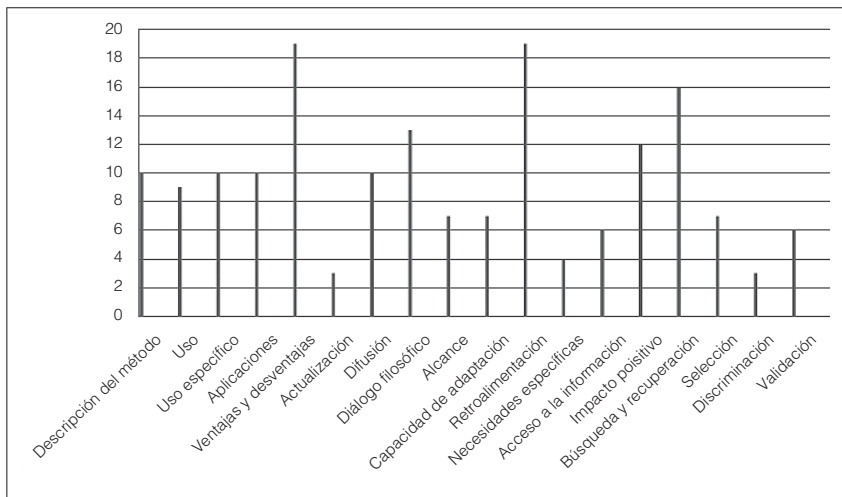
Se utilizó la entrevista número 2 como base para obtener una primera aproximación de las situaciones, eventos y actos comunicativos, para luego identificar las diferencias y semejanzas con los datos de las entrevistas número 1 y número 3. Esto queda representado en el esquema que se muestra en la figura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

De acuerdo con esta secuencia, en primer lugar, se presenta la situación comunicativa, después los eventos comunicativos y, finalmente, la descripción de los actos. Esta entrevista fue grabada en una sola sesión; al transcribirla, se identificaron 35 turnos, de los cuales, 18 corresponden a intervenciones del investigador. En ellos, las situaciones comunicativas se identificaron con las características señaladas en el modelo de Cox, Ellis y Hall.

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

Los eventos que más frecuentemente se presentaron fueron: *E. Ventajas y desventajas del uso de los documentos electrónicos* y *K. Retroalimentación*. Los que menos se presentaron fueron: *F. Actualización* y *P. Discriminación*. Esto puede verse representado en la gráfica 1.

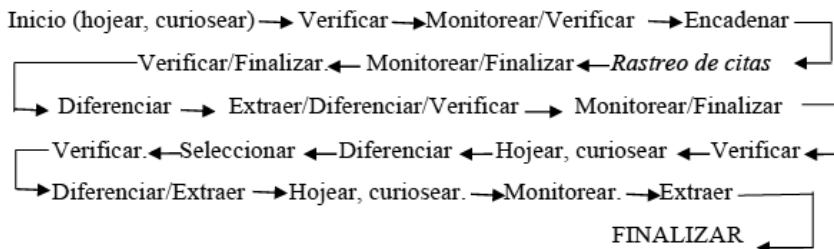
Gráfica 1. Número y tipos de eventos comunicativos en la entrevista #2



Fuente: elaboración propia.

Finalmente, se identificaron 24 actos comunicativos, es decir, un conjunto de diálogos que siguen una congruencia discursiva, los cuales contribuyeron al logro del propósito específico de la entrevista.

Figura 3. Patrón identificado del proceso de investigación en la entrevista #2



Fuente: elaboración propia.

De esta manera, ha sido posible establecer un patrón que refleje los pasos a seguir por un investigador en los trabajos que realiza. Este patrón ha sido identificado con las mismas características descritas por Cox, Ellis y Hall en su modelo (1993) a fin de verificar su coincidencia, utilizando la misma entrevista número 2. Esto queda representado en la figura 3.

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

El mismo procedimiento se realizó con las otras dos entrevistas, a fin de obtener sus propios patrones y así compararlos entre sí en busca de evidencia suficiente que sustentara esta investigación.

Uno de los principales hallazgos de esta investigación es el destacado papel que juegan los documentos electrónicos en la investigación filosófica: los tres entrevistados coincidieron en afirmar la importancia de mantenerse actualizado en sus áreas de trabajo, así como de contar con la mayor (y mejor) información posible para poder desarrollar su labor; ello aunado al hecho de que el trabajo en filosofía es esencialmente comunicativo y es ahí donde las herramientas de búsqueda, recuperación y comunicación electrónicas juegan un papel decisivo. Esto ha quedado demostrado en los resultados obtenidos a partir del análisis discursivo de cada entrevista, a la vez que contradice el supuesto de que el filósofo trabaja de manera aislada, como lo aseveran Sanz (1994) y Calva (1999). Aunque se debe señalar que dichas investigaciones se centraron en investigadores en el área de humanidades, en general, y no en filósofos en particular.

Sanz Casado (1994) refiere dos investigaciones que resultan ser un importante antecedente en estudios sobre comportamiento informativo en humanistas: la primera de Line (1974) y la segunda conocida como *proyecto CRUS* (1976) cuyo objetivo fue explorar las

necesidades de información y el comportamiento de usuarios del área de humanidades; de la misma manera, los trabajos de Corkill y Mann (1978) obtienen resultados similares entre sí: los humanistas, especialmente los filósofos, acuden a congresos y simposios a fin de mantener sus contactos personales y/o hacerse de nuevas relaciones, antes que por las innovaciones de las ponencias. Dados los resultados aquí obtenidos, para estos tres investigadores consultados, la retroalimentación a su trabajo resulta fundamental.

Esto último contradice, por otra parte, lo hallado por Stone (1982): los filósofos tienden a trabajar solos y el uso de la computadora sólo ha incidido en sus métodos de trabajo, pues su tendencia a aislarse está profundamente arraigada en sus hábitos de investigación. De acuerdo con el análisis realizado, los investigadores del IIF han dejado atrás estas prácticas, pues reconocen la necesidad e importancia de mantener canales de comunicación y cooperación.

Romanos (2002) encontró en su estudio, realizado en 1994, que en los investigadores en filosofía predomina el trabajo individual sobre el grupal, así como que aunque utilizan frecuentemente los servicios de sus bibliotecas, no suelen solicitar ayuda por parte del bibliotecario. En la presente investigación se demostró que, en el caso de los investigadores mexicanos, el trabajo colaborativo tiene una enorme importancia, así como el uso de la biblioteca y el recurrir a la ayuda del personal especializado.

EL MODELO DE ELLIS, COX Y HALL

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

Así, lo encontrado en esta investigación reafirma dicha propuesta: si bien las seis características descritas se presentan en diferentes momentos del trabajo de investigación y cada una arroja

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

Con los datos obtenidos en el análisis del discurso en cada una de las entrevistas fue posible constituir patrones de comportamiento informativo de cada investigador; sin embargo, a pesar de las similitudes en varias de las etapas que siguen en sus procesos de investigación, fue posible establecer un único patrón que identificara las mismas etapas en los tres entrevistados. La etapa inicial es igual en los tres procesos analizados, 1. *Inicio* y 2. *Verificar/Monitorear*; pero a partir de esta fase empiezan a mostrarse las diferencias en cuanto al orden de los pasos a seguir.

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

CONCLUSIONES

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

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

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

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

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

Por otro lado, el área de investigación sí resulta determinante al momento de buscar información más o menos específica: los dos

entrevistados que se dedican a cuestiones de lógica y/o filosofía de la ciencia requieren de información más actualizada que aquella investigadora versada en historia de la filosofía y filosofía del renacimiento. Entre los resultados obtenidos, se ha encontrado suficiente evidencia que así lo demuestra.

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

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

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

Vale la pena recordar en este punto, que dicho modelo fue desarrollado para utilizarse en el diseño y la evaluación de sistemas de recuperación de información, no en la búsqueda de la misma, es decir, la investigación propiamente dicha; ello es visto como otra de las ventajas y principales aportaciones de este trabajo:

comprobar la eficacia de utilizar un modelo lo suficientemente flexible como para permitir otro tipo de aplicaciones.

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

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

BIBLIOGRAFÍA

- Arquero Avilés, Rosario. 2002. Estudios cualitativos sobre análisis y evaluación de la investigación en biblioteconomía y documentación, *Investigación bibliotecológica*, 18 (32): 5-25.
- Borrego Huerta, Ángel. 1999. La investigación cualitativa y sus aplicaciones en biblioteconomía y documentación, *Revista española de documentación científica*, 22 (2): 139-156.
- Calva González, Juan José. 1999. El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales, *Investigación bibliotecológica*, 13 (27).
- Cuesta-Benjumea, Carmen de la. 2008. ¿Por dónde empezar?: la pregunta en investigación cualitativa, *Enfermería clínica*, 18 (4): 205-210.
- González Teruel, Aurora. 2005. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, Ediciones Trea, Guijón.

- Hymes, D. 1972. Models of interaction in language and social life, en J. J. Gumperz y D. Hymes (eds.), *Directions in Sociolinguistics: The ethnography of communication*, Basil, Londres: 35-71.
- Mellon, C. A. 1990. *Naturalistic Inquiry for Library Science: Methods and Applications for Research, Evaluation, and Teaching*, Greenwood Press, Nueva York.
- Muela Meza, Zapopan Martín. 2004. [en línea] Una introducción a las metodologías de investigación cualitativa aplicadas a la bibliotecología, <www.eprints.rclis.org/bitstream/10760/7833/1/zapopan.pdf> [consulta: 17 de mayo de 2019].
- Murillo Medrano, Jorge y Adrián Vergara Heideke. 2004. [en línea] Una propuesta de análisis textual a partir de los postulados del análisis crítico del discurso, *Revista de Filología, Lingüística y Literatura*, 30 (1), <<http://www.latindex.ucr.ac.cr/filologia-30-1/13-MURILLO.pdf>> [consulta: 20 de mayo de 2019].
- Pilleux, Mauricio. 2001. [en línea] Competencia comunicativa y análisis del discurso, *Estudios Filológicos*, (36), <http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S007117132001003600010&script=sci_arttext> [consulta: 12 de junio de 2019].
- Romanos de Tiratel, Susana. 2002. Procesos de búsqueda de información y zonas de intervención: un estudio de investigadores en Literatura, *Información, cultura y sociedad*, (6): 14-33.
- Sanz Casado, Elías. 1994. *Manual de estudios de usuarios*, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid.
- Saville-Troike, M. 2003. *The ethnography of communication: An introduction*, Blackwell, Malden, Ma.
- Stone, S. 1982. CRUS humanities research program, *Humanities Information Research: Proceedings of a Seminar*, University of Sheffield, Londres.
- Stubbs, Michael. 1987. *Análisis del discurso: análisis sociolingüístico del lenguaje natural*, Alianza, Madrid.
- Sutton, B. 1993. The Rationale for Qualitative Research: A Review of Principles and Theoretical Foundations, *Library Quarterly*, 63 (4): 411-430.

- Taylor, S. J. y R. Bogdan. 2000. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*, Paidós, Buenos Aires.
- Van Dijk, Teun. 1985. Introduction: Discourse Analysis as a New Discipline, *Handbook in discourse analysis. Discipline of discourse*, vol. 1., Academic Press, Nueva York: 1-10.
- Vega Díaz, María Guadalupe. 2009. Alfabetización informacional: estudio sobre su apropiación en alumnos de Primaria, tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Westbrook, L. 1994. Qualitative Research Methods: A Review of Major Stages, Data Analysis Techniques, and Quality Controls, *Library and Information Science Research*, 16 (3): 241-254.
- Wilson, T. D. 1981. On user studies and information needs, *Journal of Documentation*, 37 (1): 3-15.
- _____. 1999. Models in information behavior research, *Journal of Documentation*, 55 (3): 249-270.

Fenómenos estudiados desde una perspectiva cualitativa en Bibliotecología y Estudios de la Información.

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada, Valeria Guzmán González; corrección y revisión de pruebas, Miguel Ángel Hernández Acosta y Valeria Guzmán González; formación editorial, Sonia Wendy Chávez Nolasco. Fue impreso en papel cultural de 90 gr en los talleres de Litografía Ingramex, S. A. de C. V., Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda, Alcaldía Iztapalapa, C. P. 09810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.