

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA INDUSTRIAL: ESTUDIO DE USUARIOS EN EL INTI

P. Falcato
INTI Tecnologías de Gestión, Biblioteca
pfallcato@inti.gov.ar

Introducción

En el imaginario colectivo actual, la búsqueda de información está asociada con las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y se la suele asumir como algo que se puede realizar de manera intuitiva. Sin embargo, se trata de un campo mucho más amplio, complejo y problemático que lo que podría suponerse a partir de esas premisas aisladas. En él se desarrolla una actividad cuyas características están en constante evolución y cuyos resultados tienen gran relevancia tanto desde el punto de vista personal como desde el social. Se habían realizado estudios sobre la búsqueda de información en distintas disciplinas, pero hasta ahora ninguno dedicado al área tecnológica industrial de nuestro país.

Lo que aquí se expone es continuación del trabajo sobre necesidades, obstáculos y soluciones en la búsqueda de información tecnológica, presentado en TechnoINTI 2015 (Falcato, 2015). El documento completo está disponible en: <http://www-biblio.inti.gov.ar/trabinti/FalcatoTesis.pdf> (Falcato, 2015a)

Objetivo

Explorar en profundidad y caracterizar las modalidades de planteo y ejecución de búsquedas de información en entornos digitales, realizadas por profesionales, técnicos y otros usuarios de la Biblioteca del INTI, con el fin de aplicar los hallazgos a la optimización de los servicios de referencia y formación de usuarios.

Descripción

Se efectuó un estudio de usuarios para el cual se desarrolló un abordaje metodológico basado en los principios generales del "Sense-Making" (Dervin, 1980 y 1992; Dervin, Foreman-Wernet, Lauterbach, 2003) e implementado mediante una combinación innovadora de técnicas orientadas a la recolección de datos cualitativos durante la prestación de los servicios, empleando y adaptando los registros que se utilizan habitualmente para las tareas de referencia y formación de usuarios. La misma se caracteriza por un uso económico de los recursos disponibles, entre los cuales destaca el tiempo de los usuarios. Dicho abordaje está

descrito de manera detallada en la publicación integral del proyecto (Falcato, 2015a).



Figura 1: Hay muchas fuentes de información tecnológica disponibles y cada persona las aborda de una manera particular. Para maximizar el aprovechamiento de esos recursos, es necesario que los usuarios se formen.

Resultados

A pesar de la disponibilidad de numerosos recursos informativos propios del área, la investigación puso de manifiesto una fuerte influencia de hábitos de búsqueda relacionados con el uso de Google, así como niveles por lo general poco avanzados de conocimiento acerca de las características relevantes de otras fuentes específicas, unidos a un escaso estudio espontáneo de las mismas. Dichos factores originaron un sub-aprovechamiento de oportunidades. También se identificaron preconceptos sobre el funcionamiento y cobertura de los sistemas, las técnicas aplicables y las características del espacio de búsqueda desde el punto de vista social y cognitivo.

Se observó una amplia preferencia por las opciones de búsqueda basadas en la formulación de consultas en lengua natural. Dentro de ese campo, la elección de vocabulario fue un típico factor que afectó el nivel de éxito. El uso de operadores, limitadores y otras herramientas de esa clase fue, por lo general, esporádico.

Se hallaron diversas formas de insatisfacción de necesidades, percibidas o no; las no

percibidas salieron a la luz por medio de diagnósticos realizados en entrevistas de referencia o en las actividades de los talleres.

Tanto los usuarios finales como los especialistas en búsquedas emplearon la intuición para manejar las interfaces, sobre todo los nativos digitales. La calidad de los resultados dependió de cuán trabajada hubiese estado aquella. El entrenamiento y los conocimientos adquiridos con anterioridad fueron la base para que las mismas se ajustaran en mayor o menor grado a la realidad y que los buscadores pudiesen evaluar dicho ajuste. Esos conocimientos se refirieron, por un lado, a los procedimientos de búsqueda y, por otro, a los asuntos que eran objeto de ella.

La visión de la capacidad de buscar como una característica personal que naturalmente se tiene o no, sumada a la percepción de la riqueza informativa disponible, dio lugar a autovaloraciones excesivas o pobres de las propias condiciones en este campo.

Las nuevas técnicas de búsqueda evaluadas por los usuarios tuvieron diferentes grados de aceptabilidad. En el mediano y largo plazo, por lo general dejaron de lado las más exigentes en cuanto a memoria, tiempo, práctica constante, etc. Este hecho se relacionó con la intención de centrar el esfuerzo en sus áreas de especialización.

La valoración del proceso de búsqueda en sí mismo estuvo influida por el concepto de 'información'. Quienes la entendían principalmente como un objeto, fueron propensos a evaluar bien las búsquedas directas y rápidas, mientras que aquellos que adoptaban un modelo de información como generación de sentido, tendieron a apreciar en mayor grado el enriquecimiento cognitivo que tiene lugar durante dicho proceso.

La incorporación de nuevas modalidades de búsqueda, reconocidas como interesantes por los usuarios, fue relativamente lenta y parcial, pero se observaron modificaciones en la actitud general de quienes entraron en contacto con ellas; dichos cambios impactaron positivamente en las potencialidades de su conducta. Destacan las relacionadas con la conciencia de que, por lo general, hay varios caminos para hacer una búsqueda exitosa, así como que es útil revisar las interfaces de los sistemas y hacer pruebas para conocer su funcionamiento. Las principales modificaciones de interés se refirieron a cambios de actitud que habilitaron una mayor capacidad de percepción, acción y flexibilidad.

Conclusiones

Los resultados de esta investigación no se condicen con una concepción monolítica de la

conducta informativa en el área tecnológica, sino que reflejan variadas posibilidades relacionadas con aspectos afectivos y volitivos, conocimientos previos, la inserción en un grupo de trabajo, los requerimientos de colegas o superiores, etc. El estudio permitió identificar carencias y dificultades en los procesos de búsqueda, incluso algunas no concienciadas previamente por los usuarios. También quedaron de manifiesto sus fortalezas, en especial las basadas en el conocimiento que tenían acerca de sus respectivas áreas de desempeño. Por otra parte, aparecieron limitaciones en lo que estaban dispuestos a hacer, debidas a la disponibilidad de tiempo, sus características de personalidad, etc.

El conocimiento de los factores mencionados habilitó la generación de estrategias para adecuar la tarea de referencia con el fin de superar inconvenientes en los procesos de búsqueda, incluyendo problemas antes no advertidos.

En cuanto al aspecto metodológico, cabe mencionar que los registros utilizados en las actividades de referencia y formación pudieron ser adaptados con el fin de reunir datos para la investigación, sin solicitar a los usuarios colaboraciones extraordinarias. La combinación de talleres y entrevistas de referencia como ámbitos de estudio habilitó el seguimiento en profundidad de casos a lo largo de días, semanas o incluso meses.

Abordar los hechos desde distintos ángulos posibilitó no sólo enriquecer el conjunto de datos utilizado para la investigación, sino también solucionar inconsistencias y problemas que surgieron durante la misma.

Bibliografía

Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. *Qualitative research in information management*, 9, 61-84.

Dervin, B. (1980). Communication gaps and inequities: Moving toward a reconceptualization. *Progress in communication sciences*, 2, 73-112.

Dervin, B., Foreman-Wernet, L., & Lauterbach, E. (2003). *Sense-making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin*. Cresskill, NJ: Hampton Press.

Falcato, P (2015). Necesidades, obstáculos y soluciones en la búsqueda de información tecnológica: combinando estudio de usuarios con formación. En *12as. Jornadas Abiertas de Desarrollo, Innovación y Transferencia Tecnológica. TechnoINTI edición 2015*. (p.107). San Martín: Instituto Nacional de Tecnología Industrial. Disponible en: <http://www-biblio.inti.gob.ar/trabinti/tecnolINTI2015.pdf> [Consulta: 19 de mayo de 2017]

Falcato, P. (2015a). *Procesos de búsqueda de información en entornos digitales: un estudio de usuarios del área tecnológica industrial argentina*. Buenos Aires: FFyL-UBA. Disponible en: <http://www-biblio.inti.gob.ar/trabinti/FalcatoTesis.pdf>. [Consulta: 19 de mayo de 2017]