

## Gestión de la información personal en usuarios avanzados en TIC

Por Núria Ferran-Ferrer y Mario Pérez-Montoro

**Resumen:** Se presenta un modelo de análisis del comportamiento informacional global de un colectivo de individuos (estudiantes de la Universitat Oberta de Catalunya) que tienen una percepción positiva sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y que realizan un uso intensivo de las mismas. A partir de una aproximación cualitativa, mediante 24 entrevistas y un posterior análisis del contenido, se identifican cuatro perfiles distintos de gestión de la información personal (reactivo, pasivo, exhaustivo y proactivo) en base a diez variables subyacentes (acceso, gestión y usos de la información, competencias informacionales, perfil cognitivo, actitud, percepción de las TIC, ámbito académico, profesional y de la vida diaria) y se ponen de relieve las diferencias de comportamiento informacional dependiendo del ámbito en el que se encuentren. La identificación de los perfiles es un estadio básico del diseño centrado en los usuarios que facilita la realización de intervenciones específicas para cada tipo de usuario, respetando requerimientos de herramientas y procesos para que puedan desarrollar su comportamiento informacional de forma eficiente y eficaz.

**Palabras clave:** Comportamiento informacional, Modelos, E-learning, Búsqueda de información, Gestión de información, Uso de información, Contextos de uso.

**Title: Personal information management of ICT's intensive users**

**Abstract:** A large part of the research on personal information management is scattered through many journals due to the intrinsic characteristics of this topic. This work tries to compile a more complete, global and integrated study of that type of management strategies. Our study offers an analytical model of the informational behaviour of a group of individuals (students of an e-learning university, UOC) who have a positive perception of the information and communication technologies and use them intensively in their academic, professional and everyday contexts. From this qualitative research (24 interviews and content analysis), four user profiles (reactive, passive, comprehensive and proactive) have been identified in relation to personal information management and its relevant variables: access, management and use of information, cognitive style, attitude, information-related competencies, ICT perception, and academic, professional and everyday contexts. These profiles show the differences in information behaviour for each context (daily life, professional and academic). Identification of the user profiles was the essential first step in a user centered service design that addresses the specific intervention/contribution appropriate to each user type, taking into account tool and process requirements needed for them to develop efficient information behaviours.

**Keywords:** Information behaviour, E-learning students, Patterns, Usage contexts, Information seeking behaviour, Information management, Information use.

**Ferran-Ferrer, Núria; Pérez-Montoro, Mario.** "Gestión de la información personal en usuarios avanzados en TIC". *El profesional de la información*, 2009, julio-agosto, v. 18, n. 4, pp. 365-373.

DOI: 10.3145/epi.2009.jul.02



**Núria Ferran-Ferrer**, licenciada en periodismo por la Univ. Autònoma de Barcelona, en documentación por la Univ. Oberta de Catalunya (UOC) y máster en sociedad de la información por IN3-UOC, es profesora titular en la UOC en los estudios de ciencias de la información y la comunicación en la Licenciatura y Grado de Documentación desde 2005. Ha participado en proyectos de investigación europea sobre tecnologías de la información en relación con la gestión de patrimonio (Coine) y con contenidos educativos abiertos (Olcos). Está realizando el doctorado sobre el comportamiento informacional de los estudiantes de una universidad virtual y la transferencia de competencias informacionales entre los contextos académico, profesional y de la vida diaria.



**Mario Pérez-Montoro** es doctor en filosofía y ciencias de la educación por la Univ. de Barcelona (UB) y máster en organización de sistemas de documentación en la empresa por la Universitat Politècnica de Catalunya. Ha realizado estudios de postgrado en el Istituto di Discipline della Comunicazione de la Università di Bologna (Italia) y ha sido profesor visitante (visiting scholar) del CSLI (Center for the Study of Language and Information) de la Stanford University (California, EUA). Su trayectoria científica se centra sobre algunos aspectos (conceptuales, semánticos, epistemológicos y pragmáticos) relacionados con la teoría de la información y la gestión del conocimiento. Es profesor de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la UB.

## 1. Introducción

La expresión “gestión de la información personal” suele utilizarse en la literatura especializada con dos sentidos diferentes: como actividad y como disciplina de estudio (Jones, 2007). Como actividad se corresponde con todas las acciones que un individuo suele realizar para adquirir, crear, organizar, almacenar, recuperar, utilizar y distribuir la información necesaria para completar las diferentes tareas y las responsabilidades que tiene asumidas a nivel personal, social y laboral. Como disciplina, en cambio, se encarga del estudio de ese tipo de acciones que se corresponden con esa actividad concreta y se alimenta, entre otros, de presupuestos provenientes de otras disciplinas como la ciencia cognitiva, las ciencias de la información, la inteligencia artificial y la interacción persona-ordenador.

Como objeto de estudio, el tratamiento de la información personal se centra en dos frentes complementarios. Por un lado, investiga los diferentes tipos de comportamientos que suelen manifestar los individuos a la hora de organizar su información personal. Y, por otro, esta disciplina se encarga también de proponer estrategias y metodologías para que los individuos puedan acercarse, en la medida de lo posible, a la mejor de las situaciones (o situación ideal) respecto a la gestión de esa información personal: disponer de la información exacta, en el lugar adecuado, en el formato correcto, en el momento justo, y lo suficientemente completa y de calidad como para satisfacer todas las necesidades de información que surgen en los distintos ámbitos de la vida diaria.

La evolución de la investigación en el campo de la gestión de la información personal se está viendo frenada por un gran obstáculo que se deriva de la propia naturaleza del objeto de estudio abordado: la fragmentación (Jones, 2007; Jones; Teevan, 2007). Habitualmente la información personal que maneja un individuo a diario se encuentra fragmentada de formas diferentes. Por un lado, se presenta en diferentes formatos (en papel y en formato electrónico, principalmente). Por otro, se encuentra distribuida en diferentes tipos de documentos (como, por ejemplo, textos, fotografías, música o vídeos). Y, por último, esta diversidad de formatos y tipos de documentos ha generado la aparición de una serie de estrategias y herramientas parciales que han contribuido a la consolidación de la gestión fragmentada de esa información personal.

Esta situación ha provocado también cierto grado de disgregación en la propia investigación sobre este tema. Así, gracias a la revisión bibliográfica sobre la gestión de la información personal publicada en el *Annual review of information science*, conocemos investigaciones enfocadas exclusivamente en las aplicaciones utilizadas, como el e-mail. Otros abordan, de forma

exclusiva, el uso de los favoritos y del historial en el navegador o la búsqueda y recuperación de información pública y en la Red. También hay estudios sobre la organización de documentos en papel y en formato electrónico. Otros se han centrado en el análisis de ciertas estrategias de almacenamiento (ver citas en Jones; Teevan, 2007).

Nuestro trabajo intenta evitar esta manera fragmentada de abordar la gestión de la información personal y ofrecer una visión más completa, global e integrada de ese tipo de estrategias de gestión. Concretamente, se presenta un análisis del comportamiento informacional global de un colectivo de individuos (estudiantes de la *Universitat Oberta de Catalunya, UOC*, una universidad virtual) que tienen una percepción positiva de las tecnologías de la información y la comunicación y que realizan un uso intensivo de las mismas. El estudio se ha realizado en los tres ámbitos principales de sus vidas diarias: el entorno académico, el profesional y el privado. El objetivo principal del trabajo es comprobar si, respecto a las estrategias de tratamiento de la información personal, hay perfiles diferenciados entre esos sujetos, cómo podrían caracterizarse los mismos y cuáles son los requerimientos de herramientas y procesos para que puedan llevar a cabo su comportamiento informacional.

## 2. Metodología

El estudio se centró en los usuarios (Dervin; Nilan, 1986) y se utilizaron métodos cualitativos. Primero se llevó a cabo una breve entrevista telefónica para conseguir la muestra, y a continuación se realizaron 24 entrevistas en profundidad y se contextualizaron mediante la técnica del estudio de incidencia (*incident case*<sup>1</sup>) (Talja, 1999). Posteriormente se realizó un análisis de contenido sobre las transcripciones textuales de las entrevistas.

### 2.1. Entrevista telefónica para la estratificación y el estudio de incidencia

En el curso 2007-08, la población de estudiantes matriculados en la *UOC* era de 40.264 alumnos. Esta universidad utiliza de forma intensiva las tecnologías de la información y la comunicación como vehículo de aprendizaje mediante su campus virtual. La media de edad de estos estudiantes estaba entre 26 y 35 años (53,8%), más del 85% tenían trabajo a tiempo completo y el 55% tenía un familiar a cargo.

Teniendo en cuenta estos tipos de estudiantes, se procedió a seleccionar una muestra estratificada de acuerdo con las variables de interés de la investigación. La estratificación no fue proporcional a la población, y el número de participantes fue de 24, porque la representatividad no se requería en la parte cualitativa del estudio (Neuendorf, 2002).

## “En el entorno laboral, el perfil predominante es el disciplinado, y en el privado es el caótico”

Se establecieron tres grupos de edad para organizar la muestra mediante los datos proporcionados por la universidad y por las entrevistas telefónicas. Se tuvo en cuenta la media de edad citada y la edad de 45 años como crítica respecto al fenómeno de la brecha digital (Katz; Rice, 2002). Esta población se segmentó utilizando el criterio del género (51% masculino / 49% femenino); según su experiencia universitaria virtual (novatos: estudiantes que han cursado sólo de 1 a 2 semestres / avanzados: estudiantes que han cursado más de 2 semestres en la UOC) y también se contempló su nivel de competencias relacionadas con la información (expertos/no-expertos). Se consideró que un estudiante pertenecía a la categoría de expertos si se cumplían dos condiciones: la primera era si había buscado y recuperado algún artículo en las bases de datos de la biblioteca y la segunda condición era si había colgado contenido en internet (vídeos, fotos, etc.). Entre los 24 estudiantes se consiguió una representación del área de las ciencias sociales (derecho, comunicación, económicas, psicología), de las humanidades (historia, filología) y de la tecnología (informática y telecomunicaciones).

La entrevista telefónica se utilizó también para introducir la técnica del estudio de incidencia que serviría de ayuda posteriormente a la hora de realizar las entrevistas. Esta técnica consiste en identificar comportamientos informacionales que han ejemplificado los entrevistados en el pasado para luego utilizarlos a modo de ilustración y aclaración en el momento de la entrevista. Se les enviaron por correo electrónico tres fichas, una para cada contexto de búsqueda, tratamiento y uso de la información (profesional, académico, privado) que debían rellenar describiendo la última acción que habían realizado con información en esos contextos. De esta manera se obtuvieron estudios de incidencia establecidos previamente por los entrevistados en cada contexto

Edad (años)	Competencias informacionales	Femenino		Masculino	
		Novatos	Avanzados	Novatos	Avanzados
25-35	Experto	1	1	1	1
	No experto	1	1	1	1
35-45	Experto	1	1	1	1
	No experto	1	1	1	1
Más de 45	Experto	1	1	1	1
	No experto	1	1	1	1

Tabla 1. Estratificación de la muestra de los 24 participantes

de acción: académico, profesional y privado. Uno de los ejemplos del ámbito privado que se citaba en más fichas era cómo guardar las fotografías de las vacaciones de verano y cómo encontrar un lugar para publicarlas y compartirlas o cómo hacerlas llegar a otras personas. Estas fichas se utilizaron durante las entrevistas para contextualizar las preguntas en casos reales de búsqueda, tratamiento y uso de la información.

## “En el entorno académico, el perfil disciplinado y el caótico son equivalentes”

### 2.2. Entrevistas en profundidad y análisis del contenido

Las entrevistas se realizaron en el mes de octubre de 2007 en Barcelona. Duraban entre 60-90 minutos y se registró, previa autorización, tanto el sonido como el vídeo. Previamente a las 24 entrevistas finales, se realizó una prueba piloto.

El guión de las entrevistas era semiestructurado siguiendo las diferentes acciones que compone el comportamiento informacional para la gestión de la información personal: adquirir, crear, organizar, almacenar, recuperar, utilizar y distribuir la información necesaria para completar las diferentes tareas y las responsabilidades que tiene asumidas a nivel personal, social y laboral.

Finalmente se transcribieron las entrevistas en formato texto y se utilizaron estos datos para un análisis de contenido utilizando el software *Nvivo* de soporte a las metodologías cualitativas (Richards, 1999).

La transcripción textual de las entrevistas se utilizó como variable de muestreo para realizar la investigación. Se procedió a realizar el análisis de contenido identificando las unidades de registro a partir de las variables que recogemos en la tabla 2 (Krippendorff, 1990).

Mediante las variables 1, 2 y 3 se dibuja el comportamiento informacional global desde la necesidad de información para poder cumplir con los objetivos o tareas (Léveillé, 1997).

La cuarta variable se identificó porque, una vez realizadas las entrevistas presenciales, se hizo evidente que el atributo personal relacionado con las competencias informacionales obtenido con las entrevistas telefónicas no recogía completamente la totalidad del conocimiento, habilidades y actitudes que tenían los participantes en los tres escenarios para encontrar, eva-

Variables de estudio
1. <b>Acceso a la información</b> (necesidades / fuentes / formas de acceso – suscripciones, etc.)
2. <b>Gestión de la información</b> (tratamiento e integración / recuperación y preservación / criterios de selección / criterios de satisfacción)
3. <b>Usos de la información</b> (creación / integración / canales de comunicación / compartimiento de información / formas de trabajo colaborativas)
4. <b>Competencias informacionales</b> (experto / no-experto)
5. <b>Perfil cognitivo</b> (caótico / disciplinado)
6. <b>Actitud</b> (espectador / implicado)
7. <b>Percepción de las TIC</b> (entusiasta / realista / crítico)
8. <b>Ámbito académico</b>
9. <b>Ámbito profesional</b>
10. <b>Ámbito vida diaria</b>

Tabla 2. Cuadro de clasificación

luar y utilizar información de forma efectiva (**Virkus**, 2006).

También se analizaron otros aspectos relacionados con el comportamiento informacional como es la personalidad del sujeto (**Palmer**, 1991). Este aspecto se codificó dentro del perfil cognitivo: los disciplinados son sujetos metódicos, organizados y, en cambio, los caóticos son poco organizados e improvisan sus propias reglas para conseguir los resultados.

La sexta variable, la actitud, es uno de los componentes de las competencias informacionales. En el proceso de aprendizaje y en el proceso de búsqueda de información, el concepto actitud va ligado a la motivación. Esta variable permitió codificar los comportamientos de los identificados como implicados y como espectadores. Los primeros, a diferencia de los espectadores, están motivados por aprender, por las acciones y los procesos y no buscan una recompensa o evitar un castigo para empezar a actuar (**Dörney**, 1994).

La quinta variable hace referencia a la percepción de las TIC. Los entusiastas ven las fortalezas de la Red y consideran que les proporciona poder y libertad. Los realistas, en cambio, no dan a las TIC prioridad alguna, las ven como ventajosas únicamente en situaciones específicas. Y, finalmente, los críticos tienen sus reservas respecto a las TIC. Esta clasificación fue usada por **Savolainen** en su análisis sobre los usos de internet (2004).

El resto de las variables (8-10) caracterizan los contextos en los que tiene lugar el comportamiento informacional (**Wilson**, 1981).

La codificación fue realizada por dos técnicos que no habían intervenido en el proceso de las entrevistas,

tal y como sugiere **Krippendorff** (1990). Y como paso final se realizó el test de fiabilidad para cada variable, que permitía comprobar el índice de acuerdo entre los codificadores. En este estudio la fiabilidad (0,83) está por encima de los índices recomendados por **Krippendorff** e incluso por encima de 0,80 (alpha), nivel que permite llegar a conclusiones sólidas y fundamentadas, más allá de las especulaciones.

### 3. Resultados

Los resultados que se presentan a continuación son los obtenidos de las variables determinantes para dibujar la gestión personal de la información de los sujetos estudiados. En este sentido, particularidades personales como el género, la edad, el número de semestres matriculados en la *UOC*, o las responsabilidades familiares no proporcionaron diferencias en relación con el tema.

Para presentar los resultados, seguiremos la estructura planteada en la tabla 2. Los valores de algunas variables se presentan en términos de frecuencias absolutas, es decir, el número de incidentes encontrados en la muestra. También se proporcionan tabulaciones cruzadas de varias dimensiones para mostrar las relaciones entre variables. Los valores de algunas variables se presentan de forma textual para favorecer la apreciación de la riqueza de matices.

#### 3.1. Acceso a la información

En el entorno personal, aprovechando que las entrevistas se realizaron justo después de las vacaciones de verano, el acceso a la información se relacionó básicamente con la reserva de un viaje y todos los casos de incidencia se basaron en este tema. Las necesidades de información y las fuentes consultadas fueron bastante homogéneas entre los participantes. Las fuentes a las que más acudió la mayoría de los entrevistados fueron las webs obtenidas utilizando *Google*, portales temáticos, fuentes personales mediante el teléfono, *Wikipedia*, webs de comercio online, y prensa en papel y digital. Algunos participantes citaron bibliotecas públicas, *Emule*, *YouTube*, audiolibros y blogs. Respecto a cómo actuaban para conseguir estar al día sobre la información que les interesaba coincidieron de forma generalizada en que su estrategia no pasaba por suscribirse o sindicarse a las fuentes de internet. En sus propias palabras, eran ellos lo que “controlaban internet” y no era la Red la que los dominaba a ellos.

En el entorno profesional, en cambio, el acceso a la información proporcionó unos resultados más homogéneos. Las principales fuentes de información fueron personales (teléfono, encuentros presenciales o correo electrónico). Otras fuentes secundarias que se indicaron hacen referencia a la prensa y a bases de datos. Algunos entrevistados comentaron tener intranet y *newsletters*

en el trabajo. Y otros, en menor proporción, destacaron que a los trabajadores de su rango no les estaba permitido consultar internet pero habitualmente coincidían con que la mayoría de los aspectos relacionados con la información se realizaban mediante la Red.

El acceso a la información en el entorno académico se realizaba en todos los casos desde los materiales didácticos proporcionados por la universidad en cada aula virtual, material de foros y tabloneros del campus y el contenido prescrito por el profesorado. A nivel equiparable a este material predefinido por el plan docente, se citó a *Google*, y *Wikipedia* como fuentes de inicio de búsquedas. Se indicaron también fuentes especializadas como bases de datos (sobre todo los estudiantes de derecho) y visitas a bibliotecas presenciales. En algunos casos se enumeraron portales de estudiantes para compartir apuntes y exámenes, entre ellos el más citado fue el creado por los estudiantes de la *UOC* que contiene un repositorio de exámenes. Muchos entrevistados coincidieron con la afirmación de uno de ellos: “la *UOC* te da las herramientas y el camino marcado, no necesito buscar mucho fuera”.

### 3.2. Gestión de la información

La valoración de las fuentes no fue una acción que se practicara habitualmente en el ámbito privado, no se considera muy necesaria. El sistema del navegador o sitios web especializados (como *Del.icio.us*) en gestionar los enlaces favoritos no fueron en ningún caso los instrumentos utilizados para este fin sino que, como alternativa, para llevar a cabo esa gestión crean una libreta o un fichero de texto.

Las facturas se guardaban en papel aunque con la banca electrónica muchos se han pasado al archivo digital. Las hojas de cálculo se utilizan para contabilidad y para realizar comparativas de precios de compras online. Los contenidos más habituales que podemos encontrar en sus archivos son las fotografías. No acostumbran a nombrar o titular cada una de esas fotografías, sólo las archivan por paquetes y cronológicamente en carpetas a las que sí asignan un título. Los contenidos bajados por internet no se renombran y en muy pocos casos se clasifican en profundidad; por lo general se archivan en carpetas a las que se les asigna un nombre o título según el producto cultural que contenga (música, películas) y, en otros casos, según el género. Las copias de seguridad o *backups* son una práctica extendida según comentaron los entrevistados.

Los criterios de selección de las fuentes fueron homogéneos en el contexto profesional. Todos coincidieron en que accedían sólo a fuentes muy conocidas y habituales. Manifestaban que no podían arriesgarse y existía mucha desconfianza a lo desconocido. Las aplicaciones utilizadas para tratar, integrar y guardar la

información forman parte del paquete *Office* de *Microsoft*. El “corta/pega” de internet a *Word* era la técnica más habitual, así como la impresión en papel. Acciones relacionadas con la preservación no fueron destacadas puesto que en la mayoría de los lugares de trabajo estas responsabilidades no recaen en los trabajadores.

El prestigio del autor de una fuente, la fecha de actualización, el diseño de la página, reseñas sobre la fuente, entre otros, destacan entre los numerosos criterios comentados que se tienen en cuenta a la hora de valorar las fuentes de información. La publicidad de los sitios web se percibe como un elemento relacionado con la poca veracidad de las mismas.

En relación con las búsquedas internas, la impresión y el almacenamiento, el formato preferido por los estudiantes es el pdf frente al html. Aprovechando las herramientas informáticas, realizan esquemas y resúmenes. En algún caso aislado indican la utilización de un gestor bibliográfico. La estructura de los archivos con los que trabajaban es homogénea (desde el punto de vista temático y cronológico) ya que la propia universidad proporciona buena parte de los contenidos didácticos en formato CD para facilitar la preservación de los materiales de las asignaturas matriculadas. Por último, es interesante remarcar que suelen utilizar las hojas de cálculo como instrumento para crear bases de datos y para la gestión del tiempo de estudio y la entrega de los trabajos de evaluación continuada.

### 3.3. Usos de la información

En el contexto privado, el envío de fotografías para compartirlas con amigos y familiares es uno de los usos más habituales. En muy pocos casos se citaba un repositorio específico (*Picasa*, mayoritariamente) para compartir este tipo de información. El teléfono es el dispositivo preferido para comunicarse. *Skype* sólo se utiliza en casos de familiares lejanos. Para chatear, el *Messenger* es el sistema más usado. Y para comunicarse con el resto de los habitantes de la casa, la plataforma más común eran las notas en papel colgadas en la nevera. En la forma de compartir y difundir información relacionada con las aficiones personales es donde se detectó un nivel más avanzado de competencias informacionales al utilizar herramientas de la Web 2.0. También se comentó el conocimiento de licencias como las *Creative Commons* y se explicitaban las plataformas utilizadas para la sindicación de contenidos. *Emule* y *YouTube* fueron las plataformas más populares identificadas.

Los intercambios interpersonales presenciales eran el canal más habitual para difundir la información en el entorno profesional. El e-mail está en segundo lugar, con *Outlook*, y normalmente se utiliza la opción de “acuse de recibo”. Las intranets, los boletines electró-

nicos de comunicación interna y las reuniones presenciales, también se citaron. *Messenger* se usaba en las empresas entre compañeros cuando no había un chat en la intranet. Del paquete *Office* se utilizan intensivamente *Word*, *Excel*, *Access* y *PowerPoint*.

Cabe destacar que las entrevistas se realizaron en octubre de 2007 y en aquel momento aplicaciones o servicios como *Gmail* y *Facebook*, entre otros, no estaban tan extendidos como en la actualidad.

### 3.4. Competencias informacionales

Mediante la entrevista telefónica los participantes fueron catalogados en 50% expertos y 50% no-expertos respecto a las competencias informacionales. Pero con la codificación del contenido a partir de contextos de uso destacaron 11 personas susceptibles de ser consideradas competentes en el entorno de trabajo y en el privado simultáneamente. En el ámbito académico sólo pudieron considerarse expertas 5 personas.

Contexto	Competencias informacionales	
	Expertos	No-expertos
Privado	15	9
Profesional	16	8
Académico	5	19

Tabla 4. Resultados de la variable competencias informacionales

### 3.5. Actitud

No todos los participantes tenían la misma actitud en los tres contextos analizados. Los que tenían una ac-

Contexto	Actitud	
	Implicados	Espectadores
Privado	12	12
Profesional	14	10
Académico	12	12

Tabla 5. Resultados de la variable actitud

Contexto	Competencias informacionales	Actitud / Perfil cognitivo			
		Disciplinado		Caótico	
		Implicado	Espectador	Implicado	Espectador
Académico	Experto	4	0	0	1
	No-experto	5	3	3	8
Profesional	Experto	11	3	1	1
	No-experto	2	4	0	2
Privado	Experto	6	1	6	2
	No-experto	0	3	1	5

Tabla 7. Resultados de la combinación de las variables: competencias informacionales, actitud, perfil cognitivo y contextos.

Contexto	Perfil cognitivo	
	Disciplinados	Caóticos
Privado	10	14
Profesional	20	4
Académico	12	12

Tabla 6. Resultados de la variable perfil cognitivo

titud diferente podían identificarse como implicados en los entornos profesionales y privados; en cambio, en el académico fueron considerados como espectadores.

### 3.6. Perfil cognitivo

Los resultados obtenidos muestran que el comportamiento informacional era muy diferente según el contexto. En el entorno laboral, el perfil predominante era el del disciplinado, mientras que en el privado era el caótico el más abundante. En el entorno académico los dos perfiles eran equivalentes.

Finalmente, cruzamos los valores de las variables: contexto, competencias informacionales, actitud y perfil cognitivo. Los resultados obtenidos se muestran de forma en la tabla 7 para resaltar la relación entre variables. Es interesante destacar que en el entorno académico una parte notable de los identificados como no-expertos acostumbraban a tener un perfil de espectadores y caóticos. En cambio en el entorno profesional se identifica una relación directa entre ser identificado como experto en competencias informacionales y como implicado (actitud) y disciplinado (perfil cognitivo). Finalmente en el ámbito privado no se detectó que las competencias informacionales se relacionasen con los factores de actitud y perfil cognitivo.

### 3.7. Percepción en el uso de las TIC

Los resultados de esta variable mostraron que prácticamente no existían usuarios críticos en este estudio. Sólo en el entorno privado surgieron 3 casos. Pero en los ámbitos profesionales y académicos la gran mayoría eran entusiastas (17 y 19) y el resto eran realistas con el uso de las TIC.

**“Aplicando la combinación entre las variables actitud y perfil cognitivo se han obtenido 4 segmentos actitudinales: exhaustivo, pasivo, reactivo y proactivo”**

### 3.8. Arquitectura de los segmentos actitudinales

Estos segmentos se obtuvieron a partir de la combinación de las variables actitud y perfil cognitivo en los diferentes contextos analizados.

En el ámbito académico, el cruce de variables condujo claramente hacia dos perfiles de usuarios. En este entorno, 9 participantes eran disciplinados-implicados y 9 eran caóticos-espectadores. A la primera combinación la denominamos “perfil exhaustivo” y a la segunda “perfil pasivo”.

En el entorno profesional, también cruzando las variables actitud y perfil cognitivo, encontramos en primer lugar 11 participantes con un perfil exhaustivo, pero en segundo lugar surgió un nuevo perfil al que denominamos “reactivo” y que incluyó los 7 casos disciplinados-espectadores.

Finalmente, en el contexto privado, el perfil más numeroso fue el caótico-implicado (7 casos) que es lo que denominamos en este trabajo “perfil proactivo”.

## 4. Discusión

Aplicando la combinación entre las variables actitud y perfil cognitivo se han obtenido 4 segmentos actitudinales que han sido denominados respectivamente de la siguiente manera: exhaustivo, pasivo, reactivo y proactivo. A continuación se detalla la definición y el perfil básico para cada una de estos 4 tipos de gestión de la información personal.

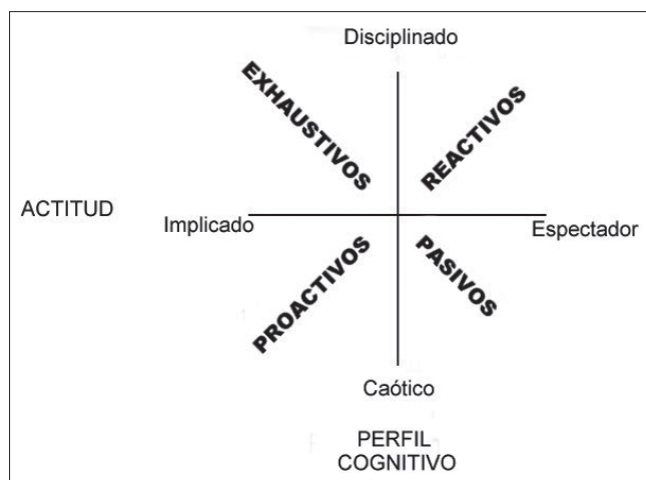


Figura 1. Los 4 perfiles de gestión de la información personal a partir de las variables actitud y perfil cognitivo.

### 4.1. Exhaustivo

Se corresponde con el perfil disciplinado-implicado. Son usuarios activos a la hora de buscar, gestionar y usar la información, resultándoles atractivo el descubrimiento de aplicaciones nuevas para optimizar los procesos. Cuando aprenden una técnica o descubren una nueva herramienta son muy hábiles a la hora de transferirlas y las utilizan simultáneamente en los tres contextos analizados. Esto justifica que su nivel de competencias informacionales sea alto y el mismo en todos sus ámbitos de actuación.

Los sujetos con este perfil utilizan aplicaciones actualizadas e innovadoras. En los entornos en los que se mueven necesitan estar al día para gestionar su información personal. Opiniones como “trabajo con bases de datos documentales digitales porque es más fácil gestionar la información” (del entorno profesional); “hago la web de mi pueblo, la actualizo y le voy añadiendo widgets” o “todo lo que hago está sincronizado con mi pda” (privado), apoyan esta idea.

Por otro lado, necesitan una hoja de ruta que les sirva de guía. Valoran de forma especial disponer de unas directrices pautadas exteriormente y del proceso para conseguir el resultado buscado. Afirmaciones como “el profesor ya me dice qué artículos necesitamos”; “en el trabajo no me han dicho cómo organizar los informes que hago, pero yo he ideado un sistema para generar un protocolo para futuras ocasiones”, o “la música que me bajo de internet la tengo muy bien organizada por temas, tipo de música, grupos y cantantes” (privado), apuntan en esta dirección.

### 4.2. Pasivo

Se corresponde con el perfil caótico-espectador. Son usuarios inconstantes en los procedimientos y que tienen que adaptar sus reglas internas de funcionamiento a las reglas que rigen los contextos. Afirmaciones como “para organizar un viaje, por internet es más trabajo. Yo lo que hago es irme a la agencia y que me lo monten ellos” (privado), “no necesito organizarme, ya sé como están las cosas, es todo intuitivo” (personal), o “los programas que tenemos están muy estandarizados y cada vez que guardo algo se guarda solo, así que ya no tengo que hacer nada” (profesional), apoyan esta caracterización.

Tiende a asociar ciertas herramientas y técnicas a contextos determinados. Opiniones recogidas mediante las entrevistas como “me gusta más leer en papel que en pantalla” (académico) o “las fotos las tengo todas tal cual en digital en la carpeta Mis imágenes” (personal), van en esta dirección.

Los sujetos que presentan este perfil necesitan un entorno que permita disponer de una diversidad de vías

y procesos para llegar a resultados similares y que permita integrar herramientas que faciliten la gestión de la información y la optimización de procesos.

### 4.3. Reactivo

Se corresponde con el perfil disciplinado-espectador. Los sujetos con este perfil necesitan sentirse seguros con las aplicaciones y con los conocimientos para empezar a aplicar mejoras en la gestión de su información personal. Acostumbran a transferir procedimientos entre contextos de uso, pero respecto a las herramientas, tienden a utilizar en cada caso las que reciben de ese entorno o las que inicialmente empezaron a utilizar allí. Afirmaciones como “el *Excel* y el *Access* los utilizo más en el trabajo pero si quisiera también los podría utilizar en casa” o “El *Word* es para todos los documentos menos las presentaciones que se hacen en ppt” (profesional), apuntan en esta dirección. Las particularidades propias de cada entorno son las que les ayudan a cubrir las objetivos informacionales que persiguen: “la *UOC* me proporciona bastantes herramientas, así que, en principio no tengo por qué ir a buscar cosas fuera”.

### 4.4. Proactivo

Se corresponde con el perfil caótico-implicado. Estos usuarios utilizan herramientas y las aplican en contextos diferentes, pero no con la intención de estandarizar sino como una inquietud personal. Afirmaciones como “al final tenía tantas cosas en favoritos que decidí hacerme una base de datos, porque no había manera de encontrar las cosas” (privado) o “es que internet y la informática forman parte de mi hobby, así que por eso invierto tiempo descubriendo qué puedo hacer de nuevo” (privado), apoyan esta caracterización. Suelen utilizar lo último en tecnología y buscan procesos que sean ágiles, flexibles y abiertos.

## 5. Conclusiones

Los 4 segmentos actitudinales presentados (exhaustivo, pasivo, reactivo y proactivo) pueden utilizarse como base para llevar a cabo proyectos centrados en los usuarios, que persigan la adquisición de competencias informacionales y la mejora de entornos virtuales.

Algunas observaciones destacadas en este trabajo ponen de relieve que hay una oportunidad para mejorar las competencias informacionales de los trabajadores y ciudadanos desde las universidades virtuales. El entorno académico puede estimular el proceso de búsqueda y uso de información teniendo en cuenta el nivel de competencias, la actitud y el estilo cognitivo de cada estudiante. Para ello es importante que las instituciones educativas eviten proporcionar de forma exhaustiva todos y cada uno de los materiales necesarios para

el seguimiento de la asignatura y, en cambio, animen a los estudiantes a localizar, seleccionar, reutilizar, y compartir los recursos educativos. En este entorno el docente debe cambiar el rol de dispensador de conocimiento por el de facilitador de procesos de aprendizaje. El rol del estudiante pasa de ser un mero asimilador de productos educativos cerrados a ser un estudiante activo que adquiere competencias, conocimientos y habilidades.

Respecto al entorno virtual de aprendizaje, el académico puede ser, de nuevo, la locomotora de la introducción de herramientas y servicios y un destacado prescriptor de procesos. Para cubrir ese cometido debe contemplar aspectos relacionados con la personalización de esas herramientas y procesos teniendo en cuenta el estilo cognitivo, la actitud y las competencias informacionales de cada uno de los perfiles de los posibles usuarios.

---

**“En un entorno virtual el docente debe cambiar el rol de dispensador de conocimiento por el de facilitador de procesos de aprendizaje”**

---

Este trabajo de investigación forma parte de un proyecto de diseño centrado en el usuario de un repositorio de objetos de aprendizaje integrable en un entorno virtual personal (Ferran et al., 2009) que se encuentra en la fase de especificaciones del contexto de uso siguiendo los principios de la *ISO 13407*.

### Nota

1. La traducción al castellano sería “estudio de incidencia” según **Tapia-Granados, José A.; Díez-Roux, Ana; Nieto, F. Javier**. “Gloepi: glosario inglés-español de términos de epidemiología y estadística sanitaria”, *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana*, 1994, v. 117, n. 3, pp. 239-257. <http://www.ehu.es/PAT/Glosarios/epidemiologia.txt>

### Referencias

- Dervin, Brenda; Nilan, Michael S.** “Information needs and uses”. *Annual review of information science and technology*, 1986, v. 21, pp. 3-33. ISSN 0066-4200.
- Dörnyei, Zoltan.** “Motivation and motivating in the foreign language classroom”. *The modern language journal*, 1994, v. 78, n. 3, pp. 273-284. ISSN 0026-7902.
- Ferran-Ferrer, Núria; Guerrero-Roldán, Ana-Elena; Mor-Pera, Enric; Minguillón-Alfonso, Julià.** “User centered design of a learning object repository”. En: Kurosu, M. (Ed.) *Human centered design, HCI 2009. Lecture notes in computer science (LNCS)* 5619, 2009, pp. 679-688. ISSN 0302-9743.
- Jones, William.** “Personal information management”. *Annual review of information science and technology*, 2007, v. 41, pp. 453-504. ISSN 0066-4200.



**Jones, William; Teevan, Jaime.** *Personal information management*. Seattle, WA: University of Washington Press, 2007. ISBN 978-0-295-98737-8.

**Katz, James E.; Rice, Ronald E.** *Social consequences of internet use. Access, involvement and interaction*. Cambridge, MA: The MIT Press, 2002. ISBN 978-0262112697.

**Krippendorff, Klaus.** *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona: Paidós, 1990. ISBN 84-7509-627-1.

**Léveillé, Yves.** *Les six étapes d'une démarche de recherche d'information*. <http://pages.infinit.net/formanet/cs/chap2.html>

**Neuendorf, Kimberly A.** *The content analysis guidebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2002. ISBN 978-0761919780.

**Palmer, Judith.** "Scientists and information: II. Personal factors in information behaviour". *Journal of documentation*, 1991, v. 47, n. 3, pp. 254-275. ISSN 0022-0418

**Richards, Lyn.** *Using NVivo in qualitative research*. Bundoora, Victoria, Australia: Qualitative Solutions and Research, 1999. ISBN 0761965254.

**Savolainen, Reijo.** "Enthusiastic, realistic and critical. Discourses of internet use in the context of everyday life information seeking". *Information research*, 2004, v. 10, n. 1, paper 198. ISSN 1368-1613.

**Talja, Sanna.** "Analyzing qualitative interview data: the discourse analytic method". *Library and information science research*, 1999, v. 21, n. 4, pp. 459-477. ISSN 0740-818.

**Virkus, Sirje.** "Development of information-related competencies in European ODL institutions: senior managers' view". *New library world*, 2006, v. 107, n. 11/12, pp.467 - 481. ISSN 0307-4803.

**Wilson, Thomas Daniel.** "On user studies and information needs". *Journal of documentation*, 1981, v. 37, n. 1, pp. 3-15. ISSN 0032-0418.

**Núria Ferran-Ferrer**, *Estudios de ciencias de la información y la comunicación, UOC, Rambla Poble Nou 156, Barcelona.*

[nferranf@uoc.edu](mailto:nferranf@uoc.edu)

**Mario Pérez-Montoro**, *Facultat de Biblioteconomia i Documentació, UB, Melcior de Palau 140, Barcelona.*

[perez-montoro@ub.edu](mailto:perez-montoro@ub.edu)

**NUEVA EDICIÓN**  
**Anuario ThinkEPI**

## **2009** **Análisis de tendencias** **en información y** **documentación**

### Algunos de los títulos:

El acceso abierto llevado hasta sus extremos:  
¿necesitamos las revistas?

**Jesús M González Barahona**

Ni libros vencedores ni libros vencidos

**Jorge Franganillo**

Europeana, bibliotecas digitales y repositorios.  
¿Pueden competir con Google como herramientas de  
búsqueda documental?

**Luis Rodríguez Yunta**

Factor de impacto, competencia comercial entre  
Thomson Reuters y Elsevier, y crisis económica

**Rafael Alexandre Benavent**

El movimiento iSchools: posicionando los estudios de  
biblioteconomía y documentación en la era de la información

**Francisco Javier García Marco**

ANUARIO

**Think**

**EPI**

**Tomas Baiget Editor**

**Javier Guallar Coordinador**