

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA
INFORMACIÓN**

“ESTUDIOS DE USUARIOS: SU CONCEPTUACIÓN”

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN
P R E S E N T A:**

LAURA FIGUEROA BARRAGÁN

**DIRECTORA DE TESIS:
DRA. PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR**

CIUDAD UNIVERSITARIA 2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mi madre

Por su amor y apoyo infinito.

Agradecimientos:

Agradezco a mi tutora, la Dra. Patricia Hernández Salazar por su valiosa ayuda, consejos y comentarios para la realización de la presente tesis.

Agradezco los comentarios y sugerencias de los miembros del Comité Tutorial:

Dr. Roberto Garduño Vera
Dra. Jane Russell Barnard
Dra. Elsa Barberena Blasquez
Dr. Jaime Ríos Ortega

Todos ellos excelentes profesores del programa de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información.

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México, máxima casa de estudios en nuestro país, por la oportunidad que me brindó para realizar mis estudios de posgrado.

Agradezco a todos mis amigos y amigas por su valiosa ayuda, comprensión y paciencia.

Tabla de contenido

<i>Lista de cuadros y gráficas.....</i>	<i>iii</i>
<i>Resumen.....</i>	<i>iv</i>
<i>Introducción general.....</i>	<i>v</i>

Capítulo I. Estudios de usuarios y teoría de la definición

<i>Introducción</i>	<i>1</i>
<i>1.1 Evolución histórica.....</i>	<i>2</i>
<i>1.2 Propósitos de los estudios de usuarios.....</i>	<i>8</i>
<i>1.3 Teoría de la definición.....</i>	<i>12</i>
<i>1.3.1 Antecedentes</i>	<i>13</i>
<i>1.3.2 Determinación general de la definición.....</i>	<i>17</i>
<i>1.3.3 El fin de la definición.....</i>	<i>22</i>
<i>1.3.4 Concepto y juicio.....</i>	<i>27</i>
<i>1.3.5 El concepto y la palabra.....</i>	<i>30</i>
<i>1.3.6 El pensamiento conceptual</i>	<i>32</i>
<i>Consideraciones finales del capítulo.....</i>	<i>36</i>

Capítulo II. El análisis de contenido

<i>Introducción.....</i>	<i>38</i>
<i>2.1 Antecedentes del análisis de contenido.....</i>	<i>39</i>
<i>2.1.1 Precursores.....</i>	<i>43</i>
<i>2.1.2 Relación interdisciplinaria.....</i>	<i>49</i>
<i>2.1.3 Fase cualitativa.....</i>	<i>54</i>
<i>2.2 Etapas del análisis de contenido.....</i>	<i>60</i>

2.3 Ventajas y limitaciones del análisis de contenido	71
Consideraciones finales del capítulo.....	73
Capítulo III. Aplicación del método de análisis de contenido	
Introducción	75
3.1 Precisar el objetivo que se persigue	76
3.2 Definición del universo objeto de estudio.....	76
3.3 Determinar las unidades de análisis	77
3.4 Determinar las categorías ó epígrafes significativos.....	81
3.5 Elaborar una guía objetiva.....	87
3.6 Cuantificar y expresar matemáticamente	
cada una de las categorías.....	91
3.7 Elaborar inferencias.....	106
Consideraciones finales del capítulo.....	118
Conclusiones.....	119
Referencias bibliográficas.....	125
Anexo 1. Unidades de análisis.....	131
Anexo 2. Unidades de análisis: origen de los componentes	
de la definición.....	136

Lista de cuadros y gráficas.

Cuadro 1.	<i>Unidades de análisis por año.....</i>	<i>78</i>
Cuadro 2.	<i>Unidades de análisis por país.....</i>	<i>79</i>
Cuadro 3.	<i>Unidades de análisis por tipo de documento.....</i>	<i>79</i>
Cuadro 4.	<i>Lista de categorías.....</i>	<i>84</i>
Cuadro 5.	<i>Categorías semánticas y léxicas.....</i>	<i>85</i>
Cuadro 6.	<i>Categorías sintácticas (verbos y adjetivos).....</i>	<i>86</i>
Cuadro 7.	<i>Categorías complementarias.....</i>	<i>86</i>
Cuadro 8.	<i>Unidades de análisis: origen de los componentes de la definición.....</i>	<i>88</i>
Cuadro 9.	<i>Concentrado total de las unidades de análisis: componentes de la definición.....</i>	<i>92</i>
Cuadro 10.	<i>Frecuencia de las categorías.....</i>	<i>95</i>
Cuadro 11.	<i>Aportaciones de la definición propuesta, con respecto a las definiciones encontradas en las unidades de análisis.....</i>	<i>112</i>
Gráfica 1.	<i>Frecuencia de categorías</i>	<i>96</i>

ESTUDIOS DE USUARIOS: SU CONCEPTUACIÓN

Resumen:

Palabras clave: Estudios de usuarios, Análisis de contenido.

Ante la ausencia de un marco teórico conceptual sólido que ayude a fortalecer el concepto de estudios de usuarios, se realizó la presente investigación, cuyo objetivo general es establecer un concepto del fenómeno estudios de usuarios con el fin de contribuir a la generación del marco teórico de las disciplinas bibliotecológica y de información.

Para alcanzar este objetivo, se decidió utilizar el método de análisis de contenido, a través del cual fue posible identificar las categorías esenciales que permitieron, como resultado de la investigación, constituir una definición de estudios de usuarios, la cual se espera sea analizada, discutida y aceptada por la comunidad bibliotecológica.

Introducción general.

Los estudios de usuarios representan una línea de investigación muy importante para la disciplina bibliotecológica, ya que a través de éstos, estamos en posibilidad de conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, necesidades, demandas, satisfacción de las personas en relación con los recursos y servicios de información que proporcionan las diversas unidades de información.

Como se puede observar, su utilidad es bastante diversa, así como también lo son los métodos de investigación que se pueden aplicar para estudiar las características de las diferentes comunidades de usuarios, con los cuales es posible determinar entre otras cosas, sus necesidades de información.

Pues bien, aunque podríamos pensar que se tiene clara la necesidad de llevar a cabo estudios de usuarios, no podemos decir que sucede lo mismo en lo que respecta a sus objetivos y funciones, razón por la cual no ha sido posible determinar un marco teórico conceptual que sea consistente y al mismo tiempo aceptado por la comunidad bibliotecológica.

Generalmente, los estudios de usuarios que se han realizado están representados por estudios de casos específicos, los cuales reflejan sólo las características de las comunidades de usuarios, sin llegar al establecimiento de marcos conceptuales que respalden la disciplina bibliotecológica.

Ante esta situación, surge la necesidad de realizar esta investigación de tal manera que sea posible contribuir al establecimiento de una definición sobre el concepto de estudios de usuarios.

Para esto, se definió como objetivo general el *establecer un concepto del fenómeno estudios de usuarios que sea aceptado por la comunidad bibliotecológica latinoamericana, con el fin de contribuir a la generación del marco teórico de las disciplinas bibliotecológica y de información.*

De este objetivo general se desglosaron dos particulares: a) Analizar la producción bibliográfica sobre estudios de usuarios generada en Latinoamérica y b) identificar las variables que coadyuven en la elaboración de una definición.

Para alcanzar estos objetivos se plantearon las siguientes hipótesis:

- a) Con el análisis de los términos relacionados con estudios de usuarios será posible establecer una definición que facilite su comprensión así como la utilización de la misma.
- b) Las investigaciones realizadas sobre estudios de usuario no cuentan con un marco teórico conceptual sólido y uniforme que facilite su aplicación.

Con respecto a la metodología utilizada para realizar esta investigación se decidió trabajar con la aplicación del método de análisis de contenido, el cual facilita el análisis de los mensajes hasta su mínima expresión, lo cual favorece un análisis exhaustivo de las unidades de análisis seleccionadas, permitiendo identificar las categorías, mismas que una vez examinadas contribuyen con la elaboración de inferencias, característica esencial en la utilización de este método.

Las unidades de análisis están representadas por distintos tipos de documentos como son monografías, tesis y artículos de publicaciones periódicas, que se encuentran registrados en la base de datos INFOBILA y que

fueron generados por diversos países latinoamericanos como son Argentina, Colombia, Cuba, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela, de esta manera fue posible tener las opiniones pertinentes sobre estudios de usuarios a nivel latinoamericano.

Las definiciones desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de la ciencia y el quehacer científico al constituir una parte esencial de cualquier teoría científica. Mediante las definiciones se introducen en la ciencia nuevos conceptos, se fijan resultados de una investigación científica, se aclaran conceptos y sirven de base para la adaptación de nuevos conocimientos. Así, en el primer capítulo se hace una descripción de la evolución histórica de los estudios de usuarios y se complementa este capítulo con información relacionada con la teoría de la definición, ya que ésta es esencial para identificar la estructura semántica que debe poseer una definición.

En el segundo capítulo se hace referencia exclusivamente al método de análisis de contenido, explicando entre otros, sus antecedentes, su relación interdisciplinaria y sobre todo cada una de las etapas que se deben considerar al aplicar este método de forma efectiva para la obtención de los resultados establecidos.

El tercer capítulo describe ampliamente la aplicación de cada una de las etapas del método de análisis de contenido concluyendo con la elaboración de inferencias, para finalmente, presentar las conclusiones generadas resultado de la investigación realizada.

Cabe mencionar que se utilizaron las Normas APA 5ª. Edición, para la redacción de citas y la bibliografía consultada, así como para las unidades de análisis que conforman el anexo 1.

***Capítulo I. Estudios de usuarios y
teoría de la definición***

Introducción.

Para llegar a comprender y definir el concepto “estudios de usuarios,” es necesario revisar información relacionada con su desarrollo, ya que inicialmente éstos se referían al uso que hacían los usuarios de la información considerando lo que leían y porque lo leían, sin determinar sus necesidades de información.

Sin embargo, los trabajos que se han realizado sobre el tema, tienen variados enfoques que más que aclarar su entorno han provocado confusión, la cual ha ocasionado que su aplicación se desvíe hacia otras áreas de investigación, favoreciendo así, las causas que impiden determinar un marco teórico conceptual consistente sobre el tema.

Ante esta situación, es conveniente analizar varios aspectos de la Teoría de la Definición para poder significar este concepto, como son sus antecedentes y propósitos, sean éstos últimos descriptivos o bien estipulativos, su importancia, sus características y los elementos que lo conforman como son el juicio y la palabra, de tal forma que se pueda alcanzar el pensamiento conceptual que facilita la formación del concepto científico, mismo que permite expresar los conocimientos adquiridos utilizando como principal elemento a los juicios que lo determinan y éstos a su vez, quedan explicados a través de la inferencia.

1. Estudios de usuarios.

1.1 Evolución histórica.

Buscar el origen de los estudios de usuarios requiere remontarse a los primeros trabajos de comunicación científica, los cuales se empezaron a realizar a principios del siglo XX con el propósito de conocer determinadas características de los hábitos de publicación de los científicos como son: el tipo de fuentes que emplean para realizar sus trabajos, la actualidad de la bibliografía que utilizan, la capacidad de trabajar en equipo, o su productividad, las cuales posteriormente ayudarían a determinar los hábitos en el uso de la información.

En este sentido, a continuación se comentarán algunos de los antecedentes más significativos que existen con relación a la aplicación de los estudios de usuarios, es importante señalar que estos datos se basan en su mayoría de autores como Sanz (1994) y Siatri (1999), y pueden no representar exactamente un estudio de usuarios, sino más bien estudios bibliométricos o de colecciones, sin embargo, es lo que se tiene registrado como antecedente sobre el tema, lo cual fortalece la hipótesis de que no existe un marco teórico conceptual sólido sobre los estudios de usuarios.

De esta manera, los antecedentes de los estudios de usuarios pueden ser resumidos en las siguientes fases:

1ª Fase: Década de 1940

Las investigaciones que destacan en este periodo son las realizadas por John Desmond Bernal y Donald J. Urquhart en la Conferencia de la Royal Society Scientific Information Center de 1948. Carrizo (2006) menciona que en este evento, Bernal expuso los resultados obtenidos en la aplicación de un cuestionario piloto a científicos que trabajaban en diferentes centros públicos y privados, sobre como buscan, obtienen y utilizan la información de las revistas científicas, en la cual, el objetivo principal fue identificar lo que los científicos habían leído, por qué lo habían leído y qué uso hacían de esa información. A su vez, Urquhart presentó un estudio llevado a cabo en el Servicio de Préstamo en el Science Museum Library.

Por otro lado, Sanz (1994) comenta que Fussler en 1949, realizó investigaciones con el objetivo de definir el núcleo de publicaciones periódicas más demandadas en una disciplina científica determinada a partir del estudio de las referencias bibliográficas de sus artículos. La aplicación de estas técnicas permitió determinar el núcleo de revistas más utilizadas y las áreas de interés secundario.

En esta fase, las características principales de las investigaciones realizadas ocasionaron un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario. Además de que se intentó agilizar y perfeccionar los servicios para satisfacer y atender las necesidades del usuario.

2ª Fase: Década del 50

Garfield (1955), inventor de la base de datos Science Citation Index, introdujo por primera vez el término "*factor de impacto*", como medida para determinar el valor de un documento, estos trabajos son los que destacan en esta fase, ya que contribuyeron mucho en la evaluación de fuentes y elaboración de productos de información.

Hacia 1956, Brown estudió las revistas que aparecían citadas con mayor frecuencia en ocho áreas científicas. Los resultados de sus investigaciones ayudaron a establecer que, debido al alto número de fuentes que utilizaban los científicos en cada una de las disciplinas, era imprescindible potenciar la cooperación bibliotecaria como único medio para satisfacer las necesidades de información científica que tenían este tipo de usuarios.

En esta década aparece una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información, dirigidos a científicos o grupos específicos de usuarios, sin embargo, una crítica para esta fase, es el uso de metodologías no apropiadas y sin rigor científico. Al finalizar la década los estudios empiezan a hablar de las "redes de comunicación interpersonal".

3ª Fase: Década del 60

En esta fase, la característica principal es la utilización de nuevas técnicas que enfatizan la elaboración de productos de información a medida de las necesidades de los usuarios.

Como ejemplo de lo anterior, se encuentran los trabajos realizados por Kessler en 1963, los cuales estuvieron centrados en determinar la relación existente entre las publicaciones científicas y los grupos de investigación. Para esto, el autor dio a conocer el término “*enlace bibliográfico*”, el cual mide el número de referencias comunes que tienen entre sí dos o más documentos publicados previamente, de esta manera el número de referencias comunes va a determinar la fuerza de enlace entre los autores.

4ª Fase: Década del 70

Esta década se caracterizó principalmente por investigaciones que estaban dirigidas a examinar el uso de sistemas de información, en particular, su eficiencia, efectividad y cómo éstos podían ser maximizados.

Otro hecho importante fue el establecimiento en 1975 del Centro de Investigación sobre Estudios de Usuarios (Centre for Research on User Studies, CRUS) en la Universidad de Sheffield, el cual tenía a su cargo proyectos relacionados con la capacitación, a través de cursos y seminarios sobre los métodos de investigación utilizados en los estudios de usuarios, desafortunadamente este Centro desapareció en 1989 por falta de fondos.

Vale la pena destacar investigaciones cuyos objetivos estaban relacionados con la identificación de necesidades de información, uso de la información, y comportamiento en la búsqueda de los usuarios del área de las Ciencias Sociales, hecho que caracteriza a este periodo, ya que hace referencia a otras áreas del conocimiento, además de la ciencia y tecnología.

Sanz (1994) comenta que algunos de los autores que destacan por su aportación a los estudios de usuarios son, entre otros, Goffman y Morris, quienes en 1970, aplicando la Ley de Bradford, determinaron el tamaño mínimo que debía tener la colección de publicaciones periódicas de una biblioteca especializada para atender las demandas de sus usuarios. El resultado de este trabajo ha permitido contribuir ampliamente en la definición de políticas de selección y adquisición de fuentes de información en las bibliotecas.

Relacionado con este tema, Brookes en 1971 aplicando la misma técnica de Bradford, llegó más allá de definir el tamaño adecuado de la colección de revistas científicas de una biblioteca especializada, logrando determinar los títulos que ésta debía incluir.

5ª Fase: Década del 80

La década de los 80 se caracterizó por la aplicación de métodos cualitativos en el estudio de problemas relacionados con el uso de la información, con el propósito de obtener información relacionada con las áreas cognitivas y afectivas del comportamiento humano. Los métodos más usados fueron la entrevista, la observación y el diario, entre otros.

Otra característica importante de este periodo, es la aparición de las tecnologías de la información, desarrollándose varios estudios con el propósito de determinar las necesidades de los usuarios en relación con diferentes software y sistemas de recuperación de información como son, los OPAC's (Online Public Access Catalogue), las bases de datos, entre otros.

Son muchos los autores que destacan en este periodo, sin embargo, como ejemplo se hará mención a las investigaciones realizadas por Ellis en 1987, quien llevó a cabo un estudio con el propósito de establecer patrones en el comportamiento de búsqueda de información entre investigadores académicos, estos patrones tuvieron éxito y fueron usados posteriormente en otros estudios que permitieron comparar dicho comportamiento entre científicos de diversas áreas del conocimiento.

6ª. Fase: Década del 90

Con el establecimiento del Internet, considerado como un proveedor importante de información, los estudios que se desarrollaron sobre el tema se canalizaron principalmente al impacto de este recurso electrónico sobre los usuarios y las comunidades de información. Los trabajos de investigación que se realizaron durante esta década estaban relacionados con:

- El uso de Internet como una herramienta de referencia por bibliotecarios.
- El impacto de la comunicación electrónica entre los bibliotecarios de consulta.
- El uso de Internet por usuarios de educación superior.
- Las herramientas que los usuarios usaban para localizar la información requerida y a cuáles problemas se enfrentaban.

Como se ha expuesto, aun cuando no todas estas investigaciones son propiamente estudios de usuarios, son los enfoques que se le ha dado al tema de acuerdo al contexto de cada época lo que ha provocando confusión en muchas

ocasiones. Actualmente los estudios de usuarios han mejorado bastante y continúan siendo una herramienta importante, ya que se les puede aplicar en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y de la Bibliotecología; como son el identificar los hábitos y necesidades de información de los usuarios, detectar los cambios que se vayan produciendo en ellos; evaluar todos los recursos que conforman las unidades de información de tal manera que permitan medir la eficacia y eficiencia de éstas, la calidad de los servicios, entre otros.

1.2 Propósitos de los estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios representan uno de los campos de investigación en el área de la Bibliotecología, a través de los cuales, como se señala en el Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios (1997), es posible conocer:

los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, necesidades, demandas, satisfacción de las personas en relación con la información y con los servicios y sistemas bibliotecarios.

En esta misma obra, se especifican una serie de propósitos generales que vale la pena señalar:

- Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información: mediante la

determinación del cumplimiento de su propósito, y el nivel de éxito de programas y servicios; el establecimiento de prioridades de programas y servicios y mejoras en sistemas, servicios, instalaciones; la evaluación de la colección, programas y servicios que permitan su actualización, resolución o cancelación, así como la justificación de recursos monetarios y de la existencia del sistema o servicio ante una institución mayor o a otros grupos de usuarios que apoyan el sistema.

- *Analizar la interacción del usuario con el sistema:* mediante la *determinación* del nivel de satisfacción del usuario y sus actitudes hacia las bibliotecas y los sistemas de información; de los niveles de conocimiento de programas y servicios para ayudar a la formación de los usuarios; de la proporción de usuarios potenciales que son usuarios reales; de los patrones y niveles de uso; y de las prioridades del usuario. La *identificación* de las poblaciones de usuarios, usuarios potenciales y no usuarios y de los éxitos y los fracasos de los usuarios. El *mejoramiento* de las relaciones públicas, y la equiparación del usuario y la información. El apoyo en la *comprensión* de la transferencia de la información; para minimizar el número de obstáculos entre usuario e información.

- *Identificar las características generales del usuario:* determinar los intereses del usuario, los estilos de vida, las opiniones, las actividades, las actitudes, las características psicológicas y demográficas; identificar nuevas tendencias y necesidades; estudiar el flujo de la información y los hábitos de uso de la literatura; identificar las fuentes de información a las que recurre la gente, tanto dentro como fuera de las bibliotecas y sistemas de información.

- *Apoyar los estudios científicos y comparativos:* probar hipótesis o conducir estudios comparativos con el objeto de aislar variables causales.

Es importante también considerar los objetivos de los estudios de usuarios que menciona Izquierdo (1999), ya que en ellos se destacan los análisis requeridos y los integra en las siguientes categorías:

a) *El análisis de las necesidades:* El contenido y el tipo de información buscado desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Este análisis permite definir los productos, los servicios y hasta la clase de unidad de información que mejor se adapte a las distintas circunstancias.

b) *El análisis de los comportamientos de la información:* Indica cómo se satisfacen normalmente las necesidades; aclara el contexto de los productos y servicios; precisa las condiciones que deben cumplirse y permite definir el tipo de preparación y/o de formación de los usuarios.

c) *El análisis de motivaciones y actitudes:* Valores, deseos expresados y ocultos frente a la información y a las actividades relacionadas con ella; expectativas, nivel de satisfacción, imagen (idea que se hace el usuario) de los servicios de información y de sus profesionales. Este análisis permite explicar el fundamento de los comportamientos y de las necesidades.

d) *El análisis del consumo y producción de literatura científica:* Se centra en estudios bibliométricos descriptivos (producción, colaboración y análisis de materias) y en el análisis de citas.

e) *El análisis de modelos de procesamiento de la información:* Atiende los fenómenos psico-cognitivos que se evidencian en cada una de las fases del proceso documental (creación, tratamiento, difusión, uso e influencia de la información); los contextos cognitivos de la recepción de la información; los mecanismos y motivaciones de la percepción; los factores que determinan la atención y el reconocimiento de información; los procesos implicados en la organización y representación del conocimiento; las intenciones comunicativas de los actores informativos; el estudio de los efectos comunicativos producidos en la mente de los usuarios; el análisis del uso de la información; la valoración de las actitudes, motivaciones y el comportamiento de los usuarios.

Como se puede observar, la utilidad y finalidad de los estudios de usuarios es bastante diversa, así como también lo son los métodos de investigación que se pueden aplicar para estudiar las características de las diferentes comunidades de usuarios, con los cuales es posible determinar entre otras características sus necesidades de información. Y aun cuando se tiene clara la necesidad de llevar a cabo estudios de usuarios, no sucede lo mismo en lo que respecta a sus límites y relaciones conceptuales, razón por la cual no ha sido posible determinar un marco teórico conceptual que sea consistente y al mismo tiempo aceptado por la comunidad bibliotecológica.

Por lo que para alcanzar el objetivo de esta investigación, será necesario interpretar el significado de los términos utilizados en este campo de la Bibliotecología y para esto se requiere analizar aquellos aspectos representativos de la Teoría de la Definición, la cual nos permitirá, a través de sus

recomendaciones, realizar las inferencias necesarias para significar los estudios de usuarios.

1.3 Teoría de la definición.

Del Latín “definitio”, la definición significa marcar los límites, delimitar, determinar y precisar, *es una enunciación que expresa la esencia de la cosa* (Aristóteles, 1972), *es por tanto, la declaración de la esencia* (Abbagnano, 2004), y desde la Lógica se interpreta como la exacta determinación con que se registran los caracteres esenciales y diferenciales de un objeto o el significado, contenido y límites, de un concepto. (Diccionario Soviético de Filosofía, 1965).

El tema de la definición ha sido abordado desde diferentes enfoques como son las teorías del conocimiento y la cultura, la lógica y la semántica, así como para diversos propósitos como el análisis de discurso, la elaboración de diccionarios, la determinación de terminologías, entre otros. De esta manera, varios autores a través de los tiempos se han ocupado de las cuestiones que atañen a la *definición, desde los filósofos griegos quienes la identifican como la esencia sustancial de los objetos y base para la conformación del conocimiento*, conceptos que siguen vigentes y son referentes obligados sobre el tema, hasta filósofos más actuales como Emmanuel Kant, y Heinrich Rickert.

Precisamente éste último, realizó un análisis muy detallado sobre el desarrollo y las teorías de la definición a través de la historia de la humanidad, especialmente lo expuesto por Sigwart (1895) en su libro “Lógica”, y las plasmó en “Teoría de la

Definición,” documento que ha aportado importantes bases para el estudio del tema y que desde su aparición se ha convertido en referente primordial como lo muestran las diferentes ediciones, reimpressiones y traducciones realizadas de esta obra hasta nuestros días.

Así, para entender los diferentes aspectos relacionados con la Teoría de la Definición, se requiere revisar los acontecimientos históricos más relevantes que le dieron origen, de tal modo que se pueda tener una visión general de la misma.

1.3.1 Antecedentes.

Los tratados sobre la definición tienen su origen en la historia y desarrollo del pensamiento y de la filosofía griega, en el momento en que comienza a dedicarse al estudio del proceso del pensamiento humano. Inicia con los sofistas, pero cuando sus teorías científicas sobre la constitución del mundo cayeron en evidente contradicción con los hechos, se despertó la duda sobre la capacidad del pensamiento humano para encontrar la verdad y obligó así al espíritu humano a convertir su propia actividad en objeto de investigación.

En los sistemas metafísicos de los filósofos de la naturaleza, el principio propiamente impulsor había sido evitar la contradicción. Los Eléatas no podían pensar el devenir por ser contradictorio; para Heráclito, al contrario, no había nada permanente sino sólo el devenir, por lo que si se quería sostener una o la otra doctrina, de todas maneras parecía resultar una consecuencia:

El mundo de los sentidos, tal como se presenta al hombre, como mezcla de cosas permanentes y cambiantes, es apariencia. El hombre no conoce las cosas tal como son sino tal como le aparecen; tal como se le presentan a él en cuanto individuo. Un saber objetivo es pues imposible; sólo hay opinión subjetiva. (Rickert, 1960)

Los partidarios del principio de contradicción, llegaron a dudar de la validez de ese mismo principio, ya que sí sólo hay una opinión, no hay diferencia alguna entre verdad y error, y las afirmaciones contradictorias están igualmente justificadas. Estos pensadores negaban así la validez del principio con cuya ayuda habían desarrollado su demostración, y esto tenía la mayor significación. Las leyes lógicas que se habían seguido hasta entonces sin conocerlas expresamente, nunca hubieran podido ser descubiertas de no haber sido controvertidas antes, al menos una vez.

Rickert (1960) menciona que Sócrates estaba firmemente convencido de que todas las opiniones distintas contenían algo en lo cual concordaban y precisamente el conflicto de las opiniones le parecía indicarlo. La verdad es lo común y el camino para encontrar la verdad consiste en comprobar lo que todos reconocen bajo las distintas opiniones.

Siguiendo a Rickert (1960), menciona que al analizar esta situación, se originó en Sócrates la necesidad de indagar sobre la definición. Las demostraciones que daban los sofistas de la relatividad de toda opinión se fundaron al observar que se designaba con la misma palabra varios conceptos distintos, por lo cual el filósofo exigía que cualquiera que disputara con él que determinara con precisión los

conceptos que deberían estar ligados a las palabras utilizadas. Reconoció que sólo podíamos llegar a dilucidar con certeza algo, si los conceptos usados en la investigación eran conceptos determinados y comunes. Así, para Sócrates, la definición era el medio de crear y formar conceptos determinados y designados de manera inequívoca, indicando lo general, lo que tiene un valor para el conocimiento por ser lo común.

Platón siguió la opinión de Heráclito, según la cual las cosas singulares del mundo sensible no son, sino sólo devienen, por lo tanto, el conocimiento de lo singular no era para él un auténtico conocimiento. Las cosas singulares tienen también algo en común, y este carácter común es, a la vez, lo que tienen de permanente. Asimismo, aportó un segundo beneficio gracias al cual la definición llegó a ser por vez primera lo que aparece como definición en Aristóteles. Trató de conocer por separado las distintas ideas verdaderas y realizó el primer intento de coordinar esas ideas en un sistema, bajo las cuales pueden presentarse las cosas singulares, y unificarse bajo una idea de orden superior; Rickert (1960) indica que si Platón hubiera proseguido ese intento, hubiera surgido así la pirámide de ideas cuya cúspide constituye la idea del Bien, en cuanto idea del auténtico principio del mundo.

Lo anterior brinda a la definición platónica su forma particular: conocer un objeto es señalar su lugar en esa pirámide. Se subordina a una idea y se le añade aquello por lo cual el objeto se diferencia de las otras cosas subordinadas a la misma idea. Así queda completo el conocimiento de una cosa, pues, según Platón, ha sido indicado su puesto en relación con el principio del mundo y se

origina lo que más tarde se llamó la definición por el *genus proximum* (género próximo) y la *differentia specifica* (diferencia específica).

Definición es para Platón, citado por Rickert (1960), *el conocimiento de la esencia de una cosa mediante la indicación de la idea que la comprende, cuya forma de aparición es la cosa, de la cual participa la cosa – o como quiera decirse.*

Como se puede observar, Platón identifica la definición con su forma propia y sigue un método científico que maneja con seguridad, pero en ninguna parte convirtió ese método en objeto de una investigación particular; no formuló teoría alguna acerca de su forma de conocimiento, en resumen, no dio ninguna definición de la definición.

Si Platón había preguntado cuál era el objeto del conocimiento verdadero y había respondido: la idea, Aristóteles preguntó *¿cómo conocemos?*, a lo que respondió determinando el concepto al indicar el *género y la diferencia*. Metodológicamente no hay entre Aristóteles y Platón, ninguna disconformidad fundamental; pues tanto la idea como el concepto tienen por tarea *indicar la esencia* de un objeto y, por lo tanto, con ellos es posible definirla.

Así, para Aristóteles (1972) *la definición es el concepto que nos indica la esencia* o el conocimiento de una cosa, al determinar el concepto general intemporalmente válido cuya expresión particular constituye la cosa individual del mundo sensible, de tal forma que permita inferir la forma en la que ha de presentarse para alcanzar su fin. Hay definición cuando el término significa algo primario, lo que ocurre cuando hay cosas que no pueden ser predicadas de otras

cosas. (Platón citado por Abbagnano, 2004). Así, la definición consta del género y la diferencia. El *género indica la “esencia”* y permite definir el objeto para conocerla, y la *“diferencia” sirve para designar* el modo particular en que se presenta.

De acuerdo a lo hasta aquí señalado, se observa la estrecha relación entre la doctrina metafísica de Aristóteles con la teoría de la definición. No obstante, en Sócrates, Platón y Aristóteles, la palabra definición designaba siempre la forma de pensamiento sobre la cual recaía la tarea de determinar el concepto, lo cual tiene que realizarse indicando la esencia de las cosas. Por lo tanto, la formación de pensamiento que en la ciencia moderna sirva al mismo fin, tendrá que llamarse definición. (Rickert, 1960).

1.3.2 Determinación general de la definición.

En siglos posteriores, hombres de ciencia y filósofos, han seguido dilucidando sobre la definición, llegando a conclusiones muy similares a los autores griegos clásicos. Así, por ejemplo, Thomas Hobbes en 1665 expone que la Definición “no puede ser otra cosa que la explicación de un nombre mediante un discurso,” y John Locke en Ensayo, Libro II, dice que la Definición no es *sino el mostrar el sentido de una palabra por otros varios términos que no sean sinónimos.* (Abbagnano, 2004)

Nadie llama definiciones a las explicaciones meramente verbales como: lógica quiere decir teoría del pensar, democracia significa dominio del

pueblo; ni a las explicaciones de abreviaciones verbales como: una recta es una línea recta. (Sigwart, 1895)

Por tanto, antes de que alguien quiera indicar la significación de una palabra que designa un concepto, tiene que haberle precedido un proceso de pensamiento lógico y sólo entonces puede encontrar su expresión verbal, sería arbitrario llamar definición únicamente a esta expresión verbal. Así, la definición para Sigwart (1895):

...es la formulación verbal del proceso de pensamiento precedente, a la que hay que distinguir con cuidado de esta definición propiamente lógica del concepto; aquella formulación verbal se reduce a una traducción en el sentido más amplio de la palabra, es decir, a dar nombres comprensibles en lugar de otros incomprensibles.

Rickert, (1960), menciona que casi todos los lógicos principian la doctrina sobre la definición con una discusión a partir del hecho siguiente:

...en la comunicación de pensamientos, las palabras empleadas en el lenguaje no significan siempre lo mismo para el comunicante que para quien recibe la comunicación. Incluso los autores que enseñan cómo, al definir, no puede tratarse como una definición de nombres, se inclinan hacia el punto de vista siguiente: la tarea de la definición sería ayudar a poner en relieve ante la reflexión los equívocos provocados por el lenguaje. Esto es fácil de comprender a partir de la historia de la lógica: esos equívocos están

estrechamente ligados a la forma peculiar en que la definición tuvo que presentarse por primera vez.

Así, todos aprendemos a pensar de la mano del lenguaje y continuamos pensando con ayuda de éste, lo cual es cierto, sin duda alguna. Se puede decir que sin el lenguaje no se lograría pensar lógicamente en modo alguno o sólo se podría pensar de modo incompleto o; por tanto, no es posible en el estudio de la Definición ignorar el lenguaje, *el lenguaje ofrece, primero, términos aislados, los que en un segundo momento se entrelazan entre sí, formando el juicio o la proposición.* (Larroyo, 1972)

La importancia de esta relación no radica en que pensamiento y lenguaje coincidan, reflexionemos que si por un lado hay palabras y oraciones que comprendemos, por el otro lado hay algunas que nos son incomprensibles; con éstas, por lo tanto, no podemos pensar nada. La distinción estriba en que muchas palabras u oraciones tienen una significación o un sentido, mientras que para otras no es el caso. Así pues, por más estrechamente ligadas que estén las palabras y sus significaciones, pueden separarse conceptualmente; más aún, tienen que ser diferentes unas de otras para poder determinar si están ligadas unas con otras, ya que el puro hablar carece de sentido o significación, por lo tanto, de pensamiento. El pensamiento, por su propia esencia, no se encuentra en el campo de las palabras y de las oraciones, sino en el de las significaciones y formaciones de sentido.

Conforme a lo anterior, no se puede decir que podamos pensar sin un medio como el lenguaje, sino tan sólo que el lenguaje no constituye un elemento

conceptualmente inseparable del pensamiento. Entonces, puesto que pensamiento y lenguaje, palabra y significación, sentido y oración no son idénticos, el empleo del lenguaje en el proceso de pensamiento prescinde de comunicar las ideas a otros hombres, desempeña por principio otro papel en los intentos expresamente dirigidos a dar una forma verbal comprensible para los demás, a partir de los resultados que haya encontrado el pensamiento.

Se destaca lo anterior, para mostrar que está justificado tratar el pensamiento según su sentido o su significación, aún sin tomar en cuenta su formulación verbal con vistas a la comunicación con los demás, de lo cual resulta que la definición que sólo tenga por fin indicar la significación de una palabra es por principio distinta de la definición que trate de determinar el contenido de un concepto.

En el primer caso importa sólo la palabra misma, el concepto ligado a ella se da por supuesto de antemano. En el segundo caso, tenemos que ver con las significaciones y formaciones de sentido inherentes a las palabras, significaciones que al hablar nombramos o comprendemos, lo que está en cuestión es precisamente el concepto que pensamos y debemos ligar a una palabra, ya que, cualquiera que exprese una oración,

tiene la pretensión de ser comprendido, es decir, deseará que quien oiga o lea su oración enlace con las palabras empleadas en ella las mismas significaciones o conceptos que él, o que tenga las mismas representaciones. Cuando una palabra designa un concepto compuesto, puede dividir ese concepto en significaciones simples, es decir, no

analizables en otras, o en otros conceptos compuestos, e indicar entonces que el nombre utilizado debe designar el concepto compuesto de tales o cuales significaciones, los cuales supone conocidos tanto en su contenido como en su designación; o bien, en caso de que los conceptos utilizados tampoco se designen verbalmente de modo inequívoco puede dividirlos de nueva cuenta y proseguir así hasta resolver por fin todo el concepto en significaciones verbales simples, que hará comprender a su oyente o lector señalando los objetos mentados o nombrando palabras. (Rickert, 1960)

Cabe señalar, que la ruta para dividir un concepto en significaciones verbales elementales es a veces muy complicada y sólo es recomendable su utilización, en caso de no alcanzar el objetivo por otros medios.

Estaría justificado llamar definición a la explicación nominal por cuanto ésta trata de limitar a determinadas significaciones o conceptos, el campo de vigencia de la palabra, esto es, se trata en cierto sentido de “definir” un nombre. Sin embargo, el concepto no debe definirse, tiene que estar dado de antemano para que sea posible la explicación nominal, ya que:

...al definir, sólo se trata, de suscitar en otro hombre, nombrando un nombre, las significaciones que yo ya tengo y deseo que él también tenga. Mi voluntad es lo único que determina la significaciones que el otro debe pensar; yo sólo puedo querer que el piense las mismas significaciones que constituyen los elementos de mi concepto; sólo puedo querer que las piense todas; de lo contrario no tendría mi concepto completo. Lo que yo haya incluido en mi concepto tengo que designarlo también con palabras

que el otro comprenda; y todos sus elementos son esenciales, de no ser así no los hubiera incluido en mi concepto y mucho menos los hubiera designado con un nombre en mi definición. (Rickert, 1960)

1.3.3 El fin de la definición.

La definición, como se mencionó anteriormente, tiene en su origen una estrecha relación con el lenguaje ya que se generó en la lucha por la verdad a través del diálogo, y se establece como *un medio para un fin* que no consiste solamente en indicar la significación de un nombre, sino la *determinación del concepto*.

... nuestro conocimiento se completaría si lo convirtiéramos en un sistema de juicios que abarcan todo, y cuyos sujetos y predicados fueran conceptos perfectamente determinados. De aquí resulta con necesidad, para la definición como determinación del concepto, lo siguiente: la definición tiene que formar los conceptos de tal manera que, a partir de ellos, se pueda construir un sistema de juicios semejante. Es pues un instrumento para elaborar los materiales con que se edifica la ciencia como sistema". Rickert (1960).

Es necesario mencionar que la palabra definición contiene una ambigüedad que a menudo se encuentra en el lenguaje: el que una misma palabra tenga dos significados distintos, ya que por muy obvio que parezca es muy importante poner en claro que por definición se puede entender en un caso el acto de definir (definitio) y en otro el producto de ese acto de definición (definitum).

Esta aclaración es necesaria para tomar en cuenta que en lo sucesivo cuando se hable de definición en esta investigación, sólo se designará con esa palabra el acto de definir. Resultan así dos preguntas: ¿Cuál es el material de la definición? y ¿Cómo se han de formar los conceptos con ese material?

Con respecto al material, la lógica suele subordinar el concepto a la “representación,” *El concepto (notio, conceptus) es la representación en que el conjunto de las notas esenciales o la esencia del objeto correspondiente es representada,* dice Ueberweg, citado por Rickert (1960).

Se considera esencial para el concepto que sea general, dado ese supuesto se le subordinará a la “representación general”. Según esto, la tarea que tendría la definición sería, hacer conceptos con representaciones generales, por ello, el pensamiento precientífico se distingue del científico en que el uno tiene que ver con representaciones generales, el otro con conceptos.

El concepto es, por principio, distinto de la significación verbal indeterminada en el sentido indicado; esta distinción se basa en el valor lógico del concepto para el conocimiento de lo verdadero. Mientras que la significación verbal es indeterminada no sólo procura un conocimiento incierto, sino que incluso, desde un punto de vista científico, conduce a errores, una característica del concepto consiste en hacer ver con absoluta certeza y necesidad cuáles son los objetos que debe comprender; y el valor de la definición en cuanto delimitación se basa justamente en determinar con precisión el campo de vigencia del concepto.

El pensamiento humano forma los conceptos al analizar los objetos comprendidos bajo significaciones verbales generales, y luego las pone en conexión con determinado número de notas de esos objetos con la conciencia de que esas notas se implican recíprocamente en cuanto a elementos del concepto. Si tal cosa sucede, queda definida, no la palabra o el nombre sino la significación inherente a él, o la representación general, es decir queda ésta delimitada rigurosamente frente a otras significaciones o representaciones y puede ser utilizada científicamente como concepto, el concepto es instrumento del conocimiento. (Larroyo, 1972)

La definición puede parecer el método más obvio, y quizá el más adecuado, para caracterizar un concepto científico, según Hempel (1979), las definiciones se dan principalmente con uno de estos dos propósitos:

- *Enunciar o describir el significado o significados aceptados de un término ya en uso. (Definiciones descriptivas)*
- *Asignar, por estipulación, un significado especial a un término dado, que puede ser una expresión verbal o simbólica acuñada por primera vez o un término "viejo" que se ha de usar en un sentido técnico específico.(Definiciones estipulativas)*

Las definiciones del primer tipo se pueden expresar del siguiente modo:

----- tiene el mismo significado que - - - - -

El término que ha de ser definido, o definiendum, ocupa el lugar de la línea continua de la izquierda, mientras que el lugar de la línea discontinua está ocupado por la expresión definidora, el definiens. Por ejemplo:

“Simultaneo” tiene el mismo significado que “que ocurre al mismo tiempo”.

Definiciones como éstas se proponen analizar el significado aceptado de un término y describirlo con la ayuda de otros términos cuyo significado debe haber sido comprendido con anterioridad si se quiere que la definición sirva a su propósito. Se llaman también definiciones descriptivas y, más específicamente definiciones analíticas. Estas definiciones pretenden describir ciertos aspectos del uso aceptado de un término, se puede decir, que son más o menos exactas, o incluso verdaderas o falsas.

Las definiciones estipulativas, sirven para introducir una expresión que se ha de usar con algún sentido específico en el contexto de una discusión, de una teoría, entre otros. A estas definiciones se les puede dar la siguiente forma:

----- ha de tener el mismo significado que - - - - -

o bien

Por ----- entendemos lo mismo que por - - - - -

Las expresiones de la izquierda y de la derecha se llaman también *definiendum* y *definiens*, respectivamente. Las definiciones resultantes tiene el carácter de estipulaciones o convenciones, que evidentemente no se pueden calificar de verdaderas o falsas. Por ejemplo:

El término “densidad” ha de ser considerado como abreviatura de “masa en gramos por centímetro cúbico”.

Un término definido mediante una definición analítica o mediante una definición estipulativa puede ser eliminado de una oración sustituyéndolo por su *definiens*, este procedimiento convierte la oración en una oración equivalente en la que ya no aparece ese término.

Conforme a lo expuesto, se puede decir que la finalidad básica de la Definición consiste en la descripción y delimitación de conceptos de manera única, mediante la comprensión de las palabras empleadas para que tengan las mismas significaciones y representaciones en sus partes esenciales. Otros propósitos secundarios que persigue la definición son:

- Reflejar las relaciones que mantienen los conceptos en un campo de conocimiento.
- Proporcionar información sobre el uso de un concepto en determinados contextos.
- Normalizar el significado de un concepto.
- Difundir la utilización de determinados conceptos

Puede parecer que todo término utilizado en una teoría científica o en una determinada rama de la ciencia debería estar definido con precisión. Pero esto es lógicamente imposible, para haber dado una definición de un término, se tiene que haber definido a su vez cada uno de los términos usados en el definiens y luego, de los términos usados para definir los términos de éste, y así sucesivamente.

1.3.4 Concepto y juicio.

Hasta ahora, cuando hablamos de definición, siempre nos referimos al acto de definir. Sin embargo, como sabemos, el lenguaje emplea también la palabra definición para designar el producto que se origina en acto de definir, esto es, lo definitum. Conforme a ello, no existe duda de que la definición en este segundo sentido es totalmente idéntica al concepto. Al respecto Sigwart (1895) dice que:

una representación sólo es un concepto si es clara, es decir, si lo pensado en ella es perfectamente consciente. La definición es pues el mismo concepto; no algo distinto del concepto.

La definición en cuanto producto o en cuanto *definitum* es el concepto. Ahora bien, ¿qué es, según esto, el concepto mismo?. Al respecto, Rickert (1960), menciona que:

si consideramos el proceso de división del concepto, se nos presenta éste bajo la forma del juicio. La lógica también llama juicio a la definición analítica, ordinariamente llamada definición a secas; aquí por "juicio" debemos entender toda la formación de pensamiento correspondiente a la

oración expresada o por ella mentada, a diferencia de la significación de la palabra singular, que sólo representa una parte del contenido lógico. En la mayoría de los casos y en sentido estricto, deberíamos llamar un “complejo de juicios” a la definición que enumera varias notas; pues la indicación de cada nota es siempre un juicio, y en la definición se trata de un completo de “juicios analíticos” que destacan expresamente todo lo que antes estaba pensado en el concepto. La definición analítica, por lo tanto, transforma el concepto en un juicio o en una serie de juicios, cuyo sujeto representa en cada caso el concepto por analizar y cuyo predicado representa las notas que la definición sintética haya incluido previamente en él como notas esenciales.

Así, tenemos que el ideal lógico de nuestro conocimiento consiste en un sistema completo de juicios cuyos sujetos y predicados son conceptos constantes, esto es, conceptos definidos.

El pensamiento vivo no puede permanecer ni un momento en un concepto, sólo puede formarlo juzgando, para de inmediato dividirlo juzgando de nuevo. El concepto no es por lo tanto, en su contenido lógico, algo distinto de los juicios que lo forman. Según Sigwart,(1895):

el concepto debe comprenderse como punto de unión de juicios y en ellos se desarrolla; con todo, iría demasiado lejos. Si cualquier concepto es tan sólo un complejo de juicios, ¿qué serán los sujetos y predicados de esos juicios?

Inclusive, Sigwart menciona que la definición es un juicio en el que se indica la significación de una palabra que designa un concepto. Sin embargo, esto puede llevarnos a pensar que tendríamos que llegar finalmente a conceptos que ya no se pudieran traducir en juicios.

Es cierto que la resolución de los conceptos en juicios no puede proseguirse indefinidamente y que, no todos los juicios tienen sujetos y predicados que consisten en conceptos definidos, esto es, en juicios. De hecho, tenemos que llegar finalmente a juicios cuyos sujetos y predicados son elementos últimos de nuestro conocimiento, ya no definibles. Con esto queda demostrado que el concepto, en la medida en que es definido consta de juicios, por tanto, siguiendo la teoría de Sigwart (1895):

el juicio es una síntesis de representaciones que se lleva a cabo junto con la conciencia de su validez objetiva; y, puesto que la relación válida entre esas representaciones también forma parte del contenido lógico del concepto definido, el concepto científico válido, tiene que ser una forma de juicio.

La diferencia sólo puede encontrarse en la expresión verbal, en ella puede reducirse la distinción, entre palabras y oración, ya que la definición es una forma de representación del concepto.

1.3.5 El concepto y la palabra.

El concepto se conforma de juicios, por tanto su comprensión es lo que nos va a permitir formar nuestro conocimiento. De hecho, sería imposible tener un pensamiento conceptual si no se añadiera a los juicios concebidos como fijos un nuevo elemento al que todavía no hemos prestado atención expresa. Este elemento es el lenguaje.

Los significados en un lenguaje especializado no derivan únicamente del significado propio de cada término, se desprenden también de las relaciones entre los términos y del orden en que se presenta esa relación. De esta manera cuando se pregunta sobre el significado de un término, lo que estamos haciendo es indagar sobre las relaciones que establece.

De hecho, nunca podríamos llegar a un pensamiento conceptual complicado, si no estuviera a nuestra disposición el lenguaje para designar con una palabra los complejos de juicios que nunca podemos aprehender como unidades; esa palabra toma el lugar del concepto, se asocia firmemente con los juicios pensados como fijos y puede ser utilizada entonces como un elemento del proceso de pensamiento.

De esta forma, con ayuda de las palabras es posible utilizar de nuevo los resultados de la investigación científica reunidos en un concepto, pues se pueden formar nuevos juicios mediante síntesis de las significaciones implicadas en él, entonces, podemos sentar todo un sistema de juicios cuyos sujetos y predicados son complejos de juicios, y cuya necesidad resulta por sí misma, tan pronto

resolvemos el complejo en sus juicios singulares, es decir, tan pronto definimos los conceptos y dejamos que se destaquen así las relaciones en que se encuentran respecto de otros conceptos o complejos de juicios.

Por otra parte, en el caso de que todo concepto tenga que ser designado necesariamente con una palabra, encontramos una nueva explicación de nuestra creencia de que tenemos que ver con una unidad aún en el caso de un concepto definido cuyo contenido lógico esencial carece de intuición sensible: sólo la palabra forma la unidad y engaña acerca del hecho de que, prescindiendo del lenguaje, sólo hay juicios, los cuales, al formularse expresamente, tienen que recibir la forma de oraciones. Entonces se busca en una palabra la “esencia” de una cosa que el concepto puede expresar.

Aun cuando en una definición se trata de definir la palabra, lo esencial es el análisis de su significación consistente en juicios, es decir, la determinación del concepto. Es conveniente para el lenguaje distinguir entre la formación del concepto y la definición, y así entender por definición únicamente la oración que establece la significación de una palabra.

De acuerdo con Rickert (1960), *una definición es real cuando le corresponde un objeto real al concepto definido, y nominal cuando no le corresponde en la realidad más que un nombre*. La palabra o cualquier otro signo, son necesarios en cualquier definición, y a esa palabra corresponde siempre algo, su significación lógica. Si se ha definido el concepto, esa significación consta del contenido de los juicios pensados como fijos, no es pues ni un objeto ni un nombre. En resumen, no

se define ni el nombre ni el objeto, sino tan sólo el concepto. Con base en lo anterior se formula la siguiente pregunta: ¿Cuándo son propiamente verdaderos nuestros conceptos, es decir, cuándo constan de juicios válidos? Porque es notorio que puede haber conceptos formalmente perfectos que no sean verdaderos.

Por lo anterior, sólo nos referimos a conceptos originados en el curso del trabajo científico, respecto de los cuales no es posible librarnos de la convicción de que un día se les encontrará falsos, por más perfectos que puedan ser lógicamente en su forma.

Así, por ejemplo, se tiene la firme convicción de que el concepto de triángulo plano implica e implicará siempre, por más que aumente nuestro conocimiento empírico, que la suma de sus ángulos sea igual a tres rectos. Pero no por ello estamos obligados a creer que se trata de un concepto que representa una figura metafísicamente adecuada del ente. La certeza con que consideramos verdadero un concepto semejante, o mejor dicho, los juicios de que constan, se basa exclusivamente en la necesidad de pensamiento con que se nos imponen.

1.3.6 El pensamiento conceptual.

El pensamiento conceptual surge cuando se han desarrollado los diferentes sistemas de la vida social y la producción. Sobre este proceso surgen las primeras actividades de análisis y síntesis del conocimiento humano, formas que son

necesarias para formar en primera instancia, las nociones y posteriormente, los conceptos.

El desarrollo del lenguaje, del pensamiento y la unión entre el concepto y la proposición facilitan el surgimiento del pensamiento científico. Los primeros elementos de la ciencia se dan en las antiguas sociedades esclavistas de Egipto, quienes crearon el primer calendario del mundo en el que el año tenía trescientos sesenta y cinco días, y doce meses de treinta días, lo que confirma la elaboración de conceptos en referencia al tiempo que representa una de las categorías más complejas del pensamiento humano.

Otras culturas también alcanzaron notables conceptos científicos en los campos de las matemáticas, la geometría y el álgebra, y son fundamento en la práctica social de la ciencia. Por eso los conceptos científicos no son simples productos de la creación o imaginación humana, y su validez puede ser verificada concretamente en la experiencia de cualquier persona.

El concepto científico es la síntesis en la cual se expresan los conocimientos adquiridos acerca de un proceso o un grupo de procesos, de una de sus propiedades o de alguna relación entre diversos procesos. Desde su forma más elemental hasta la más compleja, el concepto se establece por medio de la reconstrucción racional de los datos conocidos, que son entrelazados, ordenados, organizados y contruidos en una representación unitaria. Al principio, la reconstrucción puede ser poco precisa y estar mal acotada, pero desde entonces refleja en su integridad al proceso, la propiedad o la relación de que se trate.

El concepto se va afirmando y determinando en la medida en que se desarrolla, lo que permite entender mejor los datos conocidos, descubrir nuevos aspectos y otros enlaces entre los procesos y las propiedades. Cuando esto ocurre, su incorporación al concepto lo enriquece, amplía su comprensión y hace posible imaginar nuevos matices. Sin embargo, para asegurar la objetividad del concepto, es necesario comprobar, adecuar y precisar en cada estado de su desarrollo, la concordancia entre dicho concepto y la realidad que representa, actividad que se realiza a través del análisis de su contenido y del contexto en que se desarrolla y utiliza.

La determinación de un concepto se produce y se desarrolla siempre en conjugación con la de otros conceptos y las relaciones que guarda con otros conceptos. Así como el juicio es la función lógica en la que se expresan las relaciones entre los conceptos, resulta que la determinación de cada concepto se realiza por medio del establecimiento de una sucesión de juicios en que interviene dicho concepto y se enriquece con sus resultados.

Al mismo tiempo, el concepto adquiere la determinación que el avance del conocimiento le va imponiendo, por tanto, el concepto tiene como elementos primarios los juicios que lo determinan. De esta manera, existe una correspondencia funcional entre el juicio y el concepto: el juicio se origina en los conceptos y, a su vez, el concepto se forma en una sucesión de juicios. Es decir, el concepto se determina en el juicio y éste es determinado por el concepto.

El juicio por su parte, se establece y se explica a través de la función lógica de la inferencia. La inferencia es la operación que permite formular un juicio determinado, derivándolo de las relaciones ya establecidas en otros juicios. Por consiguiente, la inferencia es la función lógica que enlaza activamente a los juicios, ampliando y profundizando su determinación. La determinación del juicio se enriquece como resultado de las inferencias en las que interviene, y al mismo tiempo, la determinación resultante de cada inferencia es también un juicio. Así, el juicio es el elemento primario de la inferencia y a la vez, la inferencia es el componente elemental del juicio.

De esta forma, los conceptos vienen a ser, directamente los elementos componentes de la inferencia, al mismo tiempo que cada concepto se desarrolla a través de las inferencias de las cuales resultan los juicios integrantes de ese concepto. Entonces, tenemos que el concepto es un resultado de juicios y las inferencias en que interviene, mientras que el juicio se constituye en las inferencias y está integrado por conceptos, y por su parte, la inferencia tiene como elementos componentes a los juicios y los conceptos. En consecuencia, entre el concepto, el juicio y las inferencias existe una vinculación activa de carácter recíproco.

Los conceptos científicos poseen siempre un contenido concreto. Ese contenido expresado en el concepto es una forma de la existencia objetiva entre formas de existencia. El aspecto cualitativo de ese mismo contenido constituye la extensión del concepto. La intención significa el grupo de cualidades de los procesos en los que el concepto contiene su determinación. La extensión indica la cantidad de

procesos en los cuales se refiere la determinación de un concepto. Entre todos los conceptos que se pueden formular, el concepto del Universo es el más general, porque comprende a la totalidad de los proceso objetivos y refleja su existencia en todas sus formas y modalidades. En consecuencia, el concepto del Universo es el más rico en contenido cualitativo o intención y, simultáneamente es el que tiene el máximo de contenido cualitativo o de extensión.

Como se puede observar, los conceptos no son simples palabras, los hay que identifican con palabras, pero como instrumentos de conocimiento van mucho más lejos, lo que se trata con esta investigación es adquirir habilidades para su codificación y así poder elaborarlos.

Consideraciones finales del capítulo.

A partir de lo expresado en el presente capítulo, se puede considerar que no existe una definición para estudios de usuarios tal como se menciona en la teoría de la Definición, la cual ha demostrado a través de los siglos ser un método válido para la definición de conceptos científicos. Además de representar la esencia de las cosas, la definición explica un nombre por medio de un discurso, es decir, del uso que se puede hacer en un determinado campo de investigación, mediante oraciones que establecen la significación de la palabra.

La definición es un medio para crear conceptos, entendidos éstos como el resultado de los juicios e inferencias en los que interviene. Los juicios constituyen las inferencias y éstas tienen como elementos a los juicios y los conceptos, de tal

forma que existe una vinculación activa de carácter recíproco. La inferencia es la función lógica que enlaza a los juicios ampliando y profundizando su determinación y representa un propósito fundamental del análisis de contenido.

Existen varios tipos de definiciones utilizados de acuerdo con sus propósitos, como son la analítica y la estipulativa, las dos constan del definiendum (en este caso estudios de usuarios) y el definiens, es decir lo que se ha de definir y lo que se define.

Capítulo II. El análisis de contenido.

Introducción.

El método seleccionado para llevar a cabo esta investigación es el de análisis de contenido, considerado como uno de los métodos más importantes para realizar investigaciones en el área de Ciencias Sociales, esto debido a que permite la formulación de inferencias a través del contexto en el cual se dan los mensajes, ocasionando que los datos obtenidos puedan ser verificables y fiables.

Por lo cual, en este capítulo se analizarán los principales conceptos sobre el análisis de contenido brindados por reconocidos investigadores, así como los acontecimientos históricos que le dieron origen a este método, su relación interdisciplinaria y la fase cualitativa, característica distintiva del análisis de contenido.

Finalmente el capítulo concluye con una descripción detallada de cada una de las etapas que se deben considerar en su aplicación, tomando como base las propuestas realizadas por los autores Krippendorff y Pérez Serrano, quienes representan ampliamente el procedimiento a seguir en cada una de las fases establecidas.

2.1 Antecedentes del análisis de contenido.

El análisis de contenido es considerado como uno de los métodos más importantes para la investigación de las Ciencias Sociales, éste procura comprender los datos, no sólo como un conjunto de acontecimientos físicos, sino como fenómenos simbólicos y así abordar su análisis directo.

Para familiarizarse con este método, autores como Krippendorff (1990) y Ander-Egg (1987), recomiendan estudiar sus fundamentos conceptuales y su desarrollo histórico, para posteriormente aplicar este método en determinada investigación.

De esta manera, para entender los diferentes elementos que componen el análisis de contenido, se analizarán algunas definiciones que sobre él han surgido a través del tiempo, por lo cual, se tomaron en consideración las presentadas por diferentes autores como Berelson (1952), Holsti (1969) y Krippendorff (1990), entre otros.

Así, Berelson (1952) sostiene que el análisis de contenido es *una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación*. Según esta definición, el análisis de contenido ha de someterse a ciertas reglas tales como:

- La *“objetividad”*, la cual se refiere al empleo de procedimientos que puedan ser utilizados por otros investigadores de modo que los resultados obtenidos sean susceptibles de verificación.
- La *“sistematización”* hace referencia a pautas ordenadas que abarquen el total del contenido observado (Andréu 1998).

En realidad estos dos elementos, como indica Krippendorff (1990) confluyen en el requisito de “reproductividad” de todo instrumento de investigación científica, es decir, que las reglas que lo gobiernen sean explícitas (objetivas) y aplicables a todas las unidades de análisis (sistemáticas).

Los otros dos elementos de la definición de Berelson “cuantificable” y “manifiesto” han sido ampliamente discutidos por ser ciertamente restrictivos. La “cuantificación” pide que se pueda cifrar numéricamente la información (codificación) para obtener el recuento de las unidades e indicadores de los fenómenos que estamos interesados en mostrar. No obstante, aunque la cuantificación ha sido y es importante en la aplicación de técnicas de análisis de contenido, hoy la mayor parte de los investigadores sociales, reconocen que además de mostrarse los hechos se han de interpretar. Por último, con relación al atributo de que el contenido sea “*manifiesto*” simplemente para asegurar que la codificación de los datos en el análisis de contenido sea intersubjetivamente verificable y fiable. Esto deja fuera el contenido “*latente*” de los datos pieza importante en un conocimiento profundo de los mismos.

Por otro lado, tenemos que Hostil y Stone (1969) abogan por una definición que aporta varios aspectos muy importantes respecto a la realizada por Berelson: *el análisis de contenido es una técnica de investigación para formular inferencias identificando de manera sistemática y objetiva ciertas características específicas dentro de un texto.*

Desaparecen por tanto los requisitos de que los análisis de contenido sean “cuantitativos” y “manifiestos” admitiéndose de esta manera la posibilidad de que dichos análisis puedan ser “cualitativos” haciendo referencia al contenido “latente” de los textos. Además se añade un nuevo elemento muy importante: la inferencia.

De esta forma, se establece que el propósito fundamental del análisis de contenido es realizar “inferencias”, las cuales se refieren principalmente a la comunicación simbólica o mensaje de los datos, que tratan en general, de fenómenos distintos de aquellos que son directamente observables.

En este último sentido Krippendorff (1990) define el análisis de contenido como *una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto*. El elemento que añade esta definición es el “contexto” como marco de referencia donde se desarrollan los mensajes y los significados. Con lo cual, cualquier análisis de contenido debe realizarse en relación con el contexto de los datos y justificarse en función de éste. En definitiva, el investigador social puede reconocer el significado de un acto situándolo dentro del contexto social de la situación en la que ocurrió.

Quizás la definición de Bardin (1996) puede englobar todas las definiciones vistas hasta ahora, al conceptuar el término de análisis de contenido como:

el conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones tendentes a obtener indicadores (cuantitativos o no) por procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes permitiendo la

inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción (contexto social) de estos mensajes”.

Roger Mucchielli (1984) define el análisis de contenido como el examen objetivo, exhaustivo, metodológico y si es posible, cuantitativo de un texto (o de un conjunto de informaciones) en donde se busca dentro del contenido el significado de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Al analizar lo que mencionan estos autores, se puede observar que coinciden en varios aspectos entre los cuales podemos señalar, que el análisis de contenido es un método de investigación, que utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos, permite formular inferencias, considera el contexto de los mensajes y es recomendable sea manifiesto, es decir, que los datos sean fiables y puedan ser verificables.

Con relación a los hechos históricos relacionados con el análisis de contenido, se mencionan brevemente algunos de los acontecimientos más importantes, distinguiendo básicamente tres fases: precursores, relación interdisciplinaria y fase cualitativa.

2.1.1 Precursores.

Andreú (2001) y Krippendorff (1990), entre otros, relatan los principales antecedentes del análisis de contenido, los cuales se presentan a continuación en orden cronológico:

- 1640 en Suecia, se tiene el primer caso documentado de lo que hoy se puede considerar un análisis cuantitativo, ya que:

existía una colección de 90 himnos religiosos denominados “Los cantos de Sión” de un autor desconocido que aunque en un primer momento habían pasado la censura oficial, pronto fueron acusados de socavar la moral del clero ortodoxo de la iglesia oficial sueca. Para saber si había peligro de que ejercieran efectos nefastos sobre los luteranos, fue efectuado un análisis de los diferentes temas religiosos, de los valores y de sus formas de aparición. (Krippendorff, 1990)

- 1892, el francés B. Bourbon con objeto de ilustrar un trabajo sobre “*la expresión de las emociones y de las tendencias en el lenguaje*” investigó un pasaje de la Biblia, “*El Éxodo*”, de manera relativamente rigurosa haciendo una preparación elemental del texto y clasificación de palabras.

- 1893, G. J. Speed bajo el título de “*Do newspapers now give the news?*”, mostraba el modo en que las cuestiones religiosas, científicas y literarias habían desaparecido de los principales periódicos neoyorquinos entre 1881 y 1893, para dejar lugar a la chismografía, los escándalos y los deportes.

- 1903, Loebel publicó en alemán, un elaborado esquema clasificatorio para el análisis de la “*estructura interna del contenido*”, de acuerdo con las funciones sociales que desempeñan los periódicos. Aunque la propuesta tuvo una cierta relevancia en algunos círculos periodísticos no consiguió estimular ninguna investigación empírica.
- 1908, Benjamín Bourdon, profesor de la Universidad de Rennes, desde el enfoque de la psicología experimental, trabaja sobre la expresión de las emociones y las tendencias dentro del lenguaje, que representa una síntesis metodológica entre la crítica literaria, la lingüística y la psicología. (Muchielli, 1984)
- 1909 -1910, Street y Mathews, trataron de poner de manifiesto el abrumador espacio destinado a asuntos “*desmoralizadores*”, “*malsanos*” y “*triviales*”, en oposición a los temas que “*valían la pena*”, midiendo simplemente los centímetros de columna que un periódico destinaba a determinados temas, los analistas trataron de revelar “*la verdad acerca de los periódicos*”. (Krippendorff, 1990)
- 1911, Max Weber propuso llevar a cabo un amplio análisis de contenido de los medios de prensa, desafortunadamente este estudio no se pudo llevar a la práctica.
- 1913 A.A. Markov trabajó en una teoría sobre las cadenas de símbolos, y publicó un análisis estadístico de una muestra extraída de la novela en verso de Pushkin, Eugenio Onegin.

- 1926, el sociólogo M.M. Willey realizó un estudio en el cual trazó los orígenes de los semanarios rurales del estado de Connecticut, dando cuenta de su tirada, los cambios acaecidos en la temática y el papel social que fueron adquiriendo en su competencia con los periódicos de las grandes ciudades.

- 1927 se publica "*Propaganda technique in the World War*" obra significativa que aporta algo más a las mediciones de prensa, de H. Laswell, quien además de realizar análisis de contenido, sistematiza los análisis de propaganda desde 1915. Este trabajo impulsó numerosos estudios sobre este tema a partir de los años cuarenta, fundamentalmente después de la Segunda Guerra Mundial.

Posteriormente, al cobrar importancia otros medios de comunicación de masas, Krippendorff (1990) dice que el análisis de contenido se convierte en un *método consistente en medir la cantidad de material impreso clasificándolo por categorías temáticas, se extendió inicialmente a la radio y más tarde al cine y la televisión.*

Este tipo de análisis continúa aplicándose aún hoy a una amplia variedad de contenidos, como los de los libros de texto, las historietas, los discursos pronunciados en público y la publicidad. Otros percursoros relacionados con este método en el ámbito de la comunicación de masas son los que señala Ander-Egg (1987):

Paul Lazarsfeld, como sociólogo se interesó profundamente en los públicos preceptores y en los efectos de los nuevos medios de comunicación colectiva, utilizando los auditorios para estudiarlos en sí mismos y estudiar los medios de comunicación utilizados. Otro percusor es Kurt Lewin, cuyo

interés principal fue el estudio de la comunicación a grupos y el efecto de las precisiones de grupo, las normas y funciones de los mismos grupos en la conducta y actitudes de sus miembros.

- 1937 J. McDiarmid analizó treinta discursos pronunciados por presidentes norteamericanos al inicio de su mandato en función de los símbolos de identidad nacional, de sus referencias históricas, de la alusión a conceptos fundamentales de la administración pública, a hechos y expectativas.

Durante la Segunda Guerra Mundial se reunieron investigadores pertenecientes a la American Federal Communication Commission (AFCC) en el Foreign Broadcast Intelligence Service, para espiar las emisiones radiofónicas del enemigo intentando comprender los sucesos que tenían lugar en el interior de la Alemania nazi. Se plantearon también problemas metodológicos de medición, fiabilidad y validez de las categorías establecidas, que se formalizaron y discutieron en los años inmediatamente posteriores.

- 1938 Laswell examinó las comunicaciones públicas desde el punto de vista de su teoría psicoanalítica de la política, clasificó los símbolos en categorías como las correspondientes al “*sí-mismo*”, a los “*otros*”, a las formas de “*indulgencia*” y a la “*carencia*” o “*privación*”. Es importante recordar el modelo de Lasswell,(1959) para así especificar en qué parte de éste se lleva a cabo el análisis de contenido; en dicho modelo se describe un acto de comunicación a través de preguntas, a las cuales les atribuye un tipo de análisis determinado, con base en esto, su modelo queda representado de la siguiente manera:

- quién: análisis de control
- dice qué: análisis del contenido
- en qué canal: análisis de los medios
- a quién: análisis de la audiencia
- con qué efectos: análisis de los efectos

El propósito de Lasswell (1959) con este modelo es establecer los ámbitos de análisis de los actos comunicativos. Considera únicamente el ámbito relacionado con el análisis de contenido, lo subdivide en dos zonas distintas: el estudio de los datos, centrado en el mensaje y el estudio del estilo, centrado en la organización de los elementos que componen el mensaje. En términos generales este modelo permite describir el acto comunicativo, ordenar los elementos esenciales de la comunicación y desarrollar la investigación.

- 1942, el “*análisis de las cartas de Jenny*” es utilizado por un grupo importante de investigadores, fundamentalmente del ámbito psicológico en un afán de sistematización de la técnica. Se trata de 167 cartas, utilizadas por Baldwin y un equipo de psicosociólogos para un análisis de contenido de la personalidad. (Krippendorff, 1990)

- 1947, en el campo de la psicosociología R. K. White analiza la novela autobiográfica *Black Boy* de Richard Wright. La cual, trata de un análisis estadístico de valores reseñados en el libro mediante anotaciones marginales codificadas mediante tres tipos de símbolos, las metas u objetivos (alimento, sexo, amistad, ..), las normas, (moralidad, verdad, civilización...) las personas, (el propio autor, los negros, los blancos, etc.). (Krippendorff, 1990)

El final de los años 40 y 50 está marcado fundamentalmente por las reglas de análisis expuestas por Berelson en colaboración con Lazarsfeld, que indican la inquietud de trabajar con muestras reunidas de forma sistemática, de tal forma que sea posible interrogarse sobre la validez del procedimiento y de los resultados, así como verificar la fidelidad de los codificadores, e incluso medir la productividad del análisis.

Andréu (2001) señala que en 1955, el Social Science Research Council's Committee on Linguistics and Psychology organizó una conferencia sobre el análisis de contenido ante un nuevo y creciente interés sobre el tema. Los participantes provenían de disciplinas como la sociología, la psicología, la ciencia política, la literatura, la historia, la antropología, y la lingüística. Sus aportaciones aparecieron en un volumen compilado por Pool, *Trends in Content Analysis* en 1959, en el cual observaba una coincidencia considerable y a menudo sorprendente, en lo que se refiere a dos aspectos: por una parte existía una aguda preocupación por los problemas de las inferencias realizadas a partir del material verbal con respecto a las circunstancias antecedentes, y por otra se insistía en el cómputo de las relaciones internas entre símbolos, y no en el cómputo de las frecuencias de aparición de los símbolos.

Como consecuencia de dicha conferencia se inicia la disputa entre análisis de contenido cuantitativo y cualitativo. Para los partidarios del análisis cuantitativo lo que sirve de la información es la frecuencia de la aparición de ciertas características de contenido. Para los analistas cualitativos es la presencia o ausencia de una característica de contenido dada, o de un conjunto de

características, en un cierto fragmento de mensaje que es tomado en consideración.

A partir de este periodo, el análisis de contenido ya no se considera solamente descriptivo, sino que se toma conciencia de que su función o su meta principal es la inferencia.

2.1.2 Relación interdisciplinaria.

Como hemos observado en los datos anteriores, son varias las disciplinas en las cuales se ha utilizado el método de análisis de contenido, sus principales campos han sido el Periodismo, la Comunicación y la Sociología, sin embargo, Mayring (2000) dice que en los años sesenta se realizaron estudios en disciplinas tales como Lingüística, Psicología, Historia, Arte, Bibliotecología y otras, aunque no especifica los propósitos de cada investigación.

Así por ejemplo, tenemos que en comunicación, Haggarty (1995) analizó conversaciones grabadas entre maestros y estudiantes, con el objeto de descubrir la naturaleza de sus comunicaciones. Su investigación la basó en tres preguntas, que le permitieron codificar los datos, éstas son: 1. ¿Cómo definir el problema de investigación en términos de categorías?, 2. ¿Qué unidad de contenido será clasificada? y 3. ¿Qué sistema de enumeración será usado?

1. ¿Cómo definir el problema de investigación en términos de categorías?

Esta pregunta está en relación con la definición de categorías, las cuales según Holsti en 1968, citado por Haggarty (1995):

requiere que éstas representen los elementos de la teoría del investigador, que deben ser exhaustivas, para asegurar su relevancia para el estudio y así puedan ser clasificadas, y que además, sean mutuamente excluyentes, así no podrán ser cuantificadas más de una vez dentro de un mismo grupo de categorías.

En este estudio, Haggarty (1995) define cuatro dimensiones, las cuales, aunque no son explicadas a detalle, se refieren a:

- *Iniciador*, se pone especial atención en quién inicia una discusión o pregunta en particular, el maestro o el estudiante.

- *Fuente*, el estudiante debe ser motivado a utilizar todas aquellas fuentes que le permitan expresar su pensamiento, por ejemplo se pone especial atención en si los estudiantes o maestros hacen referencia a ideas dadas en el material universitario, o a ideas de su propia experiencia. En esta dimensión las categorías consideradas fueron: ideas de los estudiantes basadas en observaciones del maestro; ideas de los estudiantes basadas en su propia experiencia docente o acerca de la docencia; ideas de los maestros basadas en su propia experiencia; acciones futuras consideradas tanto por los maestros como por los alumnos.

- *Participación*, se refiere a la interacción en cada conversación, tanto del maestro como del estudiante, las categorías consideradas fueron: contribución de ideas de ambos participantes; sólo el profesor contribuye con ideas; y sólo el estudiante contribuye con ideas.

- *Criterio*, se motiva a los estudiantes para que desarrollen sus ideas, la participación del maestro es muy importante porque ayuda a los estudiantes, a través de una discusión, a evaluar esas ideas. Las categorías que se consideraron en este punto, estaban en relación con los estudiantes, profesores y el contexto de la escuela.

2. *¿Qué unidad de contenido será clasificada?*

Se refiere a la clasificación usada en el análisis de contenido como puede ser: una palabra o un símbolo, el tema, el carácter (persona), un párrafo, oración o cualquier otra unidad gramatical y el documento completo. En esta investigación se consideró como unidad de contenido el tema, el cual fue definido como una discusión o monólogo acerca de una idea o evento en particular.

3. *¿Qué sistema de enumeración será usado?*

Esta pregunta está relacionada con la frecuencia en la que una categoría aparece en una unidad particular.

Con base en lo anterior, Haggarty (1995) analizó las grabaciones de varias conversaciones y realizó la codificación, escuchó cada una de las grabaciones e identificó los temas, y posteriormente, las dimensiones antes señaladas y dentro de cada una de éstas se relacionaron las categorías que estaban representadas en cada tema. Los resultados obtenidos, después de analizar 10 horas de conversaciones y dividirlos en aproximadamente 700 unidades, son que de 282 juicios hechos por los profesores, sólo en cuatro casos los estudiantes no

estuvieron de acuerdo, esto le hizo suponer que los estudiantes, por cualquier razón, no están en desacuerdo con las opiniones de los profesores.

Otro ejemplo que podemos citar es el relacionado con el área de la Educación, particularmente la aplicación del análisis de contenido en una clase de Historia, en el cual, según Gustafson (1998), los maestros consideran que este tipo de análisis es una técnica efectiva cuando quieren utilizar fuentes primarias para enriquecer la historia e introducir al estudiante en las habilidades de investigación.

Así tenemos, que muchos documentos históricos pueden ser analizados con este método como pueden ser las pinturas e ilustraciones, documentos gubernamentales y dibujos políticos que frecuentemente son incluidos en textos de historia, los cuales son analizados por los estudiantes, quienes hacen las inferencias necesarias, comparándolas posteriormente entre ellos para ver cuales están correctas.

En lo que se refiere a la Bibliotecología, podemos hacer referencia a proyectos que de acuerdo con Busha (1990) han desarrollado algunos bibliotecarios, como son: una comparación de los contenidos de las novelas más vendidas con las que no se vendieron bien, centrándose en los siguientes temas:

- a) La legibilidad, los ambientes y otros elementos, en un intento de identificar las características presentes en los libros populares y ausentes en los que tienen menos atractivo;
- b) Una comparación de novelas seleccionadas basadas en películas;

- c) Un análisis del tratamiento dado al tema de los negros en los Estados Unidos por cuatro importantes enciclopedias para adultos;
- d) Un estudio del papel que desempeñan los sacerdotes en la ficción contemporánea británica y americana, una exploración del contenido de las novelas que se relacionan en los suplementos del Junior High School Library Catalog en un intento por caracterizar los tratamientos dados al tópico de la cultura de los adolescentes;
- e) Un examen de los escritos publicados por directores de bibliotecas públicas para determinar el impacto de la Gran Depresión en seis bibliotecas metropolitanas;
- f) Un estudio de las publicaciones de ficción realista contemporánea para niños desde la Segunda Guerra Mundial;
- g) Un análisis de la información selecta proporcionada sobre cintas de películas en publicaciones periódicas.

Con base en lo anterior, se puede concluir que el análisis de contenido es un método de investigación utilizado en diversas disciplinas para generar inferencias derivadas del contexto en el cual se desarrolla una investigación.

2.1.3 Fase cualitativa.

Como se puede observar, los primeros estudios de análisis de contenido que se realizaron generalmente presentaban como principal característica su carácter cuantitativo, sin embargo, actualmente se ha buscado complementarlo con un análisis de contenido cualitativo, el cual trata de preservar las ventajas del análisis de contenido cuantitativo, que obtiene datos descriptivos por un método estadístico, lo cual hace que parezca más preciso, más objetivo, más fiable y fiel, porque la observación está mucho más controlada.

No obstante, es necesario señalar que el análisis de contenido cualitativo consiste en un conjunto de técnicas sistemáticas interpretativas del sentido oculto de los textos, es un procedimiento más intuitivo, flexible, adaptable a índices no previstos o a la evolución de la hipótesis. De cualquier manera ambas aproximaciones, la cuantitativa y la cualitativa, son consideradas muy enriquecedoras.

La principal idea de estos procedimientos, según Andréu (2001):

es preservar las ventajas del análisis de contenido cuantitativo desarrollando nuevos procedimientos de análisis interpretativo. El análisis de contenido cualitativo no sólo se ha de circunscribir a la interpretación del contenido manifiesto del material analizado sino que debe profundizar en su contenido latente y en el contexto social donde se desarrolla el mensaje.

Una diferencia que es importante señalar de acuerdo con Bardin (1996), es que:

la aproximación cuantitativa está fundada en la frecuencia de la aparición de ciertos elementos del mensaje, mientras que la aproximación no cuantitativa recurre a indicadores no frecuenciales susceptibles de permitir inferencias, por ejemplo, la presencia (o la ausencia) puede ser un índice tan fructífero (o más) que la frecuencia de aparición.

Ahora bien, con el propósito de entender el significado del análisis de contenido, tomaremos la definición de Krippendorff (1969), quien define este tipo análisis:

como un nuevo marco de aproximación empírica, como un método de análisis controlado del proceso de comunicación entre el texto y el contexto, estableciendo un conjunto de reglas de análisis, paso a paso, que los separe de ciertos aspectos cuantitativos.

Para separarlo de estos aspectos cuantitativos es necesario tener claras cuales son las características particulares del análisis cualitativo, las cuales se describen a continuación:

- Es válido para hacer deducciones específicas a propósito de un acontecimiento de una variable de inferencia precisa y no para inferencias generales.
- Puede funcionar sobre corpus reducidos y establecer categorías más discriminantes, puesto que no está ligado, como el análisis cuantitativo, a categorías que den lugar a frecuencias suficientemente elevadas para que sean posibles los cálculos.

- Plantea problemas a nivel de la pertinencia de los índices recogidos, puesto que selecciona estos índices sin tratar exhaustivamente todo el contenido.
- Existe el riesgo de no considerar elementos importantes o tomar en cuenta elementos no significativos.
- Debe ser flexible en el uso de sus índices.
- La inferencia está basada en la presencia del índice (tema, palabra, personaje, entre otros), no en la frecuencia de su aparición, en cada comunicación individual.

En lo que se refiere a las ventajas del análisis de contenido cualitativo, éste conserva las mismas ventajas del análisis de contenido cuantitativo, las cuales son:

- *Análisis del material dentro de un modelo de comunicación:* donde se podría determinar que parte de la comunicación infiere sobre el comunicador (sus experiencias, sentimientos, entre otros), la propia situación del texto, sus aspectos socioculturales, los efectos del mensaje y otros.
- *Reglas de análisis:* el material que es analizado paso a paso, crea reglas y procedimientos que permiten dividir el material en unidades de análisis más interpretables.
- *Categorías centrales de análisis:* la investigación e interpretación continua del texto crea categorías cuidadosamente revisadas mediante procesos de “feedback” que ayudan a construir las ideas fundamentales del investigador.

- *Criterios de fiabilidad y validez*: los procedimientos de control de calidad permiten comparar mediante triangulación los resultados con otros estudios, lo que mejora la posible subjetividad de los análisis puramente cualitativos.

Es importante señalar que los principales componentes del análisis de contenido cualitativo se fundamentan en diferentes formas de interpretación de textos, entre las que sobresalen dos modelos fundamentales que son:

- a) *Modelo de desarrollo de categorías inductivas*. Desde la perspectiva del análisis de contenido cualitativo es central el interés por el desarrollo de categorías tan cerca como sea posible del material a interpretar. La idea fundamental del procedimiento es formular criterios de definición, derivado en último término del fondo de la investigación a través del material textual analizado. Siguiendo este criterio el material se trabaja continuamente hasta el fin y las categorías se van deduciendo tentativamente paso a paso. Dentro de un proceso de “feedback” estas categorías se van revisando continuamente hasta obtener la categoría principal. Por último, si la investigación requiere análisis cuantitativo se podría trabajar con programas de cómputo adecuados a partir de los códigos, categorías y frecuencias obtenidas. Cabe mencionar que este modelo es el que se siguió en la presente investigación.

- b) *Modelos de desarrollo de categorías deductivas*. Estos se formulan a partir de la teoría, después se construye paso a paso, todo un libro de códigos y categorías que se va aplicando en el texto. La principal idea aquí,

es llevar la definición explícita basada en ejemplos y reglas de códigos para cada categoría deductiva, determinando exactamente bajo qué circunstancias un texto puede ser codificado con una categoría.

Para el análisis de contenido cualitativo es necesario considerar en el procedimiento de investigación cuatro aspectos fundamentales que son:

1. Esquema teórico
2. Tipo de muestra
3. Sistema de códigos
4. Control de calidad

1. *Esquema teórico.* De acuerdo con Ruiz Olabuénaga (1996):

la estrategia de una investigación cualitativa va orientada a descubrir, captar y comprender una teoría, una explicación, un significado. Por el contrario, la de una investigación cuantitativa va más orientada a contrastar, comprobar y demostrar la existencia de una teoría previamente formulada.

La investigación cualitativa impone un contexto de descubrimiento y exploración mientras que la investigación cuantitativa lo impone de comprobación y contraste.

2. *Tipo de muestra.* El muestreo que se utiliza en la investigación cuantitativa es el muestro probabilístico, en el que se insiste en la adopción de una serie de reglas para determinar:

- a) el número de unidades y
- b) la selección al azar de cada una de ellas

El muestreo utilizado en la investigación cualitativa, exige al investigador que se coloque en la situación que mejor le permita recoger la información relevante para el concepto o teoría buscada. El muestreo se orienta a la selección de aquellas unidades y dimensiones que le garanticen mejor la cantidad y la calidad de la información.

3. *Sistema de códigos.* El sistema de códigos ayuda a la interpretación de los datos. Existen tres formas de codificación en el análisis de contenido cualitativo:

- a) Inductiva: consiste en analizar un documento o situación para identificar los temas que parezcan relevantes.
- b) Deductiva: el investigador recurre a una teoría e intenta aplicar sus elementos, variables y categorías.
- c) Mixta: es una combinación de las dos formas anteriores.

4. *Control de calidad.* El control de calidad o validación del análisis se realiza mediante la comprobación de que se ha identificado el núcleo del fenómeno que se quiere estudiar. Además es necesario disponer de un conocimiento teórico de situaciones o experiencias similares que sirvan de orientación en la búsqueda de más datos. Todo esto con el propósito de alcanzar resultados que sean susceptibles de verificación por otros investigadores.

2.2 Etapas del análisis de contenido

Una vez que se ha realizado el análisis, tanto de las definiciones como del desarrollo histórico de este método, es necesario identificar cuál es el proceso que sigue el análisis de contenido, de tal forma que permita el desarrollo de esta investigación.

Para definir las fases que se deberán llevar a cabo durante la aplicación de este método, se realizó un análisis de los componentes considerados en este proceso, tomando como base las etapas propuestas por Krippendorff (1990) y por Pérez Serrano (1994), ya que ambos autores describen amplia y detalladamente cada uno de los pasos que se deben efectuar, por lo cual, para efectos de esta investigación se integraron ambos procedimientos y se establecieron las siguientes fases:

1. *Precisar el objetivo que se persigue*, para orientar adecuadamente el estudio desde el primer momento.
2. *Definir el universo objeto de estudio*, tratando de indicar el *cuánto* del análisis, delimitando lo que se va a estudiar.
3. *Determinar las unidades de análisis*, éstas constituyen los núcleos con significado propio que serán objeto de estudio para su clasificación y recuento.

Las unidades de análisis se pueden clasificar en dos grupos:

- a. *Unidades de base gramatical*, son fundamentalmente la palabra, el símbolo, la frase o el párrafo. La unidad es un grupo de palabras e

implica un tema. En general, cuanto más pequeña sea la unidad que se haya escogido, más exacto será el análisis.

b. *Unidades de análisis de base no gramatical*, las más utilizadas son los documentos íntegros una carta, un informe, una ley, un libro, etc., así como el espacio que ocupa el tema – un artículo periodístico – dentro de la totalidad de un conjunto.

4. *Determinar las categorías o epígrafes significativos*. Una categoría es la noción general que representa un conjunto o una clase de significados determinados. En la investigación social se denominan categorías a cada uno de los elementos o dimensiones que comprende una variable cualitativa; por tanto, las categorías representan elementos más concretos, definidos y singulares que las variables empíricas. Constituyen cada uno de los elementos singulares que vamos a buscar en la investigación referente a determinadas variables.

La selección de las categorías se puede llevar a cabo a través de un proceso de categorización, el cual según Bardin (1996), *es una operación de clasificación de elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por género (analogía), a partir de criterios previamente definidos*.

Por lo tanto, las categorías son secciones o clases que reúnen un grupo de elementos (unidades de registro en el caso de análisis de contenido) bajo un título genérico, reunión efectuada en razón de los caracteres comunes de estos elementos. El criterio de categorización, de acuerdo con Bardin (1996):

puede ser semántico (categorías temáticas: por ejemplo todos los temas que signifiquen ansiedad se reunirán en la categoría “ansiedad”, mientras que los que signifiquen posesión se agruparán bajo el título conceptual “posesión”), sintáctico (los verbos, los adjetivos), léxico (clasificación de las palabras según su sentido, con emparejamiento de sinónimos y de sentidos próximos), expresivo (categorías clasificadoras de las diferentes perturbaciones del lenguaje).

Clasificar elementos en categorías impone buscar lo que cada uno de ellos tiene en común con los otros. Lo que permite su agrupamiento es la parte que tienen de común entre sí. La categorización es un proceso de tipo estructuralista e incluye dos etapas:

- El inventario: aislar los elementos.
- La clasificación: distribuir los elementos y consiguientemente buscar o asignar a los mensajes una cierta organización.

Para la selección de categorías resulta imprescindible tener en cuenta algunas reglas lógicas, tales como:

Homogeneidad, todas las categorías deben tener entre sí una relación lógica con la variable que se considera.

Utilidad, el conjunto total debe abarcar todas las posibles variaciones y, por tanto, permitir la clasificación de todas las observaciones. De ahí se deduce que el conjunto de categorías del análisis de contenido tiene que ser inclusivo.

Exclusión mutua, debe haber un lugar y sólo uno para codificar cualquier respuesta. Las categorías deberán estar construidas de tal manera que un elemento no pueda tener dos o más aspectos susceptibles de hacerle clasificable en dos o más categorías.

Claridad y concreción, se deben expresar con términos sencillos y directos de modo que su intención sea clara y no dé lugar a varias interpretaciones.

Pertinencia, en la pertinencia (pertinens: que concierne, relativo a...) hay una idea de adecuación óptima, el sistema de categorías debe reflejar las intenciones de búsqueda, las preguntas del analista y corresponder a las características de los mensajes.

Objetividad y fidelidad, estos principios continúan siendo válidos, ya que si se someten a varios analistas trozos de un mismo material al que se aplique la misma plantilla de categorías, deberán ser codificados de la misma manera. Si la elección y la definición de las categorías son buenas, no se producen en la variación de juicios distorsiones debidas a la subjetividad de los codificadores. El organizador del análisis debe definir claramente las variables que utilice, igual que debe precisar los índices que determinen la entrada de un elemento en una categoría.

Productividad, un conjunto de categorías es productivo si proporciona resultados ricos, ricos en hipótesis nuevas, ricos en datos fiables.

Otro aspecto que debemos considerar al definir las categorías es la semántica del lenguaje, el cual establece que las categorías sean exhaustivas y mutuamente excluyentes, recordemos que la exhaustividad se refiere a la capacidad de un

lenguaje de datos para representar todas las unidades de registro, sin excepción, y la exclusión mutua se refiere a la capacidad del lenguaje de datos para establecer distinciones netas entre los fenómenos que se han de registrar. Krippendorff (1990), señala que:

el modo en que se definen las categorías y en que se adoptan valores numéricos o datos puntuales representativos de los fenómenos reales, de las observaciones y de las características de los mensajes constituye todo un arte, sobre el cual se ha escrito muy poco.

Sin embargo, existen varios tipos para diseñar la semántica de un lenguaje de datos, entre otros, Krippendorff (1990) enlista los siguientes:

- *Designaciones verbales*, son las más frecuentes sin embargo, las designaciones de características o atributos con una sola palabra, incluyendo los nombres de individuos, conceptos o clases de fenómenos, sólo son eficaces cuando las diferenciaciones entre ellas se ajustan plenamente a los significados lingüísticos corrientes. Y esto puede no suceder, ya que toda disciplina científica desarrolla invariablemente sus propias concepciones teóricas.

- *Listas de extensión*, especifican la semántica de un lenguaje de datos indicando para cada término del material que se toma como fuente, la categoría a la que pertenece. Las listas de extensión son necesarias siempre que faltan convenciones lingüísticas y diferenciaciones conceptuales.

- *Esquemas de decisión*, consideran cada dato como el resultado de una secuencia predefinida de decisiones, con éstos se pueden evitar problemas que surgen cuando las categorías poseen diferente nivel de generalidad.

- *Magnitudes y escalas*, exigen que el codificador conceptualice el material que le sirve de fuente como un continuo, o como si estuviera ordenado o poseyera una métrica propia.

- *Simulación de la verificación de hipótesis*, relaciona de manera cognitiva y lógica cada unidad de registro verbal con cada una de las distintas hipótesis mutuamente excluyentes, y permite cerciorarse a cuál corresponde y en que medida apoya o rechaza una u otra alternativa.

- *Simulación de entrevistas*, proporcionan un medio de obtener datos semejantes a los de una encuesta mediante los escritos de un entrevistado. Se solicita al codificador que se familiarice con la obra del autor, formándose una imagen mental de su personalidad, conocimientos y creencias, para mas tarde, repasándola por segunda vez, buscar datos que indiquen si el autor podría responder sí o no, o dar alguna otra respuesta matizada intermedia, a un conjunto de preguntas previamente preparadas que un entrevistador le haría si pudiera.

- *Construcciones conceptuales de cierre e inferencia*, éstas pueden asemejarse al “cierre de una figura incompleta”. Abandonados a una intuición ilimitada, estos cierres se volverían sumamente subjetivos y proyectivos; pero es posible, al menos en ciertas ocasiones, especificar de antemano “la organización abstracta

de la figura” o las construcciones cognitivas que han de emplearse para obtener cierres fiables.

Cualquiera de estos métodos puede ayudar a realizar una investigación, en el presente estudio se utilizará la lista de extensión considerando la regla general que sugiere Krippendorff (1990):

el registro es más fiable y eficiente cuanto más familiares resulten los conceptos, más simples sean las operaciones cognitivas, más breves las cadenas inferenciales, menos cuantiosas las categorías, y cuanta menos capacitación requieran los codificadores.

Conforme a lo expuesto, es importante señalar que una de las técnicas utilizadas por el análisis de contenido es la de análisis semántico la cual define una estructura de relación y tiene como principal objetivo el estudio de las relaciones entre los temas tratados en un texto, considerando todas las ocurrencias que concuerden con dicha estructura.

Para realizar este análisis existen, a su vez, una gran variedad de técnicas entre las cuales podemos mencionar las de análisis de matriz gramatical, análisis de matriz semántica, análisis de componentes, análisis valorativo, análisis de grupos, análisis actancial y el análisis de “turnos”, todos éstos favorecen el análisis semántico.

Sin embargo, la técnica más adecuada para definir nuestro concepto meta “estudios de usuarios”, es el denominado análisis de componentes, ya que éste consiste en un procedimiento sencillo destinado a esclarecer el significado o

interpretación dado por un autor a términos de significado dudoso y consiste en buscar en el texto los componentes de la definición, los cuales son el definiendum y el definiens, recordemos que el definiendum es el concepto que queremos definir y el definiens es la expresión definidora que determina todas las características que identifican la intención de un concepto de manera única.

El trabajo concluye con la formulación en texto corrido del significado global encontrado, expresando la definición en forma gramaticalmente correcta. Esta técnica, no hace alusión sobre cómo ordenar los componentes para lograr la definición, por lo que, ésta se obtiene de la revisión de los componentes los cuales se ordenan mentalmente.

Es importante señalar que el término por definir no puede aparecer dentro del texto que lo define, ya que introduciría una tautología.

5. *Elaborar una guía objetiva*, para relacionar los datos obtenidos con las respuestas categoriales, a la vez que se deciden las unidades de registro dentro de las categorías.
6. *Cuantificar y expresar matemáticamente cada una de las categorías*, para expresar el análisis posterior de los datos. En cualquier punto de la investigación puede haber una reducción de datos,(Krippendorff, 1990) ésta se relaciona principalmente con la facilidad para elaborar los cálculos y procura adecuar la forma de los datos disponibles a la exigencia de la técnica analítica seleccionada. La reducción puede ser estadística, algebraica, o tener como única finalidad la omisión de los detalles irrelevantes.

La forma más común para la presentación de datos es la representación de las frecuencias, existen varios tipos: Frecuencias absolutas (número de incidentes que aparecen en una muestra) y Frecuencias relativas (porcentajes del tamaño muestral).

Se pueden utilizar las técnicas estadísticas para interpretar las frecuencias: distribución uniforme, cuando se descubre que la frecuencia de una categoría es mayor o menor que el promedio de todas las categorías y distribución estable cuando se aprecian modificaciones en las frecuencias con el transcurso del tiempo.

7. *Interpretar los datos obtenidos y elaborar inferencias*, de tal forma que sea posible verificar la hipótesis planteada para esta investigación. Para llegar a estas inferencias Bardin (1996) señala que *existen tres elementos básicos en el proceso inferencial, las variables de inferencia, el material analizado, y la explicación analítica*. Así tenemos, que las variables de inferencia son las categorías, el material analizado las unidades de análisis y la interpretación explicativa será la definición del concepto meta, estudios de usuarios.

Ahora bien, según Krippendorff (1990), las inferencias sociológicas que se pueden extraer de un texto son innumerables y se pueden clasificar de la siguiente manera:

- *Sistemas*: se pueden inferir distintos sistemas, como por ejemplo, un sistema social (estructura de clase), un sistema de parentesco, un sistema político, un medio de comunicación. La forma de hacerlo es extrayendo conocimientos sobre

sus componentes, sobre las relaciones internas y sobre las transformaciones. Analizando un periódico, podemos inferir ciertas tendencias (cambios ideológicos) a lo largo de un periodo de tiempo, sus patrones de funcionamiento (importancia de unos temas sobre otros), interacción entre tendencias (diferencias entre periodistas, entre diferentes periódicos).

- *Estándares*: se puede evaluar la calidad, nivel, neutralidad y objetividad de un escritor, libro o periódicos. Así como inferir su calidad o defectos, proximidad o lejanía respecto a un criterio determinado, comprobando si se alcanza o no dicho criterio.

- *Índices*: la fijación de estándares pueden ir acompañados de la búsqueda de indicadores y síntomas para medir las realidades tales como la satisfacción o insatisfacción de los lectores de un periódico. Se recurre, para ello, a índices de frecuencia, intensidad, tendencia. A través de ciertos síntomas es posible inferir el autor o destinatario de un texto, las expectativas de los lectores, la importancia que un periódico da a un tema (terrorismo, fraude, escándalo político) y con qué temas, personas o grupos lo relaciona.

- *Comunicaciones*: los intercambios de opinión y de información no tienen un acceso directo, pero se pueden inferir, a través, de citas, alusiones, supuestos, actitudes, que aparecen en el texto analizado.

- *Procesos Institucionales*: los procesos o procedimientos utilizados en cualquier tipo de institución social aparecen a través de la editorial de un periódico, cartas al

director, anónimos, panfletos, boletines oficiales, comunicados de prensa, etc., desde todos estos textos podemos inferir sus posturas.

Como se puede observar, las inferencias que podemos obtener de un análisis de contenido pueden ser tantas como sean necesarias de acuerdo con la investigación que se esté realizando ya que cualquier mensaje oral o escrito, como en este caso, puede expresar intenciones, actitudes, conocimientos que permiten hacer dilucidaciones sobre el tema de interés, en resumen la intención de toda investigación es producir inferencias validas a partir de uno o varios de los índices siguientes: unidades léxicas, concurrencias léxicas, estructuras sintácticas, características vocales y expresiones mediante gestos o posturas.

Las inferencias según Bardin (1996), pueden responder a dos tipos de cuestiones:

- ¿Qué ha llevado a tal enunciado?, lo cual concierne a las causas o antecedentes del mensaje.
- ¿Qué consecuencias va a engendrar tal enunciado con toda probabilidad?, esto concierne a los efectos posibles de los mensajes.

2.3 Ventajas y limitaciones del análisis de contenido.

El empleo del AC en distintos estudios presenta una serie de ventajas relacionadas con su relativa facilidad de aplicación, con la producción de datos cuantificables, así como con la gran variedad y cantidad de materiales sobre los cuales se puede utilizar, independientemente de la época en que se produzcan, por lo que se puede afirmar que toda comunicación es susceptible de ser analizada a través de éste método. Sin embargo, hay que considerar que por sí mismo este análisis no permite hacer afirmaciones sobre la intención y efecto de los mensajes, por lo tanto, para lograr una correcta interpretación de los datos analizados es importante considerar los siguientes aspectos que pueden influir en los resultados obtenidos:

- a) El contexto de la información, ya que ello permite detectar aquéllos contenidos explícitos, es decir, lo que se pretende expresar, de los implícitos u ocultos.
- b) Los esquemas previos (auto-referencia) del analista, los cuales guiarán las interpretaciones e inferencias que se realicen y en los que aspectos como la profesión del mismo, pueden ocasionar que el analista interprete de determinada manera la comunicación estudiada. (Piñuel, 2003)
- c) La gran cantidad de documentos que pueden ser sometidos al análisis, situación que se puede solucionar con el muestreo, la selección de determinados materiales, la limitación de fechas y la selección de determinado formato de comunicación.

- d) Cabe recordar que no existe un método único de análisis de contenido, por lo que se pueden adaptar o crear estructuras categoriales según el objetivo del estudio, pero sí es requisito indispensable aplicar una rigurosidad en la elección, delimitación y conceptualización de categorías para no producir resultados sin cohesión y sin significado.
- e) Otro aspecto importante a tomar en cuenta, es que la mayoría de las investigaciones de los análisis de contenido rara vez acaban completándose. Aunque un buen análisis puede responder a una interrogante, también es previsible que plantee otros nuevos que obliguen a revisar los procedimientos para aplicaciones futuras. (Klippendorf, 1990)

Una vez que han sido descritas las etapas del proceso del análisis de contenido, entonces llevaremos a cabo su aplicación en el siguiente capítulo con el tema seleccionado, Estudios de Usuarios.

Consideraciones finales del capítulo.

A partir de la investigación correspondiente sobre el método elegido para aplicar en esta investigación, se puede señalar, que *el análisis de contenido es un método de investigación, que utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos, considera el contexto de los mensajes a partir de la selección de las categorías seleccionadas, mismas que tienen que ser fiables y verificables, de tal manera que permita la formulación de inferencias.*

En su desarrollo, se distinguen tres fases: cuantitativo, cualitativo y mixto, así como el fuerte impulso que tuvo este método con la aplicación de las tecnologías de información y comunicación.

La cuantificación de los datos requiere que se pueda cifrar numéricamente la información para obtener el recuento de las unidades e indicadores de los fenómenos que estamos interesados en mostrar.

Otro aspecto que debemos considerar al definir las categorías es la semántica del lenguaje, una de ellas es la lista de extensión.

Recordemos que actualmente la mayor parte de los investigadores sociales, reconocen que además de mostrarse los hechos, se han de interpretar, por lo que se establece que el propósito fundamental del análisis de contenido es realizar “inferencias”.

Una vez formuladas las inferencias, se conoce lo que significan o indican los datos, y se puede presentar la necesidad de resumir los datos para representarlos

de tal modo que sean comprendidos e interpretados más fácilmente o relacionados con alguna decisión que el usuario quiera tomar.

La reducción de los datos se puede aplicar en cualquier fase de la investigación con la facilidad de adecuar los datos disponibles a la exigencia de la técnica analítica.

***Capítulo III. Aplicación del método de
análisis de contenido***

Introducción.

En este capítulo se describe la aplicación de cada una de las etapas del proceso de análisis de contenido descritas en el capítulo dos, con la finalidad de lograr una definición válida al concepto de estudios de usuarios. Así, el análisis se aplicó a 46 unidades de análisis de base gramatical, es decir, que se representan a través de las palabras, mismas que fueron seleccionadas a partir de un proceso de investigación sobre el tema.

El método de análisis de contenido desarrollado en este trabajo es el de categorías inductivas, el cual tiene un enfoque cualitativo en donde el principal interés es establecer las categorías tan cerca como sea posible del material a interpretar. Siguiendo este criterio el material se trabaja continuamente hasta el fin y las categorías se van deduciendo tentativamente paso a paso.

Asimismo, dado que una categoría es la noción general que representa un conjunto o una clase de significados terminados, la selección de las categorías se llevó a cabo a través de un proceso de categorización, el cual ayuda a inventariarlas y clasificarlas de acuerdo con sus características semánticas, sintácticas y léxicas. Al final del capítulo, se presentan las inferencias que resultaron de la aplicación del análisis.

3.1 Precisar el objetivo que se persigue

El procedimiento sugiere establecer en primer término, los objetivos que se persiguen en la investigación con la utilización de este método, para lo cual se definió el siguiente objetivo general:

Analizar las definiciones y conceptos que representen el tema de Estudios de Usuarios en la literatura latinoamericana, con la finalidad de identificar los elementos que lo conforman y que a su vez, permitan elaborar una propuesta válida para su utilización.

3.2 Definir el universo objeto de estudio

Para llevar a cabo el análisis de la información, se consideró todo aquel material bibliográfico que estuviese relacionado con el tema de *Estudios de Usuarios* que hubiera sido generado en países latinoamericanos como Argentina, Cuba, Colombia, Costa Rica, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela, y publicado entre las décadas de los ochenta y de los noventa, esto debido a que, de acuerdo con la literatura, es en estas décadas que los estudios de usuarios tuvieron más auge.

Se consideró como principal proveedor de información bibliográfica la base de datos "Información y Bibliotecología Latinoamericana" (INFOBILA), la cual contiene un total de 15, 280 registros de trabajos relacionados con las áreas de Bibliotecología y Ciencias de la Información, prestando especial atención a todos

aquellos registros que incluyeran en el título o en los descriptores el término Estudio o Estudios de Usuarios y que estuvieran disponibles en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Los primeros resultados de la búsqueda arrojaron un total de 286 registros bibliográficos, de éstos se seleccionaron sólo aquellos que estuvieran en idioma español, es decir 253 registros. Los que estaban en idioma inglés o portugués, que fueron un total de 12 y 21 registros respectivamente, no fueron considerados porque entonces se tendría que hacer una interpretación del texto y esto no es recomendable cuando se utiliza el método de análisis de contenido.

Posteriormente al analizar los 253 registros en español, se eliminaron aquellos cuyo contenido no correspondía con el objetivo de esta investigación, ya que en su mayoría presentaban información relacionada con cuestionarios, técnicas de investigación aplicadas y sugeridas y sobre formación de usuarios, entre otros, con lo cual únicamente 46 registros cumplieron con los requisitos establecidos.

3.3 Determinar las unidades de análisis.

Al realizar la búsqueda en el recurso antes mencionado, se recuperaron diversos tipos de fuentes de información, tales como monografías, tesis y artículos de publicaciones periódicas, por lo que, atendiendo a la descripción de los tipos de unidades de análisis realizada con anterioridad, se decidió utilizar aquellas “de base gramatical”, quedando una selección de 46 unidades de análisis, las cuales se enlistan por país en el anexo 1. La descripción de las unidades de análisis por

año, país y tipo de documento, mismas que permiten contextualizar el estudio, se presentan en los cuadros siguientes.

Cuadro 1. Unidades de análisis por año

Año	No. De documentos.	Año	No. De documentos.
1980	2	1990	2
1981	3	1991	3
1982	2	1992	2
1983	4	1993	1
1984	0	1994	2
1985	4	1995	3
1986	3	1996	2
1987	4	1997	2
1988	1	1998	2
1989	4	1999	0
Total general		46	

Fuente: La autora.

Cuadro 2. Unidades de análisis por país

País	No. De Documentos	País	No. De Documentos
Argentina	1	México	18
Colombia	1	Panamá	3
Cuba	3	Perú	6
Costa Rica	4	Uruguay	3
Ecuador	1	Venezuela	6
Total general		46	

Fuente: La autora.

Cuadro 3. Unidades de análisis por tipo de documento

Tipo	No. De Documentos	
Monografía	14	
Revista	29	
Tesis	3	
Total general		46

Fuente: La autora.

Ahora bien, acerca de las unidades de análisis que no presentaron información con respecto a la definición del concepto meta, las cuales representan un 70 % del total de la muestra, es conveniente señalar algunos aspectos generales que se encontraron en este análisis, los cuales se describen a continuación:

- No se identificó ningún párrafo que incluyera una definición del concepto estudio de usuarios, demostrando con esto que existe una gran cantidad de trabajos que no presentan definiciones precisas que favorecieran el establecimiento de marcos conceptuales y en consecuencia su adecuada aplicación.

- Generalmente se presenta la aplicación de cuestionarios orientados a identificar las necesidades de información de los usuarios, la utilización de ciertos servicios como pueden ser el uso del catálogo, o bien el uso de alguna base de datos en particular.

- Se describe la metodología utilizada para identificar necesidades de información para diferentes tipos de unidades de información.

- Se hace especial énfasis en el usuario, los servicios y recursos de información.

- Algunos se refieren a estudios de comunidad, reflejando datos relacionados con aspectos demográficos, esto con el propósito de establecer una biblioteca pública.

- Algunos otros, realizan los estudios de usuarios a través de una encuesta, sin definirlos, con el propósito de especificar los niveles de formación de usuarios siendo este último tema el que se desarrolla ampliamente.

- Otros describen los métodos más utilizados en los estudios de usuarios, como pueden ser, la investigación documental, la observación directa, la encuesta, el incidente crítico, el análisis de casos, Delphi, entre otros.
- Generalmente se incluyen los instrumentos de evaluación, los cuales pueden ser de mucha utilidad ya que pueden servir de guía al realizar un estudio de usuarios.
- Podemos encontrar definiciones de otros conceptos como usuario, servicio y fuentes de información, los cuales son bastante significativos para esta investigación, ya que algunos de éstos están considerados como parte de las categorías por analizar.

Se cree que los puntos anteriormente señalados, son consecuencia en gran parte de la falta de conocimiento y aplicación del concepto *estudios de usuarios*, así como de sus objetivos y funciones.

3.4 Determinar las categorías o epígrafes significativos.

Como parte importante del proceso de análisis es necesario la formulación y definición de categorías apropiadas, ya que éstas son la base de la investigación.

Generalmente las categorías responden a dos preguntas el qué y el cómo, el qué corresponde al tema principal de la investigación y es la categoría más usada en el análisis de contenido, ésta reporta qué porcentaje del contenido trata con el tema principal y el cómo tiene que ver con las diferencias entre las formas y tipos

de comunicación por lo tanto, al aplicar el análisis de contenido debemos tener en cuenta esta dicotomía.

Considerando que las categorías son los códigos que representan las características a través de las cuales será posible encontrar la respuesta a nuestro problema de investigación, se realizó una revisión teórica y conceptual de las unidades de análisis seleccionadas, para especificar las categorías contextuales, con el objeto de tener presente una descripción global de las unidades de análisis seleccionadas, tanto en el tiempo como en el espacio, ya que a través de ellas se pueda analizar el ambiente donde ocurre el problema.

En el examen realizado a las unidades de análisis se obtuvo como resultados que de las 46 unidades únicamente 16 unidades presentaron información relacionada con los criterios establecidos para la formación de la definición de estudios de usuarios, algunas de las unidades únicamente tenían el término de interés en el título y/o en los descriptores y dentro del texto ya no hacían referencia a la definición del concepto meta. Precisamente este resultado es una muestra de que el término de estudios de usuarios está mal conceptualizado ya que muchos de los trabajos se referían a la aplicación de métodos y técnicas para la recopilación de información relacionada con su comunidad de usuarios, sin proporcionar la definición o características principales del concepto.

Posteriormente se identificaron aquellos párrafos que tuvieran la definición exacta o bien una explicación de la definición del concepto de estudios de usuarios, característica principal de las unidades de base gramatical, lo cual dio como

resultado una serie de términos que se trabajaron inicialmente con una lista de extensión, con las categorías resultantes (cuadro 4) la cual, posteriormente, facilitó su agrupación bajo los criterios de categorización semántica, léxica y sintáctica.

Estos criterios se consideran muy necesarios ya que facilitan el uso del análisis de contenido semántico, el cual permite identificar elementos tales como, los sustantivos, los verbos y los predicados, los cuales fueron de gran ayuda para estructurar la definición de nuestro concepto meta.

Así mismo, se tomaron en cuenta categorías complementarias, las cuales también son importantes porque indican “lo que no es” en el significado de nuestro concepto meta *estudios de usuarios*. Los resultados obtenidos de este análisis se presentan en los cuadros del 4 al 7, que se muestran a continuación:

Cuadro 4. Lista de categorías

No.	Categoría	No.	Categoría
1	Actitud	23	Justificar
2	Actividad	24	Medir
3	Buscar	25	Método
4	Características de los usuarios	26	Necesidad
5	Comportamiento de usuarios	27	Necesidad de información
6	Comportamiento en la búsqueda	28	Pertinencia
7	Comprender	29	Placer
8	Comunicación	30	Planear
9	Conocimiento	31	Proceso
10	Crear	32	Recuperación de información
11	Detectar	33	Recursos de información
12	Determinar	34	Relevancia
13	Definir	35	Satisfacción
14	Evaluar	36	Satisfacción del usuario
15	Evaluación	37	Satisfacer
16	Explicar	38	Servicio
17	Formación	39	Servicios de información
18	Hábito	40	Sistema de información
19	Hábitos de usuarios	41	Técnica
20	Identificar	42	Toma decisiones
21	Información	43	Unidad de información
22	Investigación	44	Usuario
Total 44			

Fuente: La autora.

Cuadro 5. Categorías semánticas y léxicas

	Semánticas	Léxicas (Sinónimos)
1	Actitud	Conducta, disposición
2	Actividades	Desarrollo, función
3	Comunicación	Mensaje, declaración
4	Conocimiento	Entendimiento, percepción, cognición
5	Evaluación	Valoración, estimación
6	Formación	Adiestramiento, aprendizaje, educación
7	Hábito	Costumbre, conducta, práctica, uso, rutina
8	Información	Investigación, indagación, búsqueda
9	Investigación	Búsqueda, Encuesta, Observación
10	Método	Procedimiento, modo, forma, uso, práctica, sistema
11	Necesidad	Requisito, precisión, carencia
12	Pertinencia	Oportunidad, Aptitud
13	Proceso	Procedimiento, desarrollo, evolución
14	Relevancia	Excelencia, importante, óptimo
15	Satisfacción	Agrado, alegría, contento, gozo
16	Servicio	Asistencia, ayuda, auxilio
17	Técnica	Destreza, procedimiento, estrategia, instrumento
18	Usuario(s)	Consumidor, interesado, beneficiario

Fuente: La autora.

Cuadro 6. Categorías sintácticas (verbos y adjetivos)

1	Buscar	8	Explicar
2	Comprender	9	Identificar
3	Crear	10	Justificar
4	Definir	11	Medir
5	Detectar	12	Placer
6	Determinar	13	Planear
7	Evaluar	14	Satisfacer

Fuente: La autora.

Cuadro 7. Categorías complementarias

1	Comportamiento de usuarios
2	Comportamiento en la búsqueda
3	Hábitos de usuarios
4	Características de los usuarios
5	Satisfacción del usuario
6	Sistemas de información
7	Necesidad de información
8	Servicios de información
9	Unidad de información / Biblioteca
10	Recursos de información
11	Recuperación de información
12	Toma de decisión

Fuente: La autora.

3.5 Elaborar una guía objetiva.

Fue necesario diseñar una matriz que permitiera agrupar y relacionar los datos obtenidos en cada unidad de análisis con cada una de las categorías que fueron definidas, para tal caso se diseñó una matriz que incluye el número, el autor y el título de la unidad de análisis, para identificar la fuente en la que se realizó el estudio y el origen de las categorías sujetas a estudio, agrupadas de acuerdo a los criterios antes mencionados. A continuación, en el cuadro 8 se presenta la matriz elaborada; el desglose de las 16 unidades de análisis se presenta en el anexo 2.

Cuadro no. 8. Unidades de análisis: origen de los componentes de la definición

	Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica (Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
1	Actitud/Conducta/Disposición				
2	Actividad/Actividades/Desarrollo/Función/				
3	Buscar				
4	Características de los usuarios				
5	Comportamiento de usuarios				
6	Comportamiento en la búsqueda				
7	Comprender				
8	Comunicación/Mensaje/Declaración				
9	Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición				
10	Crear				
11	Detectar				
12	Determinar				
13	Definir				

14	Evaluar				
15	Evaluación/ Valoración/Estimación				
16	Explicar				
17	Formación/Adiestramiento/Aprendizaje/Educación				
18	Hábito/Costumbre/Conducta/Práctica/Uso/Rutina				
19	Hábitos de usuarios				
20	Identificar				
21	Información/Investigación/Indagación/Búsqueda				
22	Investigación/Búsqueda/Encuesta/Observación				
23	Justificar				
24	Medir				
25	Método/Procedimiento/Modo/Forma/Uso/Práctica				
26	Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión				
27	Necesidad de información				
28	Pertinencia/Oportunidad/Aptitud				
29	Placer				
30	Planear				
31	Proceso/Procedimiento/Desarrollo/Evolución				

32	Recuperación de información				
33	Recursos de información				
34	Relevancia/Excelencia/Importante/Óptimo				
35	Satisfacción/Agrado/Alegría/Gozo				
36	Satisfacción del usuario				
37	Satisfacer				
38	Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio				
39	Servicios de información				
40	Sistema de información				
41	Técnica/Técnicas/Destreza/Procedimiento/instrumento				
42	Toma decisiones				
43	Unidad de información/Biblioteca				
44	Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario				

Fuente: La autora.

3.6 Cuantificar y expresar matemáticamente cada una de las categorías.

Una vez definidas las categorías y la matriz en la cual se concentrará la información, entonces se realizará la clasificación y estudio de cada una de las 16 unidades de análisis, de tal manera que se pueda identificar *la frecuencia* de cada una de estas categorías, para que ésta funcione como un indicador que nos permita plasmar las inferencias correspondientes.

Es necesario señalar que la frecuencia es la medida más comúnmente utilizada como regla de enumeración y corresponde al siguiente postulado: la importancia de una unidad de registro (lo que se cuenta) crece con su frecuencia de aparición.

Una medida frecuencial, es que cada aparición está afectada del mismo peso, esto quiere decir, según Bardin (1996), “*que todos los elementos tienen la misma importancia*”, de tal manera que lo que es considerado como significativo es la regularidad cuantitativa de aparición.

En el cuadro 9, que se presenta a continuación, se observa la cuantificación total de cada una de las categorías que están relacionadas con el concepto meta.

Cuadro 9. Concentrado total de las unidades de análisis: componentes de la definición

	Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica (Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
1	Actitud/Conducta/Disposición	x			4
2	Actividad/Actividades/Desarrollo/Función	x			3
3	Buscar		x		1
4	Características de los usuarios			x	3
5	Comportamiento de usuarios			x	11
6	Comportamiento en la búsqueda			x	1
7	Comprender		x		1
8	Comunicación/Mensaje/Declaración	x			3
9	Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición	x			10
10	Crear		x		1
11	Detectar		x		3
12	Determinar		x		2
13	Definir		x		1
14	Evaluar		x		2
15	Evaluación/ Valoración/Estimación	x			2

16	Explicar		x		1
17	Formación/Adiestramiento/Aprendizaje/Educación	x			3
18	Hábito/Costumbre/Conducta/Práctica/Uso/Rutina	x			4
19	Hábitos de usuarios			x	3
20	Identificar		x		2
21	Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			35
22	Investigación/Búsqueda/Encuesta/Observación	x			7
23	Justificar		x		1
24	Medir		x		1
25	Método/Procedimiento/Modo/Forma/Uso/Práctica	x			9
26	Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			16
27	Necesidad de información			x	8
28	Pertinencia/Oportunidad/Aptitud	x			1
29	Placer		x		1
30	Planear		x		3
31	Proceso/Procedimiento/Desarrollo/Evolución	x			2
32	Recuperación de información			x	3
33	Recursos de información			x	6

34	Relevancia/Excelencia/Importante/Óptimo	x			3
35	Satisfacción/Agrado/Alegría/Gozo	x			3
36	Satisfacción del usuario			x	3
37	Satisfacer		x		3
38	Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			18
39	Servicios de información			x	3
40	Sistema de información			x	4
41	Técnica/Técnicas/Destreza/Procedimiento /instrumento	x			1
42	Toma decisiones			x	1
43	Unidad de información/Biblioteca			x	20
44	Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/ Beneficiario	x			40

Fuente: La autora.

La importancia de una categoría crece con la frecuencia de aparición, por lo que una vez que se obtuvo la frecuencia de cada una de ellas, se decidió utilizar la moda como medida de tendencia central para identificar *el valor de mayor frecuencia u ocurrencia; en otras palabras, el valor que más se repite en un conjunto* (Holguín, 1981), de esta manera se obtuvo un indicador que permitió identificar las categorías esenciales, cuyas frecuencias se observan en el cuadro siguiente:

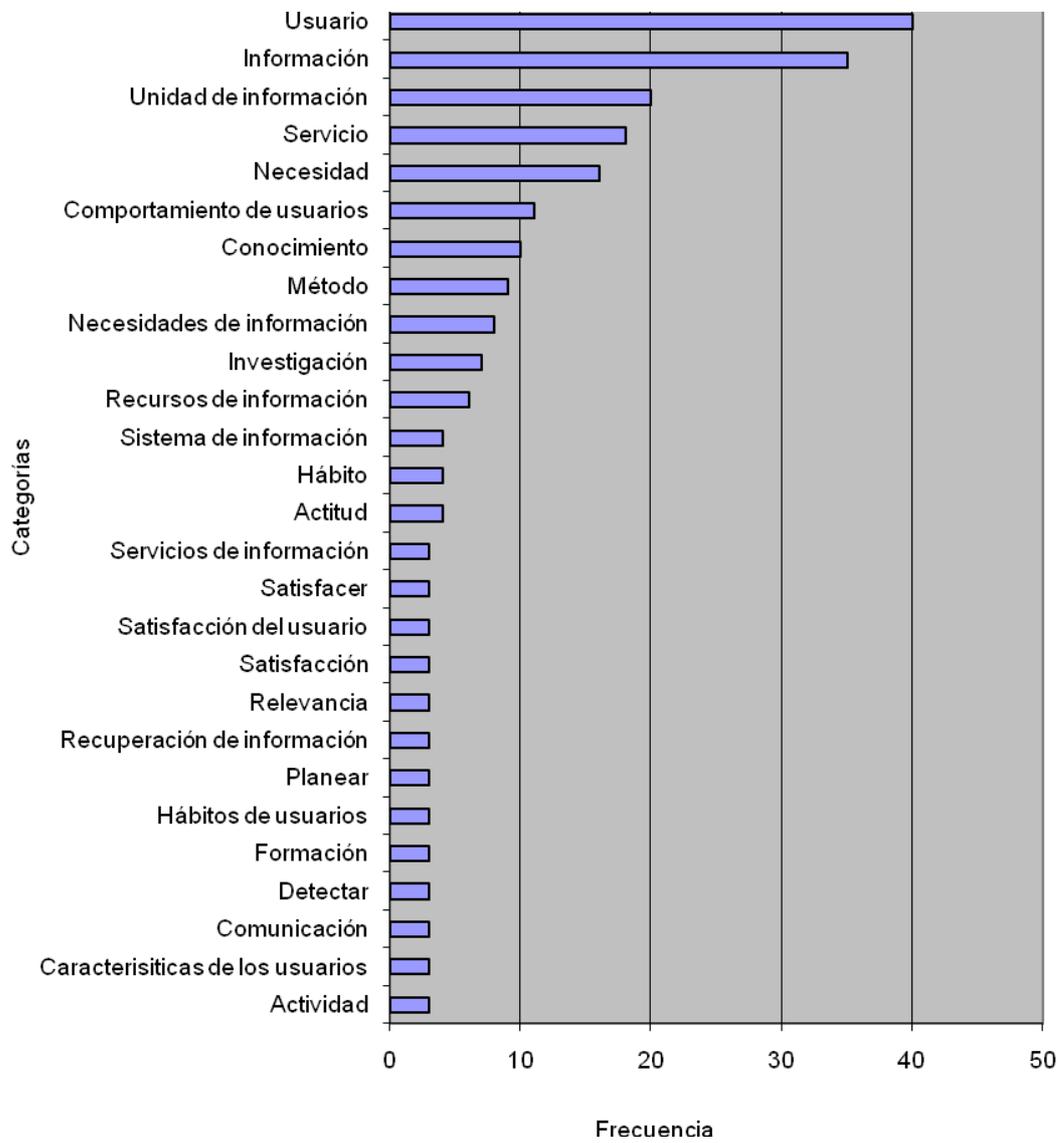
Cuadro 10. Frecuencia de las categorías

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
6	7	8	9	10	11	16	18	20	35	40

Fuente: La autora.

Como se puede observar, la moda está representada por el número 3, por lo cual, se consideró a todas aquellas categorías que tuvieran una frecuencia igual o mayor a 3, cuyos resultados son 27 categorías que representan un 61.3 % del total, las cuales podemos observar con su frecuencia correspondiente en la gráfica 1.

Gráfica 1. Frecuencia de categorías



Tomando como base la frecuencia de estas categorías, se consideró necesario explicar brevemente el significado de cada una de ellas, ya que éstas serán la esencia de la definición de nuestra palabra meta: *estudios de usuarios*, así tenemos que:

a) *Usuario*

Rendón (1998), señala que “*el usuario es el origen y fin de la actividad bibliotecaria*”, son quienes utilizan la información para el desarrollo de sus actividades, por lo tanto son el componente activo y determinante en los sistemas de información.

b) *Información*

Este término es utilizado por diferentes disciplinas y por lo tanto tiene una diversidad de definiciones sin llegar a una conceptualización universal formalmente reconocida.

Esta diversidad de definiciones, Goñi (2000), las atribuye entre otros factores a que:

- El ser humano, al desarrollar sus ideas, teorías y conceptos, está bajo la influencia de su experiencia personal en el campo del saber donde incursiona y por tanto, presenta puntos de vista diferentes.
- Los estudios se desarrollan en un tiempo, espacio y condiciones concretas, que imponen percepciones diferentes entre los sujetos.
- Las diferencias de la intencionalidad o actitud implícita de las personas cuyos propósitos son específicos.

Ante esta situación, el término información será considerado como la forma tangible o comunicable de la estructura del conocimiento y desde el punto de vista de la Bibliotecología se puede definir, de acuerdo con Shera (1990), como un “conjunto de datos tratados con fines de transferencia y recuperación, transmitido a través de la comunicación”.

c) Unidad de información

Para efectos de esta investigación se consideró a la unidad de información como sinónimo de biblioteca, entendiéndola como el organismo social que reúne, procesa, conserva, transmite, y asegura la disponibilidad de libros, publicaciones periódicas y documentos similares, así como la difusión del conocimiento.

d) Servicio

Los servicios que ofrece una unidad de información se van adaptando a los tipos y necesidades de usuarios, para lo cual, la unidad de información deberá tener la capacidad de detectar, analizar, mejorar y en su caso, crear servicios relacionados con los usuarios y la utilización de los recursos de información.

e) Necesidad

La necesidad es una parte importante del proceso creativo, se puede definir como la sensación de carencia de algo. Generalmente una necesidad no es fácil de traducir, sobre todo una necesidad de información, ya que puede suceder que el usuario no sabe expresar qué es lo que quiere, por lo cual es necesario orientarlo de tal manera que exponga sus necesidades reales de información de una forma clara y unívoca.

f) *Comportamiento de usuarios*

Se refiere básicamente al proceso que realiza una persona para encontrar información, cuál es el proceder de los usuarios en las unidades de información con respecto a los servicios y recursos de información que se ofrecen, así mismo, analizando el comportamiento de los usuarios, es posible identificar cómo éstos satisfacen generalmente sus necesidades de información, cómo seleccionan las fuentes de información, cómo formulan sus preguntas, entre otros.

g) *Conocimiento*

El conocimiento existe dentro de las personas, es una mezcla de experiencias, valores e información ordenada y estructurada que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias, las cuales ayudan a resolver un determinado conjunto de problemas a través de la reflexión y la síntesis.

El diccionario define conocimiento como *“el producto o resultado de ser instruido, el conjunto de cosas sobre las que se sabe o que están contenidas en la ciencia”*.

El conocimiento, según lo describe López Yepes (2004), *“es, en definitiva, la información que los organismos inteligentes captan de su entorno para conseguir adaptarse e él y, eventualmente, transformarlo y recrearlo”*.

Por lo tanto, es posible obtener conocimiento de individuos, como en este caso en particular, a través de sus actividades, necesidades, comportamientos y hábitos relacionados con los sistemas y servicios de información.

h) Método

De acuerdo con su etimología, la palabra método proviene del griego *metá*: al lado, *odos*: camino, o sea, al lado del camino. En su sentido más amplio, método significa el camino más adecuado para lograr un fin. Desde el punto de vista científico, el método es un proceso lógico a través del cual se obtiene el conocimiento.

El método es un medio para alcanzar un objetivo; el del método científico es la explicación, descripción y predicción de fenómenos, y su esencia es obtener con mayor facilidad el conocimiento científico.

i) Necesidades de información

Esta categoría se definirá, de acuerdo con Hernández Salazar (1998) como *aquellos conjuntos de datos que es necesario poseer para cubrir un objetivo determinado.*

La inclusión de ésta, es bastante significativa porque está influida por factores tales como:

- *Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.*
- *Tiempo de experiencia en la disciplina.*
- *Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.*
- *Persistencia.*
- *Motivación.*
- *Capacidad de análisis de la información.*
- *Conciencia del universo de recursos de información sobre la disciplina.*

- *Disponibilidad de los recursos de información.*
- *Medio ambiente en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.*
- *Manejo del lenguaje.*

Para Lancaster (1983), la necesidad de información se puede concretar en dos funciones:

1. *La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título.*
2. *La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).*

j) Investigación

La investigación que tiene por objeto ampliar el conocimiento científico, sin perseguir, en principio, ninguna aplicación práctica concreta.

k) Recursos de información

Retomando a López Yepes (2004), señala que *el concepto de recurso de información incluye:*

- 1) *la información propiamente dicha, y*
- 2) *las unidades o entidades que ofrecen de información. Este último concepto podríamos definirlo como un conjunto de personas, software, hardware, material, espacio, información que ofrecen o realizan funciones y actividades de almacenamiento, manejo y difusión de*

información o, alternativamente, como fuentes de información, servicios y sistema.

l) Sistema de información

El sistema de información centraliza todos los flujos informativos de una organización, de modo que suministra a sus responsables la información relativa al funcionamiento de aquélla y su entorno exterior. Su campo es muy amplio pues engloba todos los servicios de una organización.

Las características de un sistema de información son:

- *Proporcionar información y anticipar los problemas*
- *Facilitar la localización de la información y su consulta*
- *Homogeneizar las fuentes de datos para que éstos sean consistentes*
- *Realizar controles internos para que hagan fiable la información generada*
- *Establecer criterios de medición idénticos y factibles de comparación*
- *Entresacar la información relevante para los altos niveles directivos*
- *Definir el tipo de información y los sistemas de tratamiento de modo flexible para que pueda adaptarse a las circunstancias*

Por otro parte, Bueno (1993) identifica los siguientes elementos de un sistema de información:

- *la información*, conjunto de datos estructurados de acuerdo a los mensajes a comunicar.
- *Usuarios o receptores de la información*, es decir, los miembros de la unidad de información y los agentes sociales relacionados con ella.

- *Los elementos soporte*, procesos de tratamiento de información, sistemas de análisis de datos, procedimientos de comunicación o difusores de información y soportes de información.

Cabe señalar que el propósito de un sistema de información documental es explotar la información y el conocimiento registrado en los documentos para ponerlos al servicio de los usuarios.

m) Hábitos de usuarios

La palabra hábito viene de *haber*, poseer. Los hábitos son el resultado del ejercicio de actividades para poseer un bien o para lograr un fin determinado, esto significa que son adquiridos y que se obtienen por el ejercicio libre de los actos que cada quien desempeña.

Por lo que, conocer los hábitos de información de los usuarios es fundamental para la planeación, gestión y diseño de servicios, los cuales existen por y para el usuario.

n) Actitud

La actitud podemos entenderla como la disposición de ánimo manifestada exteriormente.

o) Servicios de información

Es el que proporciona la respuesta a la pregunta de un usuario o la información que éste necesita, sin importar su complejidad o la duración de tiempo que le tome al bibliotecario localizar la respuesta.

Los servicios de información se interesan por todo aquello relacionado con usuarios, sus necesidades y con la utilización de los recursos de las bibliotecas. También tienen interés en aspectos relacionados con la educación y capacitación de los especialistas de la información, pero sobre todo están interesados con el establecimiento y dirección de servicios de calidad.

p) Satisfacción del usuario

Aquí es necesario entender las diferentes categorías que se presentaron con relación a esta palabra, por lo cual, satisfacer quiere decir dar solución a una duda o a una dificultad y satisfacción se entenderá como la razón o acción con que se responde enteramente a una queja, entonces la satisfacción de usuarios busca dar solución a cualquier duda, dificultad o queja que se le presente con relación a los recursos y servicios de información.

q) Relevancia

El diccionario de la Real Academia señala como definición de este concepto: *cualidad o condición de relevante, importancia, significación.*

r) Recuperación de información

De acuerdo con López Yepes (2004), *es un proceso por el cual se accede a una información que ha sido previamente almacenada.*

s) Planear

Este concepto se refiere principalmente a determinar ahora lo que queremos hacer en el futuro, estableciendo los lineamientos de acción que se hacen necesarios para alcanzar los objetivos previamente establecidos.

t) *Formación*

De acuerdo con Hernández (1998), la formación es considerada como:

un proceso de cambio continuo, en el cual el ser humano detecta una carencia que lo lleva tener una ruptura con las condiciones habituales, identifica los requerimientos para cubrirla, se suscita la renovación o la creación, para posteriormente tener nuevas rupturas que son diferentes de las precedentes.

Hernández (1998) señala que este proceso incluye *un conjunto de acciones continuas que dan fruto a partir del refuerzo sostenido que de las experiencias con el uso de la información se haga.*

u) *Detectar*

Este término hace referencia principalmente a poner de manifiesto lo que no puede ser observado directamente. De ahí la importancia de realizar los estudios de usuarios, para que a través de éstos sea posible detectar en los usuarios su comportamiento, necesidades y actitudes, entre otros

v) *Comunicación*

Se describe, de acuerdo con López Yepes (2004), como:

el proceso por el cual un sujeto emisor transmite, a través de un medio o canal y en determinadas circunstancias, a un sujeto receptor una información o mensaje de acuerdo con un código o conjunto de reglas que les es común. La comunicación es efectiva cuando el receptor logra captar toda la información que el emisor pretendía transmitirle.

w) Características de los usuarios

Este concepto se entiende como aquella cualidad que sirve para distinguir a una persona o cosa de sus semejantes, esto en una comunidad de usuarios es indispensable para determinar los atributos de cada tipo de usuario con el propósito de distinguirlo de los demás.

x) Actividad

De una manera muy general se entenderá por este concepto el conjunto de operaciones o acciones propias de una persona.

3.7 Elaborar inferencias.

Inferir es explicar, es, en definitiva, deducir lo que hay en un texto. Una vez realizada la cuantificación del contenido se extraen las inferencias comprendidas explícita o implícitamente en el texto, tratando de buscar relaciones entre las categorías analizadas.

Como se mencionó en el capítulo dos, las inferencias pueden responder a las causas y antecedentes del mensaje y a sus posibles efectos, con base en esto se realizaron las siguientes inferencias:

- Del total de las unidades de análisis seleccionadas para realizar esta investigación, tenemos que un 59% de éstas corresponden a la década de los ochenta y un 41% a la década de los noventa, como se observa en el cuadro 1 (p. 78), lo cual refleja una disminución considerable en la realización de estos

estudios, esto resulta realmente interesante ya que se puede llegar a pensar que esta disminución ha influido considerablemente en la ausencia de marcos conceptuales sobre los estudios de usuarios, la mayoría de estas unidades de análisis refieren principalmente a la descripción de las características de los usuarios así como a su comportamiento en el uso de los sistemas y servicios de información.

- Otro aspecto importante relacionado con las unidades de análisis es acerca de los países latinoamericanos seleccionados para realizar esta investigación, los países con una mayor producción bibliográfica con respecto a este tema son México, Venezuela y Perú, como se presenta en el cuadro 2 (p. 79), correspondiente a la cantidad de unidades de análisis localizadas por país. Destacándose los temas sobre información, servicios de información, perfil del usuario, investigación de usuarios, técnicas de investigación y por supuesto estudios de usuarios. Lo cual refleja el interés por conocer, investigar y discutir más sobre este fenómeno denominado usuario de la información.

- Ahora bien con respecto a los autores de las unidades de análisis seleccionadas, existen algunos que aparecen con investigaciones en más de una ocasión, pero en este caso se pudo observar que era el mismo trabajo presentado en diferentes años, con variaciones mínimas en el texto, pero sin aportaciones nuevas, lo cual, en vez de beneficiar la profesión bibliotecológica, la viene a demeritar con este tipo de acciones.

- Por otra parte, están los otros autores que ya son conocidos en este campo de investigación por la cantidad de trabajos de investigación que han realizado y publicado sobre el tema, sin embargo, considero que es necesaria una mayor difusión de los mismos para que sus conceptos sean analizados y aceptados por esta comunidad epistémica.

- En relación con el tipo de documento, recordemos que para realizar esta investigación se trabajó con la información proporcionada por la base de datos INFOBILA, cuyos registros incluyen entre otros, folletos profesionales, monografías, tesis y artículos de revistas, siendo éstos tres últimos los tipos de documentos utilizados para esta investigación y cuyo porcentaje de aparición se observa en el cuadro 3 (p. 79), donde los artículos de revista reflejan el mayor porcentaje, seguido por las monografías y las tesis respectivamente, con esto podemos deducir que los autores están más motivados a participar y colaborar en este tipo de documentos, quizás por la actualización de la información o bien por importancia de las asociaciones y organismos que generan información relacionada con la Bibliotecología.

- Este estudio también permitió detectar que las unidades de análisis, todas seleccionadas de la base de datos INFOBILA, como ya se ha mencionado, presentaban una característica muy común, la cual está relacionada con los descriptores asignados para cada una de éstas, es decir la búsqueda se realizó con los descriptores “estudio de usuarios” y “estudios de usuarios” y se recuperaron documentos que aunque tenían asignado el descriptor de búsqueda,

no correspondían con el tema de interés, ya que, por ejemplo, era común encontrar documentos relacionados con formación de usuarios, por citar un tema, y tenían asignado el descriptor de estudio de usuarios, esto obligó a revisar exhaustivamente las unidades de análisis recuperadas en una primera búsqueda y ante esta situación, se fueron descartando aquéllas que no tuvieran relación alguna con nuestro tema, con esto se puede concluir que existe una confusión entre términos tales como formación de usuarios, estudios de usuarios y usuario, entre otros y ésta se debe a esa ausencia de conceptualización en la terminología.

- Otro dato que resulta interesante, es que al realizar la investigación sobre las unidades de análisis, se observó que un mínimo porcentaje de éstas estaba relacionado con el tema de las tecnologías de información lo cual llama la atención porque en esos periodos de los ochenta y noventa era el inicio y auge de Internet y sin embargo son pocas las descripciones de experiencias con este tipo de tecnologías, situación que vale la pena analizar con más detalle, porque probablemente ahí esté el origen de nuestros problemas actuales en relación con el comportamiento de los usuarios en la búsqueda y recuperación de información en este tipo de recursos documentales.

- Únicamente se encontraron 14 verbos, representados por las categorías sintácticas, de éstos sólo tres tuvieron una frecuencia de aparición igual a tres, por lo cual quedaron incluidos en la definición del concepto meta: detectar, planear y satisfacer.

- La palabra satisfacción es la única que aparece en los tres criterios de categorización definidos, con una frecuencia de tres en cada uno, lo cual la convierte en una categoría necesaria para la definición del concepto Estudios de Usuarios.

- Con respecto a las categorías complementarias, se obtuvieron dos resultados con la frecuencia de uno, comportamiento en la búsqueda y toma de decisiones, el resto de estas categorías fue considerado para fortalecer la definición, recordemos que estas categorías representan lo que no es un Estudios de Usuarios, sin embargo algunas de ellas son parte importante en la elaboración de la definición.

- Las categorías que tuvieron una mayor frecuencia de aparición y que por tanto representan la esencia de la definición del concepto Estudios de Usuarios son: comportamiento de usuarios, necesidad, servicio, unidad de información, información y usuarios. Todas ellas son elementos básicos para el estudio de usuarios y sea cual sea el enfoque que se le quiera dar a este concepto, tendrán que estar presentes en todas las definiciones.

- Las categorías seleccionadas por su frecuencia y que se consideraron la esencia del concepto, aparecen en la definición, estas categorías deberán estar siempre presentes cuando se trate de definir el concepto estudios de usuarios, tomando como base la estructura sugerida para elaborar definiciones descriptivas, la definición de estudios de usuarios será:

Estudios de usuarios tiene el mismo significado que un conjunto de métodos de investigación utilizados para tener un conocimiento relevante para detectar los hábitos, características, actitudes y comportamiento de los usuarios en la recuperación, uso de los recursos y servicios de información que ofrecen las bibliotecas, de tal manera que se establezca una comunicación que permita planear diversos servicios y satisfacer sus necesidades de información.

Cuadro 11. Aportaciones de la definición propuesta, con respecto a las definiciones encontradas en las unidades de análisis.

Definición propuesta:

Estudios de usuarios tiene el mismo significado que un conjunto de métodos de investigación utilizados para tener un conocimiento relevante para detectar los hábitos, características, actitudes y comportamiento de los usuarios en la recuperación, uso de los recursos y servicios de información que ofrecen las bibliotecas, de tal manera que se establezca una comunicación que permita planear diversos servicios y satisfacer sus necesidades de información.

Definiciones encontradas en las unidades de análisis:

1. Castillo Sánchez (1983),	Similitudes	Diferencias	Aportaciones
<p>Toma la definición de la British Library a través del Centro Nacional para Estudiar al Usuario, Centre for Research on Users Studies (CRUS), institución que define el estudio de usuario como “una interdisciplina del conocimiento encargada del:</p> <p>a. Estudio del comportamiento de los usuarios o no de la información, y</p> <p>b. Estudio de la información, sistemas y servicios de información.</p> <p>Todo ello con miras a encontrar una combinación precisa entre información y usuario”.</p>	<p>Comportamiento de los usuarios.</p> <p>Información.</p> <p>Servicios de información.</p> <p>Usuario.</p>	<p>Interdisciplinar del conocimiento.</p> <p>Estudio del comportamiento de los usuarios.</p> <p>Estudio de la información, sistemas y servicios de información</p> <p>Combinación precisa entre información y usuario</p> <p>Definición traducida que considera otro contexto de origen.</p>	<p>Se propone como un conjunto de métodos de investigación.</p> <p>Además del comportamiento se enfatizan los hábitos, características actitudes y necesidades de los usuarios.</p> <p>Se propone una comunicación que favorezca la planeación de servicios.</p> <p>Más que estudiar los servicios y sistemas de información el énfasis en esta propuesta es el uso de los mismos.</p> <p>El contexto de la definición es acorde a las características latinoamericanas.</p> <p>La palabra definida no debe considerarse en la definición, de acuerdo con la teoría de la definición.</p>

2. Lira Luna (1991).	Similitudes	Diferencias	Aportaciones
<p>Cita a Lancaster (1983) y señala que “los estudios de usuarios son entonces el tipo particular de estudios de biblioteca que inconcreto analizan las características, conductas y opiniones de los usuarios. Este tipo de investigaciones debe estimar en qué medida la biblioteca satisface las necesidades (de información) del usuario y deberá relacionarse directamente con los objetivos y metas que persigue, como un medio para determinar si está realmente cumpliendo el cometido para el que fue creada”.</p> <p>Lira Luna (1991), señala que “los estudios de usuarios son investigaciones de carácter experimental que proponen estudiar un hecho bajo condiciones o características previamente controladas para predecir conductas, hábitos y/o efectos desconocidos que comprueban o establecen una hipótesis...Son “un elemento de evaluación, también son un elemento que facilita la toma de decisiones para la planeación y evolución de la biblioteca.</p>	<p>Características, conductas y opiniones de los usuarios.</p> <p>Satisfacción de necesidades.</p> <p>Necesidades de información.</p> <p>Toma de decisiones para la planeación.</p>	<p>Investigación.</p> <p>Estimar en qué medida la biblioteca satisface las necesidades (de información) del usuario</p> <p>Relación directa con los objetivos y metas que persigue, como un medio para determinar si está realmente cumpliendo el cometido para el que fue creada.</p> <p>Investigación de carácter experimental.</p>	<p>Los estudios de usuarios no tienen como objetivo único evaluar la satisfacción de los usuarios, además permiten, detectar sus hábitos, características y comportamientos, entre otros.</p> <p>El contexto de la definición al igual que la anterior, es acorde a las características latinoamericanas.</p> <p>La palabra definida no debe considerarse en la definición, de acuerdo con la teoría de la definición.</p> <p>Las investigaciones de carácter experimental son sólo una forma de obtener información sobre los usuarios.</p>

3. Chacón Alvarado (1991).	Similitudes	Diferencias	Aportaciones
<p>Indica que “los estudios de usuarios son un método de medición que ha sido usado en las bibliotecas durante muchos años”.</p>		<p>Método de medición.</p>	<p>Los estudios de usuarios no tienen como objetivo la medición.</p> <p>Se propone como un conjunto de métodos de investigación.</p> <p>Se enfatizan los hábitos, características, actitudes y comportamiento de los usuarios.</p> <p>Se propone una comunicación que favorezca la planeación de servicios.</p> <p>El énfasis en esta propuesta es el uso de los recursos y servicios de información.</p> <p>Es una definición limitada que no da respuesta a los propósitos de los estudios de usuarios.</p>

4. Zappala (1995).	Similitudes	Diferencias	Aportaciones
<p>Toma la definición de estudios de usuarios del Centro de Investigación y Estudios de Usuarios (Centre for Research and User's Studies, CRUS) quien define el concepto como "un área multidisciplinaria del conocimiento, que consiste en el estudio del comportamiento de los usuarios de la información (y de los no usuarios) en grupo o individualmente, el estudio de la información misma y de los sistemas y servicios de información".</p>	<p>Estudio del comportamiento de los usuarios de la información.</p>	<p>Área multidisciplinaria del conocimiento.</p> <p>Estudio del comportamiento de los no usuarios de la información.</p> <p>Estudio de la información misma y de los sistemas y servicios de información.</p>	<p>El contexto de la definición es acorde a las características latinoamericanas y no una traducción la cual crea diferentes interpretaciones. (Véase definición 1)</p> <p>La investigación se centra en el comportamiento de los usuarios en el uso de los recursos y servicios de información, no en la información y los sistemas, que son conceptos mucho más amplios.</p> <p>La palabra definida no debe considerarse en la definición, de acuerdo con la teoría de la definición.</p>

5. Cubillos (1995).	Similitudes	Diferencias	Aportaciones
<p>Dice que “por manejo del comportamiento de usuarios, se entiende un conjunto coherente de acciones destinadas a influenciar a los usuarios de manera tal que su trabajo se caracteriza por un uso eficaz del insumo información. El uso del concepto supone que:</p> <p>a) es posible influenciar y alterar el comportamiento de los usuarios hacia direcciones deseadas y;</p> <p>b) es posible establecer cuando un usuario no hace uso eficaz de información, lo cual implica disponer de criterios o patrones de comparación”.</p>		<p>Manejo del comportamiento de usuarios.</p> <p>Acciones destinadas a influenciar a los usuarios.</p> <p>Uso eficaz del insumo información.</p>	<p>Los estudios de usuarios no tienen como objetivo único evaluar el uso eficaz que se hace de la información.</p> <p>La propuesta se orienta hacia la planeación y no a influenciar el comportamiento de los usuarios.</p>

Fuente: La autora.

Consideraciones finales del capítulo.

En la aplicación del análisis de contenido para elaborar la definición del concepto de estudios de usuarios, se identificó su esencia, que se encuentra representada por las categorías: método, detectar, comportamiento de usuarios, necesidad, servicio, unidad de información, información y usuarios.

Se encontraron únicamente cinco referencias relacionadas con la definición de estudios de usuarios, en las cuales se observó que provienen de contextos diferentes al nuestro, lo que ocasiona problemas de traducción y en algunas ocasiones son muy amplias en los conceptos empleados o bien, muy limitadas.

Los enfoques utilizados por los autores analizados se orientan hacia la evaluación o el estudio de la información como se observa en las primeras etapas de los estudios de usuarios.

Conforme a lo analizado se establece que las principales aportaciones de la definición propuesta están orientadas hacia la utilización de métodos de investigación, el conocimiento de los usuarios de la información y su relación con la planeación de servicios y su satisfacción.

Conclusiones

Conclusiones.

La experiencia obtenida en el desarrollo de esta investigación permite verter las siguientes conclusiones.

Con relación a los estudios de usuarios se pudo observar que la producción de literatura sobre el tema de una década a otra, disminuyó, es decir hubo mayor producción en la década de los ochenta que en la de los noventa y de acuerdo con nuestro estudio los países latinoamericanos con mayor producción son México, Perú y Venezuela Sin embargo, la mayoría de los trabajos desarrollados sólo hacen referencia a descripciones de estudios realizados a diferentes comunidades de usuarios, tratando sobre todo de identificar su comportamiento ante el uso de determinado servicio o bien el uso de determinada herramienta, todo esto es consecuencia de la falta de un marco teórico conceptual. Con la aportación de esta investigación al definir el concepto estudios de usuarios, se espera contribuir para que se realice un mayor desarrollo de este tema, ya que redundará en beneficio de la implementación de servicios adecuados para satisfacer a las comunidades de usuarios.

Otro aspecto importante que puede contribuir al fortalecimiento de este fenómeno de estudio, es la realización de eventos que promuevan el intercambio de experiencias como pueden ser los congresos y seminarios que ayudan a identificar la situación real que prevalece sobre el tema y generar nuevos conocimientos que permitan esclarecer la problemática referente a estudios de usuarios. Se considera

que la participación de todos los involucrados en este tema favorecerá el aprendizaje y enriquecimiento del mismo.

La realización de eventos como el “Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios” y la “Mesa redonda. Usuarios de la información” en 1997 y 2002 respectivamente, son acontecimientos importantes que han contribuido al desarrollo de este campo de investigación y que deberían llevarse a cabo con más frecuencia y regularidad, porque además de que permiten el intercambio de experiencias entre bibliotecólogos de varios países, dejan establecidas las bases para realizar estudios relacionados con los usuarios de información.

La Teoría de la Definición es de mucha utilidad para establecer el significado de cualquier concepto, para esto es necesario tener siempre presente los elementos de la definición, ya que son la clave que conduce de términos a relaciones dando por resultado la definición en sentido estructural, recordemos que el enunciado definicional consta de dos partes, el definiendum, que representa lo que ha de definirse y el definiens que muestra lo que lo define. Por tanto, la definición es la declaración que establece el significado de una expresión.

De acuerdo con la Teoría de la Definición no hay limitaciones de contenido en el definiens (lo que se define), por ello se propone utilizar la moda como una herramienta para establecer limitaciones que permitan identificar las categorías esenciales del concepto, ya que con ésta partimos de las categorías que aparecen con mayor frecuencia, eliminando aquellas cuya frecuencia fue mínima.

El análisis de contenido, a través de sus diversas técnicas se convierte en una herramienta efectiva para que los investigadores logren generar definiciones, ya que permite llevar a cabo un análisis minucioso sobre cualquier fenómeno que se desee estudiar, siempre y cuando se cumpla adecuadamente con cada una de las etapas sugeridas, permitiendo así producir resultados asertivos, precisos, útiles y oportunos con los cuales, el resultado obtenido pretende contribuir a fortalecer el marco teórico conceptual de los estudios de usuarios y como consecuencia de la disciplina bibliotecológica.

Con respecto a lo anterior, vale la pena destacar que este método es útil e importante para desarrollar definiciones de conceptos sobre los cuales existe incertidumbre. En nuestra disciplina esto ha sido una constante, en cualquiera de sus áreas de investigación, lo que ha limitado su consolidación como ciencia, por lo que cabe recomendar el seguimiento del análisis de contenido en las disciplinas bibliotecológica y de información.

Asimismo, el análisis de contenido a través de la técnica semántica permitió identificar las palabras más utilizadas, para después agruparlas bajo los criterios de categorización, identificando así su frecuencia, la cual nos dio la esencia del concepto Estudios de Usuarios

Otra aportación significativa de esta investigación, es el diseño de la guía objetiva que se desarrolló para recabar la información de cada una de las unidades de análisis, este instrumento facilitó la identificación de la esencia del concepto meta

y queda establecida como un ejemplo para investigaciones posteriores, ya que no existen antecedentes de estudios similares.

Aunado a lo anterior se puede señalar que este instrumento proporciona fiabilidad a los resultados obtenidos, ya que cumple con las características para ser aplicado en diversas ocasiones y por diferentes analistas, además de la validez ya que el instrumento fue adecuado para medir lo que realmente se quería medir.

Ahora bien, con respecto a las categorías seleccionadas, éstas cumplieron con las reglas sugeridas por los diferentes autores, es decir, cumplen con los criterios de exclusión mutua, ya que cada elemento no podía clasificarse en dos categorías, fueron pertinentes, porque se adaptaron tanto a las unidades de análisis elegidas como al objetivo del estudio y también productivas, ya que las categorías seleccionadas proporcionaron un resultado aclaratorio del fenómeno estudiado y además favorecieron la investigación sobre nuevos problemas de estudio.

Una de las etapas del análisis de contenido es la cuantificación de los resultados, en donde la moda, como medida de tendencia central, es una herramienta válida para identificar los valores de mayor frecuencia y reducir de forma estadística las categorías analizadas, omitiendo aquellas irrelevantes.

Asimismo, esta investigación es un primer acercamiento y representa otra opción metodológica que será de utilidad para definir mucho otros conceptos relacionados no sólo con el tema de interés, sino también con la disciplina bibliotecológica, por eso se recomienda la realización de otros trabajos que complementen éste, como pueden ser proyectos en torno a los métodos y técnicas utilizados para la

realización de estudios de usuarios, de los cuales también es necesario su análisis, de tal manera que se profundice más sobre esta línea de investigación.

Al elaborar esta definición con las diferentes categorías, es cuando podemos afirmar y comprobar que el análisis de contenido, sea cuantitativo o cualitativo, es un método adecuado para desarrollar este tipo de investigaciones en cualquiera de los campos de la Bibliotecología, ya que permite desglosar y analizar hasta su mínima expresión los párrafos, las oraciones y las frases, permitiendo obtener la naturaleza misma de cualquier aspecto que sea de interés.

El objetivo general de esta investigación se alcanzó mediante la aplicación de la teoría de la definición y el método del análisis de contenido, los cuales permitieron la elaboración de una definición que ayude a fortalecer el marco teórico sobre los estudios de usuarios.

Con los resultados obtenidos, además, se comprueban las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación, primero, con respecto a los términos relacionados con el concepto estudios de usuarios, este estudio permitió identificar las categorías que representan la esencia de dicho concepto, facilitando así su definición; segundo, se comprobó que las investigaciones sobre estudios de usuarios no cuentan con un marco conceptual sólido y uniforme, ya que únicamente en cinco unidades de análisis se encontraron definiciones o aproximaciones sobre estudios de usuarios, situación que ha causado confusión entre la comunidad bibliotecaria para su uso.

Finalmente, se espera que este trabajo pueda contribuir con la disciplina bibliotecológica al proporcionar una definición del concepto estudio de usuarios, para que sea discutido por los estudiosos del tema con el propósito de esclarecer las dudas sobre este campo de investigación.

Referencias Bibliográficas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcina, A. & Valero E. (s/f) *Análisis de las definiciones del diccionario cerámico científico – práctico. Sugerencias para la elaboración de patrones de definición.* Extraído el 6 de mayo de 2009. http://www.ritem.net/revista/n_4/alcina-valero.pdf
- Alsina, M. R. (1995) *Los modelos de la comunicación.* 2ª. ed. Madrid: Tecnos.
- Álvarez J. L. (2003) *Como hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología.* México: Paidós.
- Aristóteles. (1972) *Tratados de Lógica: el Organon.* 2ª. Tr. Francisco Arroyo. Ed. Porrúa. pp. 195-202
- Ander-egg, E. (1987). *Técnicas de investigación social.* 23ª ed. México: El Ateneo.
- Andréu, J. (2001). *Las técnicas de análisis de contenido.* Extraído el 25 de marzo del 2003. <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf> .
- Bardin, L. (1996) *El análisis de contenido.* 2ª. ed. Madrid: Akal.
- Berelson, B. (1952) *Content analysis in communications research.* New York: The Free Press.
- Bosch, C. (1990) *La técnica de investigación documental.* México: Trillas.
- Brookes, B.C. (1973) *Numerical Methods of Bibliographic Analysis.* Library Trends, vol. 22 num 1. Pp.18-43
- Brown, CH. (1956) *Scientific Serials.* Chicago: Association of College and Reference Libraries.
- Budd, R. W. (1971). *Content Analysis of communications.* 3a. ed. New York: London, Macmillan.
- Bueno, E. (1993). *Curso de economía de la empresa: un enfoque de organización.* Madrid: Pirámide.
- Busha, C. H. (1990). *Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación.* México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

- Cabero, J. (n.d.). *Elaboración de un sistema categorías de análisis de contenido para analizar la imagen del profesor y la enseñanza en la prensa*. Extraído 4 septiembre del 2006
<http://edutec.rediris.es/documentos/1996/ANALISIS.htm>
- Carrizo Sainero, G. Rodríguez Lázaro A. F. & Ordas del Amo P. (2006) *Historia de las técnicas estadísticas aplicadas a los estudios de usuarios*. En *Historia de la probabilidad y la estadística (III)*. Publicaciones Delta. pp. 301 -311
- Castillo, O. (1989). *Técnicas para estudiar a los usuarios: Delphi e incidente crítico*. Memorias del primer encuentro Nacional de profesores y estudiantes de Bibliotecología. Panamá: Universidad de Panamá.
- Céspedes, L. (1997). *Didáctica de la biblioteca: hacia la formación de usuarios y lectores competentes en las bibliotecas escolares y salas infantiles de bibliotecas populares y públicas*. Argentina: CICCUS.
- Clauso, A. (1993) *Análisis documental: el análisis formal*. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid: Complutense, vol.3 (1), p 11-19.
- Colle, R. (n.d.). *Análisis de contenido. Técnicas de análisis de contenido*. Extraído el 25 de marzo del 2003
http://www.puc.cl/curso_dist/conocer/analcon/tecnic.html
- Díaz, C. (1994). *El análisis de contenido*. Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid: Síntesis.
- Diccionario Océano de sinónimos y antónimos*. (2002). Barcelona: Océano.
- Diccionario Soviético de filosofía*. (1965) Montevideo: Ediciones Pueblos Unidos.
- Ellis, D. (1989) A behavioural approach to information retrieval system design. En *Journal of Documentation*, vol. 4 num. 3, pp.171-212
- Encuesta sobre el uso de libros y bibliotecas en Costa Rica*. (1971). Costa Rica: La Universidad de Costa Rica.
- Fleming, P. L. & Diaz, J. (1985). *Patrones del comportamiento en el uso del Catalogo en una biblioteca universitaria*. Trilogía: ciencia, técnica y espíritu. 5(8): 81-89.
- Fuentes, J. J. (1999). *Evolución de bibliotecas y centros de documentación e Información*. España: Trea.

- Garfield, E. (1955) *Citation indexes for science: a new dimension in Documentation through Association of ideas*. Reimpresión del ensayo publicado en 1983. Extraído el 7 de junio de 2009 <http://www.garfield.library.upenn.edu/essays/v6p468y1983.pdf>
- Giordan, A. & de Vecchi, G. (1999). *Los orígenes del saber: de las concepciones personales a los conceptos científicos*. Sevilla: Díada.
- Goñi, I. (2000). *Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las Ciencias de la Información*. ACIMED,8(3):201-7
- Goffman, W. & Morris T.G. (1970) Bradford's Law and Library Acquisitions. *Nature*, 226.
- Guías de autoaprendizaje. Usuarios de la información: modalidad de educación abierta y a distancia*.(1999). México: SEP. Dirección General de Educación Superior. ENBA.
- Gustafson, W. N. (1998). *Content analysis in the history class*. Tomado de la base de datos: Academic Search Elite.
- Haggarty. (1995). *What is... content analysis?*. Tomado de la base de datos: Academic Search Elite.
- Hempel, C. G. (1979). *Formación de los conceptos*. En: Filosofía de la ciencia natural. 5ª. ed. Madrid: Alianza Editorial.
- Hernández, P. (1998). *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Holguín, F. (1981). *Estadística descriptiva: (aplicada a las ciencias sociales)*. México: UNAM.
- Holsti, O. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities*. Addison-Wesley Publishing Company. Massachusetts.
- Investigación cualitativa: retos e interrogantes. II. Técnicas y análisis de datos*. (1994). Madrid: La Muralla.
- Izquierdo Alonso, M. (1999) *Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de la información: bases conceptuales y metodológicas*. En *Investigación Bibliotecológica*. V. 13, no. 26
- Kessler MM. (1963) *Bibliographic Coupling Between Scientific Papers*. *Amer Doc* vol. 14 pp.10-25.

- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido: teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- L'analyse de contenu: des documents et des communications*.(1984). 5ª.ed. París: ESF- Enterprise Moderne édition: Libraries Techniques, D.L.
- Lafuente, R. (1997). *En el umbral del cambio: las tecnologías de la información y la comunicación*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Lancaster, F.W. (1983). *Estudios sobre bibliotecas. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.
- Larroyo, F. (1972) *Estudio introductorio. La lógica griega hasta Aristóteles*. En *Tratados de Lógica: el Organon*. 2ª. Ed. Porrúa.
- Lasswell, H.D. (1959) *Politics: who, gets, what, when, how*. New York: P. Smith.
- Lasswell, H.D. *Estructura y función de la comunicación en la sociedad*. Extraído el 15 de junio de 2009 <http://www.nombrefalso.com.ar/index.php?pag=72>
- López, E. (1993). *El análisis de contenido*. En: *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Universidad.
- López, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis.
- Mayring, P. (2000). *Quantitative content analysis. Forum : Qualitative Social Research*. Extraído el 6 de enero del 2003 <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-00/2-00mayring-e.htm>
- Mercader, C. (1999). *Guías de lectura. Usuarios de la información: modalidad de educación abierta y a distancia*. México: SEP. Dirección General de Educación Superior. ENBA.
- Mercado, S. (2002). *¿Cómo hacer una tesis?: tesis, informes, memorias, seminarios de investigación y monografías*. 3ª. Ed. México: Limusa.
- Misulis, K. (1977). *Content analysis: a useful tool for instructional planning*. Tomado de la base de datos: Academic Search Elite.
- Mosterín, J. (2000). *Conceptos y teorías de la ciencia*. Madrid: Alianza.
- Mucchielli, R. (1984) *L'analyse de contenu des documents et des communications*. 5ª.ed.

- Münch, L. (1990). *Métodos y técnicas de investigación para administración e ingeniería*. 2ª. ed. México: Trillas.
- Neuendorf, K. A. (2002). *The content analysis guidebook*. London: Sage Publications.
- Núñez, I. A. (1987). *Acerca de la metódica de estudio de las necesidades informativas. Las necesidades peculiares de información. Actualidades de la información científico-técnica* 18(5):21-52.
- Océano uno color: diccionario enciclopédico*. (2005). Barcelona: Océano.
- Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. (1978). París, UNESCO.
- Palmer, F.R. (1978). *La semántica: una nueva introducción*. México: Siglo XXI.
- El Pensamiento científico: conceptos, avances y métodos*. (1978). Madrid: Tecnos,
- Pérez, Gloria. (1994). *El método del análisis de contenido: origen y desarrollo. Investigación cualitativa: retos e interrogantes: II. Técnicas y análisis de datos*. Madrid: La Muralla.
- Pérez, Gloria. (1984). *Análisis de contenido en la prensa: la imagen de la Universidad a distancia*. Madrid: UNED.
- Pinto, M. (1993). *Análisis documental: fundamentos y procedimientos*. 2ª. Ed. Rev. y aum. Madrid: EUEDEMA.
- Piñuel, J. L. (n.d.). *Epistemología, metodología y técnicas de análisis de contenido*. Extraído el 25 de mayo del 2004
<http://www.ucm.es/info/mdcs/A.Contenido.pdf>
- Piñuel, J.L. (1978). *Análisis de Contenido*. En *Métodos de análisis de contenido*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Ramos, L. F. (1995). *Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales*. Madrid: Síntesis.
- Referencia bibliográfica APA*. (n.d.) 5ª. Ed. Extraído el 17 junio del 2009
www.cimm.ucr.ac.cr/cuadernos/documentos/Normas_APA.pdf
- Rendón, M. Á. (1998). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

- Rickert, H. (1960). *Teoría de la definición*. Tr. Luis Villoro. México: Centro de Estudios Filosóficos, UNAM.
- Román, M. T. (1986). *Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de Química y Física*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Román, M. T. & Orozco A. & Ramírez E.M. (1980). *Estudio de las necesidades para la construcción de las bibliotecas de la Unidad 1 y 2 de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán*. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas,
- Romero, A. (1991). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Universidad Católica Portuguesa.
- Rosental, M. M. & Ludin, P. (1965). *Diccionario soviético de filosofía*. Montevideo: Ediciones pueblos Unidos. Extraído el 8 de junio del 2009
<http://www.filosofia.org/enc/ros/ros.htm>
- Rojas, J.L. (s/f) Usuarios-Necesidades-Ofertas informativas. Evolución y Tendencias.
- Ruiz, J.I.(1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Deusto.
- Sanz, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.
- Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. (1997). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Shera, J. H. (1990). *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Sigwart, Christoph. (1895). *Logic*. 2a. ed. Tr. Helen Dendy. London: S. Sonnenschein ; New York : Macmillan.
- Siatry, Rania. (1999) The evolution of user studies. En *Libri*. Vol. 49, 132-141
- Weber, R. P. (1985). *Basic content analysis*. Beverly hills: London: Sage.

Anexos

ANEXO 1. Unidades de análisis

Argentina

1. Zappala, E. S. (1995). *Estudio de usuarios*. Buenos Aires: Ediciones Colihue. (Z716.4, B54)

Colombia

2. Agudo, Á. (1985). *Estudio de comunidad en bibliotecas públicas*. CERLALC: *Noticias sobre el Libro*. (REV)

Cuba

3. Delgado N. A. & Carrio E. (1981). *Experiencias preliminares de un estudio de los profesores de nivel superior como usuarios de la información científico-técnica*. *Actualidades de la Información Científica y Técnica*. (REV)
4. Domínguez, J. M. (1981). *Estudio experimental de la motivación del científico creador y la utilización de la información*. *Actualidades de la Información Científica y Técnica*. 12 (9): 19-27, 1 (REV)
5. Núñez, P. (1992). *Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores*. *Ciencia de la información*. Cuba. 23(2): 118-129. Junio. (REV)

Costa Rica

6. Aguilar, D. & Fallas, M. & Rodríguez, G. (1983). *Estudios de usuarios: biblioteca del colegio la Salle*. *Bibliotecas: boletín de la unidad de Bibliotecología de la Universidad Nacional*. Costa Rica. 4(1): 37-53. Enero-junio. (REV)
7. Arias, J. (1987). *Datos e información: reflexiones de un usuario*. *Revista AIBDA*. 8(2): 99-111. Julio – Diciembre. (REV)
8. Chacón, L. (1991). *Estudios de usuarios: revisión de literatura*. *Bibliotecas: Boletín de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional*. 9(1):23-27. Enero – Junio. (REV)
9. Donoso, A. (1987). *Usuario de documentación: un estudio de caso*. *AIBDA*. 8(2): 117-122. Julio-diciembre. (REV)

Ecuador

10. Córdova G, Saray. *Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. Boletín SINICYT* 8(1): 20-25.
(LAT 1401)

México

11. Calva, J. J. (1996). *El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM. Centro de Investigaciones Bibliotecológicas. (Z687, D47)
12. Calleja, N. & Castro, M. E. (1989) *Efectos del taller mis vacaciones en la biblioteca 2ª. Fase*. México: CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas. (Z739, B54, V.4)
13. Collazo, R. F. (1983). *Estudio de usuarios de la documentación - información científica en el área biomédica: el caso del área biológica del Centro de Investigaciones y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional*. Anuario de Bibliotecología 4. 129-177. (REV)
14. Endean, R. (1989). *Los hilos de la trenza*”. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (20 : 1989 : Saltillo, Coah.)*. Memorias. México: AMBAC. pp. 367-374 (Z673, J66, 1989)
15. García, G. L. (1998). *Estudio de usuarios de la Biblioteca Central Dr. Juan Josafat Pichardo Cruz de la Universidad Autónoma del Estado de México*. México: Universidad Autónoma del Estado de México. 36 p.
(LAT, 01467)
16. García, V. (1998) *Estudio de usuarios para un programa de formación de usuarios en una biblioteca museológica*. México: El Autor. (TESIS)
17. Goldstein, E. & Sosa, E. N. (1986). *El uso de la información técnica por los ingenieros del sector eléctrico*. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (16 : 1985 : Pachuca, Hgo.)*. Memorias. México: AMBAC. (Z673, J66, 1985)
18. Guevara, A. & Palacios J. T. (1996). *El uso de la información por las enfermeras del Instituto nacional de la Nutrición “Salvador Subirán”*. México: Los autores. (TESIS)
19. Hernández, E. (1990). *Porfirio. Estudio de usuarios en el Instituto de biología de la UNAM: un caso de estudio*. México: El Autor. (TESIS)

20. Hernández, P. (1993). *El perfil del usuario de información*. En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 7(15): 16-22.
21. Lira, D. (1991). *Estudio de usuarios en el sector público. El caso de la Dirección General de Estadística INEGI*. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (21: 1990: México, D.F.)*. Memorias. México: AMBAC. (Z673, J66, 1990)
22. Medino, J. A. (1994). *Estudio de usuarios de las bases de datos en CD-ROM en la biblioteca de Ciencias Sociales de la UNED*. *Revista General de Información y Documentación*. pp 77-85 (REV)
23. Nieves, J. L. (1980). *El usuario, ese desconocido: estudio social y filosófico acerca de la práctica bibliotecológica*. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (11 : 1980 : México, DF.)*. Memorias. México: AMBAC. (Z673, J66, 1980)
24. Reyes, A. & de la Rosa, P. & Velasco, A. A. (1988). *Desconcentración de la Biblioteca de México: estudio de usuarios*. En: *Bibliotecas públicas y conducta lectora: investigaciones 1*. (Z739, B54, 1988)
25. Reyes, A. & de la Rosa, P. & Velasco, A. A. (1985). *Desconcentración de la Biblioteca de México: estudio de usuarios*. México: SEP. Dirección General de Bibliotecas. (Z711.3, R49, 1985)
26. Saavedra, O. & Piña, J. I. Méndez, G. (1983). *Los servicios de información y documentación como apoyo a la investigación en la Universidad Autónoma de Zacatecas*. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (14: 1983: Zacatecas, Zac.)*. Memorias. México: AMBAC. (Z673, J66, 1983)
27. *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. (1997). México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. (Z711.2, S44)
28. Tunón, M. C. (1986). *Evaluación del uso de la colección y satisfacción de usuarios de la biblioteca Samuel Ramos de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM: estudio comparativo de los colegios de letras hispánicas y pedagogía*. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (16 : 1985 : Pachuca, Hgo.)*. Memorias. México: AMBAC. (Z673, J66, 1985)

Panamá

29. Castillo, O. (1986). *Características del usuario de la información agropecuaria en Panamá*. *Boletín del Departamento de Bibliotecología* (13): 5-20. Enero – Junio. (REV)
30. Castillo, O. (1983). *Estudio de usuarios: comentarios y anotaciones*. *Boletín: Departamento de Bibliotecología* (8): 7-14. Julio – Diciembre. (REV)
31. Castillo, O. (1987). *Técnicas de recolección de información más utilizadas en los estudios de usuarios*. *Boletín: Departamento de Bibliotecología* (16): 45-59. Enero – Junio. (REV)

Perú

32. Alcalde, J. (1985). *Investigación de usuarios*. *RIDECAB* 6(11): 7-12. REV
33. Angulo, V. (1982). *Usuarios de los servicio de información*. *RIDECAB* 3(5): 35-41. (REV)
34. Castro, C. (1985). *Investigación de usuarios en una biblioteca escolar*. *RIDECAB*.6(11):13-39. (REV)
35. *Información para el desarrollo comunitario*. (1994). Lima, Perú: Consejo Británico.50p. (Z674.4 I53)
36. Rodríguez, R. & Castro L. (1987). *Diagnóstico de necesidades de información*.*RIDECAB*,8(16):61-85. (REV)
37. Tello, C. (1990). *Proyecto local (Perú): difusión, capacitación y servicios para la microinformática popular*. Perú: OEA. Instituto para América Latina. (LAT, 00932)

Uruguay

38. Cubillo, J. (1995). *Una investigación empírica sobre necesidades y comportamiento informativo de usuarios del desarrollo*. *Informatio: revista de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines* 1(1):67-83. (REV)
39. Gargano, S. (1980). *El usuario y la información*. *Boletín: Biblioteca de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines Ing. Federico.E.Capurro*.(16):43-51. (REV)

40. Pérez, M. & Louzao, M. S. (1995). *Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en Ciencias Sociales en el Uruguay: un aporte metodológico*. *Informativo: revista de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines* 1(1): 53-62. (REV)

Venezuela

41. Agudo, Á. (1981). *Definición social de un centro de información*. Caracas: (s.n.). (LAT, 00945)
42. Agudo, Á. (1983). *Estudio de usuarios de bibliotecas públicas en algunos países de América Latina y el Caribe*. (Caracas): (s.n.). (LAT, 00397)
43. *Cuestionarios para usuarios de bibliotecas públicas: tercer instrumento*. (1982). Venezuela: UNESCO, IABN, CERLAL, IFLA. (LAT, 01270)
44. Páez, I. (1992). *Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios (III)*. *INFOLAC* 5(1): 2-6. Enero – Marzo. (REV)
45. *Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios II*. (1991). *INFOLAC* 4(4): 2-56. Octubre – Diciembre. (REV)
46. Villalba, L. (1997). *Aproximación al estudio de las bibliotecas públicas metropolitanas en América Latina*. *INFOLAC* 10(1): 2-8. Enero – Marzo. (REV)

ANEXO 2. Unidades de análisis: origen de los componentes de la definición

1. Zappala, E. S. Estudio de usuarios.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Comportamiento de usuarios			x	1
Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición	x			1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			2
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			1
Sistema de información			x	1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			1

2. Delgado, N. A.; Carrio, E. Experiencias preliminares de un estudio de los profesores de nivel superior como usuarios de la información científico-técnica.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Comportamiento de usuarios			x	1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			2
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			3

3. Chacón A., L. Estudios de usuarios: revisión de literatura.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Identificar		x		1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			1
Investigación/Búsqueda/Encuesta/Observación	x			3
Método/Procedimiento/Modo/Forma/Uso/Práctica	x			2
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			1
Planear		x		1
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			2
Unidad de información/Biblioteca			x	2
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			1

4. Córdova G., S. Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Actividad/Actividades/Desarrollo/Función/	x			1
Comportamiento de usuarios			x	1
Determinar		x		1
Evaluar		x		1
Identificar		x		1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			3
Investigación/Búsqueda/Encuesta/Observación	x			1
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			3
Necesidad de información			x	3
Recursos de información			x	1
Satisfacer		x		2
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			3
Unidad de información/Biblioteca			x	3
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			6

5. Goldstein, E.; Sosa E.N. *El uso de la información técnica por los ingenieros del sector eléctrico.*

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición	x			1
Hábitos de usuarios			x	1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			2
Método/Procedimiento/Modo/Forma/Usos/Práctica	x			1
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			2
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			1

6. Hernández, P. Estudio de usuarios en el Instituto de biología de la UNAM: un caso de estudio.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			1
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			1
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			1
Sistema de información			x	1
Unidad de información/Biblioteca			x	1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			2

7. Hernández, P. *El perfil del usuario de información.*

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Actitud/Conducta/Disposición	x			1
Actividad/Actividades/Desarrollo/Función/	x			1
Buscar		x		1
Comportamiento de usuarios			x	3
Comprender		x		1
Comunicación/Mensaje/Declaración	x			1
Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición	x			1
Crear		x		1
Detectar		x		2
Determinar		x		1
Definir		x		1
Evaluar		x		1
Explicar		x		1
Formación/Adiestramiento/Aprendizaje/Educación	x			2
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			3
Investigación/Búsqueda/Encuesta/Observación	x			2

Justificar		x		1
Medir		x		1
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			4
Necesidad de información			x	2
Pertinencia/Oportunidad/Aptitud	x			1
Planear		x		1
Proceso/Procedimiento/Desarrollo/Evolución	x			1
Recuperación de información			x	2
Recursos de información			x	1
Relevancia/Excelencia/Importante/Óptimo	x			1
Satisfacción/Agrado/Alegría/Gozo	x			1
Satisfacción del usuario			x	1
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			2
Servicios de información			x	2
Sistema de información			x	1
Técnica/Técnicas/Destreza/Procedimiento/instrumento	x			1
Unidad de información/Biblioteca			x	4
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			5

8. Lira, D. Estudio de usuarios en el sector público. El caso de la Dirección General de Estadística INEGI.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Actividad/Actividades/Desarrollo/Función/	x			1
Características de los usuarios			x	2
Evaluación/ Valoración/Estimación	x			1
Hábitos de usuarios			x	1
Toma decisiones			x	1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			2
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			1
Planear		x		1
Proceso/Procedimiento/Desarrollo/Evolución	x			1
Satisfacer		x		1
Unidad de información/Biblioteca			x	3
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			1

9 .Saavedra, O., Piña, J.I., Méndez, G. *Los servicios de información y documentación como apoyo a la investigación en la Universidad Autónoma de Zacatecas.*

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Actitud/Conducta/Disposición	x			2
Comportamiento de usuarios			x	1
Comunicación/Mensaje/Declaración	x			1
Formación/Adiestramiento/Aprendizaje/Educación	x			1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			1

10. Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica(Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Actitud/Conducta/Disposición	x			1
Características de los usuarios			x	1
Comportamiento de usuarios			x	1
Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición	x			3
Hábitos de usuarios	x			1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			3
Investigación/Búsqueda/Encuesta/Observación	x			1
Método/Procedimiento/Modo/Forma/Uso/Práctica	x			1
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			1
Satisfacción del usuario			x	1
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			1
Servicios de información			x	1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			2

11. Castillo, O. Estudio de usuarios: comentarios y anotaciones

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica (Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Comportamiento en la búsqueda			x	1
Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición	x			2
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			2
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			1
Sistema de información			x	1
Unidad de información/Biblioteca			x	1

12. Castillo, O. Técnicas de recolección de información más utilizada en los estudios de usuarios.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica (Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Detectar		x		1
Evaluación/ Valoración/Estimación	x			1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			5
Método/Procedimiento/Modo/Forma/Usos/Práctica	x			2
Recursos de información			x	2
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			1
Unidad de información/Biblioteca			x	5
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			5

13. Angulo Morales, Violeta. Usuarios de los servicio de información.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica (Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			3
Método/Procedimiento/Modo/Forma/Uso/Práctica	x			2
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			1
Necesidad de información			X	1
Planear		x		1
Relevancia/Excelencia/Importante/Óptimo	x			1
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			1

14. Gargano, S. El usuario y la información.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica (Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Comportamiento de usuarios			x	1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			1
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			1
Relevancia/Excelencia/Importante/Óptimo	x			1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			1

15. Pérez, M. C., Sabelli, M. *Aplicación del paradigma alternativo a un estudio de usuarios en el área de la información en Ciencias Sociales en el Uruguay: un aporte metodológico.*

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica (Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Comportamiento de usuarios			x	2
Comunicación/Mensaje/Declaración	x			1
Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición	x			1
Hábito/Costumbre/Conducta/Práctica/Uso/Rutina	x			1
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			2
Necesidad/Necesidades/carencia/requisito/precisión	x			1
Satisfacción/Agrado/Alegría/Gozo	x			1
Unidad de información/Biblioteca			x	1
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			4

16. Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios II.

Categorías	Semántica/ Léxica	Sintáctica (Verbo/Adj)	Complementarias	Frecuencia
Conocimiento/Entendimiento/Percepción/Cognición	x			1
Hábito/Costumbre/Conducta/Práctica/Usos/Rutina	x			3
Información/Investigación/Indagación/Búsqueda	x			3
Método/Procedimiento/Modo/Forma/Usos/Práctica	x			1
Necesidad de información			x	2
Recursos de información			x	3
Satisfacción/Agrado/Alegría/Gozo	x			1
Satisfacción del usuario			x	1
Servicio/Servicios/Asistencia/Ayuda/ Auxilio	x			3
Usuario/Usuarios/Consumidor/Interesado/Beneficiario	x			6