

Comportament informativaional I

Sílvia Arano Poggi
Aurora González Teruel
Eva Ortoll Espinet

PID_00220303

Material docent de la UOC

Silvia Arano Poggi**Aurora González Teruel****Eva Ortoll Espinet**

L'encàrrec i la creació d'aquest material docent han estat coordinats per la professora: Eva Ortoll Espinet (2015)

Segona edició: març 2015

© Silvia Arano Poggi, Aurora González Teruel, Eva Ortoll Espinet

Tots els drets reservats

© d'aquesta edició, FUOC, 2015

Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona

Disseny: Manel Andreu

Realització editorial: Oberta UOC Publishing, SL

Dipòsit legal: B-5.293-2015



Els textos i imatges publicats en aquesta obra estan subjectes –llevat que s'indiqui el contrari– a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 Espanya de Creative Commons. Podeu copiar-los, distribuir-los i transmetre'ls públicament sempre que en citeu l'autor i la font (FUOC. Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya), no en feu un ús comercial i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>

Introducció

El grau d'Informació i Documentació té com a objectiu formar el professional que gestiona serveis i sistemes d'informació adequats a les necessitats d'informació dels seus usuaris. Per a això, al llarg d'aquests estudis es desenvolupen uns continguts que agrupen diferents punts de vista de l'estudi d'aquests serveis i sistemes d'informació.

L'assignatura *Comportament informacional I* estudia aquests serveis i sistemes des de la perspectiva dels usuaris potencials. El punt de partida del seu desenvolupament és que els sistemes d'informació funcionen amb l'objectiu de ser útils per a aquesta comunitat d'usuaris, és a dir, proporcionen la informació que necessiten en cada situació per a resoldre un problema o prendre una decisió. En definitiva, les unitats d'informació han de satisfer les necessitats d'usuaris. No obstant això, tot i que aquesta frase és una proposició generalment admesa per tots els professionals de la informació, la manera en què es concreta en la gestió dels serveis i sistemes varia. En un extrem podem trobar unitats d'informació que desenvolupen polítiques que obliguen a un diagnòstic periòdic de les necessitats i dels usos de la informació dels usuaris potencials. En l'altre, unitats d'informació en el pla estratègic de les quals la frase *satisfacció dels usuaris* és present d'una manera recurrent, però això no es plasma en el desenvolupament de cap política a llarg termini centrada en l'usuari, sinó que el treball desenvolupat en el si d'aquesta unitat s'orienta bàsicament cap als processos tècnics.

Parlar de *satisfacció de l'usuari* implica que qualsevol acció relacionada amb la gestió (planificació, administració de recursos, avaluació...) porta implícita qui serà el destinatari final dels productes i dels serveis prestats per una unitat d'informació. Perquè això ocorri realment, a més de l'experiència diària, és necessari disposar d'una base teòrica i d'uns procediments que permetin estudiar aquest usuari d'una manera sistemàtica i aplicar d'una manera rigorosa les observacions fetes per tal de millorar els sistemes i els serveis d'informació.

Per a això, el material d'estudi següent s'estructura en cinc mòduls. En el primer s'estudien les bases conceptuals i històriques del comportament informacional. En el segon, es descriuen una sèrie de models teòrics per a l'estudi del comportament informacional que constitueixen la base teòrica d'aquesta matèria. En el tercer, es descriu un marc de referència per tal d'estudiar l'ús de la informació. En el quart, es desenvolupen, a partir d'una sèrie de lectures específiques, la manera com s'apliquen diverses tècniques de recerca social a l'estudi dels diferents aspectes del procés de cerca d'informació dels usuaris. En el cinquè, s'introdueixen breument, a partir d'un conjunt de lectures, concep-

tes vinculats a les característiques culturals i de comunicació dins de les organitzacions que intervenen en els processos individuals i col·lectius d'interacció amb la informació, i per tant amb els sistemes i els serveis d'informació.

Objectius

L'objecte d'aquesta assignatura és oferir els coneixements bàsics per a l'estudi d'aquests usuaris a partir dels objectius següents:

- 1.** Conèixer els conceptes implicats en l'estudi del comportament informacional.
- 2.** Conèixer l'evolució històrica d'aquests estudis i els diferents enfocaments en la recerca sobre els usuaris dels sistemes d'informació.
- 3.** Estudiar i conèixer les tècniques de recerca social principals per a conèixer els usuaris dels sistemes d'informació.
- 4.** Analitzar la utilitat que aquest tipus de recerques tenen per a la millora i el disseny de sistemes i serveis d'informació.

Continguts

Mòdul didàctic 1

Introducció a la interacció d'humans amb la informació (IHI)

Sílvia Arano Poggi i Eva Ortoll Espinet

1. Els humans i la informació, una relació inevitable
2. Qui estudia la interacció dels humans amb la informació?
3. Què es el comportament informacional?

Mòdul didàctic 2

Bases teòriques per a estudiar el comportament informacional

Sílvia Arano Poggi i Eva Ortoll Espinet

1. Sobre paradigmes, teories i models teòrics
2. Els estudis sobre comportament informacional en la història de la humanitat
3. L'evolució dels paradigmes del comportament informacional
4. El paradigma tradicional o orientat al sistema
5. El paradigma alternatiu o orientat a l'usuari
6. El paradigma social
7. Les noves maneres de pensar el comportament informacional
8. La relació entre la tecnologia i el comportament informacional

Mòdul didàctic 3

L'estudi de l'ús de la informació: l'usuari i el seu entorn

Aurora González Teruel

1. Entorns de l'ús de la informació
2. Ús de la informació pels gerents

Mòdul didàctic 4

Fonaments metodològics per a estudiar el comportament informacional

Aurora González Teruel

1. El paradigma orientat al sistema i orientat a l'usuari en l'estudi del comportament informacional
2. Ús de tècniques de recerca social per a estudiar el comportament informacional

Mòdul didàctic 5

Els estudis sobre comportament informacional: selecció d'exemples

Sílvia Arano Poggi i Eva Ortoll Espinet

1. Millorar els contextos en què les persones duen a terme pràctiques relacionades amb la informació
2. Dissenyar accions formatives orientades a millorar l'experiència d'informació dels usuaris

3. Millorar el disseny de sistemes i serveis que impliquin pràctiques amb la informació

Bibliografia

Referències bàsiques

Case, D. O. (2002). *Looking for information. A survey of research on information seeking, needs and behavior* (1a. ed.). Nova York: Academic Press.

Fisher, Karen E.; Erdelez, Sandra; McKechnie, Lynne E. F. (2005). *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today.

González-Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información. Fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Referències citades en el text

Andreu, C.; Escañuela, A.; Torres, C. (1996). "El catàleg de la UAB: una enquesta d'ús". *Item: Revista de Biblioteconomia i Documentació* (núm. 19, pàg. 79-93). <<http://www.raco.cat/index.php/Item/article/viewFile/22490/22324>>

Atkin, C. (1973). "Instrumental utilities and information seeking". A: P. Clarke. *New Models for Mass Communication Research* (pàg. 205-242). Londres: Sage.

Baiget, T. (1994). "Serendipidad". *Information world en español* (vol. 3, núm. 24). <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/mayo/serendipidad.html>>

Belkin, N. J. (1980). "Anomalous state of knowledge for information retrieval". *Canadian Journal of Information Science* (núm. 5, pàg. 133-143).

Brookes, B. C. (1980). "The foundations of Information Science. Part I. Philosophical aspects". *Journal of Information Science* (vol. 2, núm. 3-4, pàg. 125-133).

Chase, L.; Alvarez, J. (2000). "Internet Research: The Role of the Focus Group". *Library & Information Science Research* (vol. 22, núm. 4, pàg. 357-369).

Choo, C. W. (2006). *The Knowing Organization: How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decisions, Second Edition* (2a. ed.). Nova York / Oxford: Oxford University Press.

Choo, C. W.; Bergeron, P.; Detlor, B.; Heaton, L. (2008). "Information Culture and Information Use: An Exploratory Study of Three Organizations". *Journal of the American Society for Information Science* (vol. 59, núm. 5, pàg. 792-804).

Choo, C. W.; Detlor, B.; Turnbull, D. (2000). "Information Seeking on the Web: An Integrated Model of Browsing and Searching". *First Monday* (vol.

5, núm. 2). <<http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/729/638>>

Crawford, S. (1978). "Information needs and uses". *Annual Review of Information Science and Technology* (núm. 13, pàg. 61-82).

Curry, A.; Moore, C. (2003). "Assessing information culture: an exploratory model". *International Journal of Information Management* (vol. 23, núm. 2, pàg. 91-110).

Dervin, B. (1983). "An overview of sense-making research: concepts, methods and results". A: *Annual Meeting of the International Communication Association*. Dallas, TX. [Data de consulta: 01 de juny de 2010]. <<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm>>

Dervin, B.; Dewdney, P. (s/d). "Neutral questioning: A new approach to the reference interview". *Reference Quarterly* (vol. 24, núm. 4, pàg. 506-513).

Dervin, B.; Nilan, M. (1986). "Information needs and uses". *Annual Review of Information Science and Technology* (vol. 21, pàg. 3-33).

Edwards, C.; Ward, W.; Bytheway, A. (1998). *Fundamentos de Sistemas de Información* (pàg. 23-26). Madrid [etc.]: Prentice Hall.

Ellis, D.; Cox, D.; Hall, K. (1993). "A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences". *Journal of Documentation* (vol. 49, núm. 4, pàg. 356-369).

Ferran-Ferrer, N.; Pérez-Montoro, M. (2009). "Gestión de la información personal en usuarios avanzados en TIC". *El Profesional de la Información* (vol. 18, núm. 4, pàg. 365-373).

Fidel, R. (2000). *Saving the time of the library user through subject access innovation: papers in honor of Pauline Atherton Cochrane* (pàg. 78-98). Urbana-Champaign, IL: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois.

Foster, J. (2008). "Collaborative information seeking and retrieval". *Annual Review of Information Science and Technology* (vol. 40, pàg. 329-356).

Garvey, W. D.; Griffith, B. C. (1964). "The structure, objectives and findings of a study of scientific information exchange in Psychology". *American Documentation* (vol. 14, núm. 4, pàg. 258-267).

Garvey, W. D.; Lin, N.; Nelson, C. E.; Tomita, K. (1972). "Research studies in patterns of scientific communication. I. General description of research program". *Information Storage and Retrieval* (vol. 8, pàg. 111-122).

Gómez, N. D. (2001). "La conducta informativa de los físicos: un estudio cualitativo de usuarios". *Información, Cultura y Sociedad* (vol. 4, pàg. 23-26).

González-González, A. I.; Sánchez Mateos, J. F.; Sanz Cuesta, T.; Riesgo Fuerte, R.; Escortell Mayor, E.; Hernández Fernández, T. i altres (2006). "Estudio de las necesidades de información generadas por los médicos de atención primaria (proyecto ENIGMA)*". *Atención Primaria* (vol. 38, núm. 4, pàg. 219-224).

González-Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información. Fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.

González-Teruel, A.; Abad-García, M. F. (1998). "Necesidades de información de los médicos en el ámbito hospitalario: estudio de un caso". A: *Jornadas Españolas de Documentación. VI*. València. FESABID. <http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/a_gonzalez/a_gonzalez.htm>

Herner, S. (1959). "The information-gathering habits of American medical scientists". A: *Proceedings of the International Conference on Scientific Information. Washington. 1958* (pàg. 277-286). Washington: National Academy of Sciences.

Julien, H.; Duggan, L. J. (2000). "A longitudinal analysis of the information needs and uses literature". *Library and Information Science Research* (vol. 22, pàg. 1-19).

Katopol, P. F. (2007). "Just Enough" Information: Information Behaviour, Organizational Culture and Decision Making in Municipal Government". *Canadian Journal of Information and Library Science* (vol. 31, núm. 3-4, pàg. 233-247).

Kuhlthau, C. (1991). "Inside the search process: information seeking from the users perspective". *Journal of the American Society for Information Science* (vol. 42, núm. 5, pàg. 361-371).

Kuhlthau, C. (1993). *Seeking Meaning: A process approach to library and information services*. Norwood, NJ: Ablex Publishing.

Kuhlthau, C. C. (1999). "Investigating patterns in information seeking: concepts in context". A: T. D. Wilson; D. K. Allen (ed.). *Exploring the contexts of information behaviour, Proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts* (1998, 13-15 d'agost) (pàg. 10-20). Sheffield, Regne Unit / Londres: Taylor Graham.

Leckie, G. J.; Pettigrew, K. E.; Sylvain, C. (1996). "Modeling the information-seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers". *Library Quarterly* (vol. 66, núm. 2, pàg. 161-194).

Lin, X. (1997). "Map displays for Information retrieval". *Journal of the American Society for Information Science* (vol. 48, pàg. 40-54).

Line, M. B. (1971). "The information uses and needs of social scientists: an overview of INFROSS". *ASLIB Proceedings* (vol. 23, núm. 8, pàg. 412-434).

Line, M. B. (1974). "Draft definitions: information needs; wants; demands and use". *ASLIB Proceedings* (vol. 26, núm. 2, pàg. 87).

Mackenzie, M. L. (2005). "Managers look to the social network to seek information". *Information Research* (vol. 10, núm. 2, pàg. 1-16). <<http://informationr.net/ir/10-2/paper216.html>>

Marchionini, G. (1995). *Information seeking in electronic environments*. Cambridge: University Press.

Marcos Mora, M. C. (2004). *Interfaces de recuperación de información: conceptos, metáforas y visualización*. Gijón: Trea.

Martí, Y. (2003). "Cultura informacional: nuevas implicaciones para la formación informativa". *Ciencias de la Información* (vol. 34, núm. 1, pàg. 55-63).

Maurel, D.; Bergeron, P. (2007). "Problem situations encountered by middle managers working in a municipality in transition". *Information Research* (vol. 12, núm. 4, paper colis 21). <<http://informationr.net/ir/12-4/colis/colis21>>

Neuman, D. (1995). "High School Students' Use of Databases: Results of a National Delphi Study". *Journal of the American Society for Information Science* (vol. 46, núm. 4, pàg. 284-298).

Pérez-Pulido, M.; Terrón-Torrado, M. (2004). "La teoría de la difusión de la innovación y su aplicación al estudio de la adopción de recursos electrónicos por los investigadores en la Universidad de Extremadura". *Revista Española de Documentación Científica* (vol. 27, núm. 3, pàg. 308-329). <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/155/209>>

Prekop, P. (2002). "A qualitative study of collaborative information seeking". *Journal of Documentation* (vol. 58, núm. 5, pàg. 533-547).

Puerta, M. B.; Granados, G. O. (1998). "¿Se adaptan los fondos de mi biblioteca a las necesidades de los usuarios?: Un método objetivo de evaluación de colecciones en una biblioteca científica". A: *Actas VI Jornadas Españolas de Documentación* (pàg. 193-196). València: FESABID. <<http://digital.csic.es/handle/10261/2925?idioma=es>>

Rowley, J. (1999). "Towards a consumer perspective on information behaviour research". *Information Services & Use* (vol. 19, pàg. 289-298).

Siatry, R. (1999). "The evolution of user studies". *Libri* (vol. 49, pàg. 132-141). <<http://www.librijournal.org/pdf/1999-3pp132-141.pdf>>

Streatfield, D. R.; Wilson, T. D. (1982). "Information innovations in social services departments: a third report on project INISS". *Journal of Documentation* (vol. 38, núm. 4, pàg. 273-281).

Talja, S. (2003). "Information sharing in academic communities: Types and levels of collaboration in information seeking and use". *New Review of Information Behaviour Research* (vol. 3, pàg. 143-159).

Taylor, R. (1968). "Question-negotiation and information seeking in libraries". *College and Research Libraries* (vol. 29, núm. 3, pàg. 178-194).

Taylor, R. S. (1991). "Information use environments". A: B. Dervin; M. Voigt. *Progress in communication science* (pàg. 173-216). Norwich, NJ: Ablex.

Todd, R. J. (1999). "Back to our beginnings: Information utilization, Bertram Brookes and the fundamental equation of information science". *Information Processing and Management* (vol. 35, núm. 6, pàg. 851-870).

Vakkari, P. (1996). *Information Seeking in Context* (pàg. 451-464). Londres / Los Angeles: Taylor Graham.

Wersig, G. (1979). "The problematic situation as a basic concept of information science in the framework of social sciences: a reply to N. Belkin". A: *Theoretical problems of informatics: new trends in informatics and its terminology* (pàg. 48-57). Moscou: International Federation for Documentation.

Westbrook, L. (1997). "User needs". A: A. Kent. *Encyclopedia of Library and Information Science* (vol. 59, supl. 2, pàg. 316-437). Nova York: Marcel Dekker.

Wilkinson, M. A. (2001). "Information sources used by lawyers in problem-solving: An empirical exploration". *Library & Information Science Research* (vol. 23, núm. 3, pàg. 257-276).

Wilson, T. D. (1981). "On user studies and information needs". *Journal of Documentation* (vol. 37, núm. 1, pàg. 3-15). <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>>

Wilson, T. D. (1994). "Information needs and uses: fifty years of progress?" A: B. C. Vickery. *Fifty years of information progress: a Journal of Documentation Review* (pàg. 15-51). Londres: Aslib. <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1994FiftyYears.html>>

Wilson, T. D. (1999). "Models in information behaviour research". *Journal of Documentation* (vol. 55, núm. 3, pàg. 249-270).

Wilson, T. D.; Streatfield, D. R. (1977). "Information needs in local authority social services departments: an interim report on project INISS". *Journal of Documentation* (vol. 33, núm. 4, pàg. 277-293).

Wilson, T. D.; Streatfield, D. R.; Mullings, C. (1979). "Information needs in local authority social services departments: a second report on project INISS". *Journal of Documentation* (vol. 35, núm. 2, pàg. 120-136).

Zazo, Á. F.; Figuerola, C. G.; Luis, J.; Berrocal, A.; Rodríguez, E.; Victoria, C. F. i altres (2004). "El sistema de recuperación Karpanta: estudio de

usuarios a través del archivo de registro". *Scire: representación y organización del conocimiento* (vol. 10, núm. 2, pàg. 51-62). <<http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/viewArticle/1494>>

