

# Comportamiento informativo I

Sílvia Arano Poggi  
Aurora González Teruel  
Eva Ortoll Espinet

PID\_00220307

Material docente de la UOC

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

El encargo y la creación de este material docente han sido coordinados por la profesora: Eva Ortoll Espinet (2015)

Segunda edición: marzo 2015  
© Silvia Arano Poggi, Aurora González Teruel, Eva Ortoll Espinet  
Todos los derechos reservados  
© de esta edición, FUOC, 2015  
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona  
Diseño: Manel Andreu  
Realización editorial: Oberta UOC Publishing, SL  
Depósito legal: B-5.294-2015



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

## Introducción

El grado de Información y Documentación tiene como objetivo formar al profesional que gestiona servicios y sistemas de información adecuados a las necesidades de información de sus usuarios. Para ello, a lo largo de estos estudios se desarrollan unos contenidos que agrupan distintos puntos de vista del estudio de estos servicios y sistemas de información.

La asignatura *Comportamiento informacional I* estudia estos servicios y sistemas desde la perspectiva de sus potenciales usuarios. El punto de partida de su desarrollo es que los sistemas de información funcionan con el objetivo de ser útiles para esa comunidad de usuarios, es decir, proporcionan la información que necesitan en cada situación en la que esta se requiere para resolver un problema o tomar una decisión. En definitiva, las unidades de información deben satisfacer las necesidades de usuarios. No obstante, a pesar de que esta frase es una proposición generalmente admitida por todos los profesionales de la información, el modo como se concreta en la gestión de los servicios y sistemas varía. En un extremo podemos encontrar unidades de información que desarrollan políticas que obligan a un diagnóstico periódico de las necesidades y los usos de la información de sus potenciales usuarios. En el otro, unidades de información donde la frase “satisfacción del usuario” está presente de forma recurrente en su plan estratégico pero ello no se plasma en el desarrollo de ninguna política a largo plazo centrada en el usuario sino que el trabajo desarrollado en el seno de esa unidad se orienta básicamente hacia los procesos técnicos.

Hablar de satisfacción del usuario implica que cualquier acción relacionada con la gestión (planificación, administración de recursos, evaluación, etc.) lleva implícito quién será el destinatario final de los productos y servicios prestados por una unidad de información. Para que esto ocurra realmente, además de la experiencia diaria, es necesario contar con una base teórica y unos procedimientos que permitan estudiar a este usuario de forma sistemática y aplicar de forma rigurosa las observaciones realizadas a la mejora de los sistemas y servicios de información.

Para ello el siguiente material de estudio se estructura en cinco módulos. En el primero se estudian las bases conceptuales e históricas del comportamiento informacional. En el segundo se describen una serie de modelos teóricos para el estudio del comportamiento informacional, que constituyen la base teórica de esta materia. En el tercero se describe un marco de referencia para el estudio del uso de la información. En el cuarto se desarrollan, a través de una serie de lecturas específicas, el modo como se aplican diversas técnicas de investigación social al estudio de los distintos aspectos del proceso de búsqueda de información de los usuarios. En el quinto se introducen brevemente, a

partir de un conjunto de lecturas, conceptos vinculados a las características culturales y de comunicación dentro de las organizaciones que intervienen en los procesos individuales y colectivos de interacción con la información, y por consiguiente, con los sistemas y servicios de información.

## Objetivos

El objeto de esta asignatura es ofrecer los conocimientos básicos para el estudio de estos usuarios a partir de los siguientes objetivos:

- 1.** Conocer los conceptos implicados en el estudio del comportamiento informacional.
- 2.** Conocer la evolución histórica de estos estudios y los distintos enfoques en la investigación sobre los usuarios de los sistemas de información.
- 3.** Estudiar y conocer las principales técnicas de investigación social para conocer a los usuarios de los sistemas de información.
- 4.** Analizar la utilidad que este tipo de investigaciones tienen para la mejora y el diseño de sistemas y servicios de información.

## Contenidos

### Módulo didáctico 1

#### **Introducción a la interacción de humanos con la información (IHI)**

Sílvia Arano Poggi y Eva Ortoll Espinet

1. Los humanos y la información, una relación inevitable
2. ¿Quién estudia la interacción de los humanos con la información?
3. ¿Qué es el comportamiento informacional?

### Módulo didáctico 2

#### **Bases teóricas para estudiar el comportamiento informacional**

Sílvia Arano Poggi y Eva Ortoll Espinet

1. Sobre paradigmas, teorías y modelos teóricos
2. Los estudios sobre comportamiento informacional en la historia de la humanidad
3. La evolución de los paradigmas del comportamiento informacional
4. El paradigma tradicional u orientado al sistema
5. El paradigma alternativo u orientado al usuario
6. El paradigma social
7. Las nuevas formas de pensar el comportamiento informacional
8. La relación entre la tecnología y el comportamiento informacional

### Módulo didáctico 3

#### **El estudio del uso de la información: el usuario y su entorno**

Aurora González Teruel

1. Entornos del uso de la información
2. Uso de la información por los gerentes

### Módulo didáctico 4

#### **Fundamentos metodológicos para el estudio del comportamiento informacional**

Aurora González Teruel

1. El paradigma orientado al sistema y orientado al usuario en el estudio del comportamiento informacional
2. Uso de técnicas de investigación social para el estudio del comportamiento informacional

### Módulo didáctico 5

#### **Los estudios sobre comportamiento informacional: selección de ejemplos**

Sílvia Arano Poggi y Eva Ortoll Espinet

1. Mejorar los contextos en los que las personas realizan prácticas relacionadas con la información
2. Diseñar acciones formativas orientadas a mejorar la experiencia de información de los usuarios

3. Mejorar el diseño de sistemas y servicios que impliquen prácticas con la información

## Bibliografía

### Referencias básicas

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

**Fisher, K. E.; Erdelez, S.; 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.

### Referencias citadas en texto

**Andreu, C.; Escañuela, A.; Torres, C.** (1996). "El catáleg de la UAB: una encuesta d'ús". *Item: Revista de biblioteconomía i documentació* (núm. 19, págs. 79-93). Disponible en: <http://www.raco.cat/index.php/Item/article/viewFile/22490/22324>

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

**Baiget, T.** (1994). *Serendipidad. Information world en español* (vol. 3, núm. 24). Disponible en: <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, págs. 133-143).

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

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

**Choo, C. W.** (2006). *The Knowing Organization: How Organizations Use Information to Construct Meaning, Create Knowledge, and Make Decisions, Second Edition* (2.ª ed.). Nueva 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, págs. 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). Disponible en: <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* (vol. 13, págs. 61-82).

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

**Dervin, B.** (1983). "An overview of sense-making research: concepts, methods and results". *Annual Meeting of the International Communication Association*. Dallas, TX. Disponible en: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm>

**Dervin, B.; Dewdney, P.** (1986). "Neutral questioning: A new approach to the reference interview". *Reference Quarterly* (vol. 4, núm. 24, págs. 506-513).

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

**Edwards, C.; Ward, W.; Bytheway, A.** (1998). *Fundamentos de Sistemas de Información* (págs. 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, págs. 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, págs. 365-373).

**Fidel, R.** (2000). *Saving the time of the library user through subject access innovation: papers in honor of Pauline Atherton Cochrane* (págs. 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, págs. 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. 15, núm. 4, págs. 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, págs. 111-122).

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

**González-González, A. I.; Sánchez Mateos, J. F.; Sanz Cuesta, T.; Riesgo Fuerte, R.; Escortell Mayor, E.; Hernández Fernández, T. y otros** (2006). "Estudio de las necesidades de información generadas por los médicos de atención primaria (proyecto ENIGMA) \*". *Atención Primaria* (vol. 38, núm. 4, págs. 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". *Jornadas Españolas de Documentación. VI. 1998. Valencia. Valencia: FESABID*. Disponible en: [http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/a\\_gonzalez/a\\_gonzalez.htm](http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/a_gonzalez/a_gonzalez.htm)

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

**Julien, H.; Duggan, L. J.** (2000). "A longitudinal analysis of the information needs and uses literatura". *Library and Information Science Research* (vol. 22, págs. 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, págs. 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, págs. 361-371).

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

**Kuhlthau, C. C.** (1999). *Exploring the contexts of information behaviour, Proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts* (13-15 agosto, 1998, págs. 10-20). Sheffield - UK. 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. 22, págs. 161-194).

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

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

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

**Mackenzie, M. L.** (2005). "Managers look to the social network to seek information". *Information Research* (vol. 10, núm. 2, págs. 1-16). Disponible en: <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, págs. 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*). Disponible en: <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, págs. 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, págs. 308-329). Disponible en: <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, págs. 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". *Actas VI Jornadas Españolas de Documentación*. Valencia: FESABID (págs. 193-196). Disponible en: <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, págs. 289-298).

**Siatry, R.** (1999). "The evolution of user studies". *Libri* (vol. 49, págs. 132-141). Disponible en: <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, págs. 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, págs. 143-159).

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

**Taylor, R. S.** (1991). "Information use environments". En: B. Dervin; M. Voigt. *Progress in communication science* (págs. 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, págs. 851-870).

**Vakkari, P.** (1996). *Information Seeking in Context* (págs. 451-464). Londres / Los Ángeles: 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". *Theoretical problems of informatics: new trends in informatics and its terminology* (págs. 48-57). Moscú: International Federation for Documentation.

**Westbrook, L.** (1997). "User needs". En: A. Kent. *Encyclopedia of Library and Information Science* (vol. 59, núm. 2, págs. 316-437). Nueva 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, págs. 257-276).

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

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

**Wilson, T. D.** (1999). "Models in information behaviour research". *Journal of Documentation* (vol. 55, núm. 3, págs. 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, págs. 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, págs. 120-136).

**Zazo, Á. F.; Figuerola, C. G.; Luis, J.; Berrocal, A.; Rodríguez, E.; Victoria, C. F. y otros** (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, págs. 51-62). Disponible en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/viewArticle/1494>

