

Transformación de la metodología para estudiar a los usuarios de la información

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información, UNAM*

*En este momento surge la cuestión de la metodología,
ya que la naturaleza de la colaboración
implica algo más que el intercambio de resultados*

Philip Johnson-Laird

INTRODUCCIÓN

El interés por investigar aspectos referidos al fenómeno denominado usuarios de la información inicia en la cuarta década del siglo pasado. Como consecuencia de la gran producción de recursos informativos, los bibliotecarios y especialistas de la información se preocuparon por identificar las características de los sujetos que buscan y recuperan información. En ese momento se realizaban básicamente estudios de usuarios con el fin de determinar sus necesidades de información y su comportamiento para cubrirlas, esto permitiría ofrecer los recursos y servicios más adecuados.

Desde entonces hasta ahora han surgido otros campos de interés, en la actualidad se examinan: el uso efectivo de la información; la satisfacción de usuarios; la actitud de los sujetos ante la información y los especialistas que la hacen accesible; la formación de usuarios; y la

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

alfabetización informativa, entre otros. Por supuesto que dentro de estos grandes rubros existen subcampos que aumentan el espectro de investigación.

Estos temas se abordan desde diferentes perspectivas teóricas, algunas de las cuales se retoman de otras disciplinas como: administración, antropología, comunicación, etnografía, filosofía, ingeniería, sociología, lingüística, socio-lingüística, pedagogía, y psicología.

Desde un comienzo, se perseguía como objetivo resolver problemas de corte profesional, sobre todo de servicio cotidiano, este objetivo ha evolucionado y ahora además de lo anterior, se pretende construir conocimiento nuevo, que permita generar marcos teóricos y consolidar las disciplinas bibliotecológica y de la información.

La consecución de este nuevo propósito ha requerido un trabajo consistente y ordenado que siga ciertas prescripciones metodológicas, por lo que se han empleado diversos métodos y técnicas para probar afirmaciones y abonar al conocimiento disciplinario. El camino que se siguió durante varias décadas fue realizar encuestas, con lo que se logró acercarse de forma general a los sujetos para identificar algunas de sus características: tipos, contenidos y soportes de los recursos de información que necesitaban; herramientas para buscar y recuperar estos recursos; programas y acciones para que explotaran las herramientas y recursos de forma efectiva; y en algunas ocasiones, si los recursos que se ofrecían cubrían sus necesidades.

Sin embargo, la profundización en ciertos subcampos ha requerido utilizar otros métodos y técnicas, que interpreten al sujeto y no que sólo lo describan. El objetivo del presente capítulo es examinar la evolución que ha tenido la metodología para abordar el fenómeno usuarios de la información desde la década de los sesenta, hasta la primera de este siglo.

NATURALEZA, TENDENCIA METODOLÓGICA Y MÉTODO

Si bien pareciera que es un asunto sencillo definir la naturaleza de las investigaciones y precisar los métodos aplicados, en el manejo del lenguaje metodológico surgen algunos contratiempos de significado, por

lo que se delimitará el concepto de los términos que sirven de base para describir el desarrollo metodológico.

En su sentido primigenio naturaleza tiene relación con el origen, la característica natural o nativa de cualquier ser vivo, otra manera de entenderla es la forma de cada ente como consecuencia de su origen, es sinónimo de esencia, lo que es privativo de alguien o algo, su fundamento o principio de desarrollo. Es el plan de construcción que se gesta en todo ser y como consecuencia, la norma que determina su actuar (Brugger, 1978).

Si se traslada este significado a la naturaleza de la investigación, se puede establecer que es la esencia que define su desarrollo, la forma como se abordará el fenómeno de estudio y eventualmente el plan ordenado que se seguirá. Puede referirse a varios aspectos: el paradigma (positivismo, empirismo, racionalismo); su modalidad (teórica, básica, aplicada, experimental, cuasi-experimental, de campo); o su nivel (exploratorio, descriptivo, explicativo, predictivo o interpretativo). Esta naturaleza se determina también, por la propia disciplina o por las teorías que se retomen de diversas disciplinas.

Por su parte, en términos generales, metodología se ha entendido como sinónimo de método, aunque en realidad, es la disciplina que se encarga de explicar y describir los métodos (concepto y proceso). Reúne el corpus de los diversos caminos ordenados que permiten alcanzar un fin, en este caso realizar investigación sobre usuarios.

La tendencia es la inclinación o idea que se orienta hacia cierta dirección para cubrir un objetivo, es así que la tendencia metodológica es la dirección que se le dará a las investigaciones, puede ser: cuantitativa, cualitativa, o cuanti-cualitativa.

En cuanto al método es más fácil conceptualizarlo, corresponde al camino que se seguirá para resolver un problema de investigación, el orden que se le da a este proceso de solución. La elección del método está en completa relación con el tipo de objeto que se investiga, la naturaleza de la investigación (paradigma, modalidad, nivel y tendencia).

Un componente que también es menester contemplar se relaciona con las teorías o marcos conceptuales, de acuerdo con los

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

significados de los términos o frases que representan los campos de investigación se hará la selección de los métodos, técnicas e instrumentos de medida.

PARADIGMAS, TENDENCIAS METODOLÓGICAS, Y MÉTODOS UTILIZADOS EN LAS INVESTIGACIONES SOBRE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Este apartado se inicia con la delimitación del concepto del campo fenoménico denominado usuarios de la información, se concibe como un área multidisciplinaria que aborda aspectos relacionados con las diversas acciones que el usuario realiza vinculadas a la información, desde su creación hasta su uso efectivo (Hernández Salazar, 2008), estas acciones son: precisar su necesidad de información; buscar, seleccionar y recuperar el recurso que mejor la cubra; usarla; crear o recrear conocimiento/información; y difundirlo. Integra los procesos cognitivos que se realizan en los sujetos, sus emociones, y actitudes.

La exploración de estas actuaciones, emociones y actitudes permite crear una clasificación de campos de investigación: necesidades de información; comportamiento en la búsqueda y recuperación de información; comportamiento informativo; uso de la información referido a recursos primarios; satisfacción de usuarios; actitudes ante la información y los profesionales de la información; formación de usuarios; alfabetización informativa; y estudios de usuarios.

Si bien las primeras investigaciones sobre usuarios de la información, se realizaron en los años cuarenta del siglo pasado, aquí se analizará el período comprendido entre 1960 hasta la primera década de este siglo, esto se debe a que los trabajos anteriores no tocaron el tema de la metodología.

Década de los sesenta

El área se denominó necesidades y usos de la información, debido a que sólo se hacían estudios de usuarios, el fin último era identificar y

describir las características de comunidades de usuarios, básicamente referidas a sus necesidades de información, comportamiento en la búsqueda y uso de la información.

El uso aludía a determinar el tipo de recursos primarios y herramientas secundarias, más que al proceso cognitivo de asimilación de lo recuperado, asunto que se tocará más adelante. Los estudios se ubicaron dentro del paradigma positivista, este paradigma destaca la importancia de lo positivo, cierto, efectivo, y verdadero, lo dado por los sentidos, las teorías se reducen sólo a elementos observables. Algunas características de este paradigma son: los objetos o sujetos de estudio son abordados fuera de su contexto; se buscan las relaciones elementales de causa-efecto; el evento de análisis se circunscribe a una caracterización constante con el fin de predicción. Desde el positivismo el fenómeno usuarios de la información se asume o subsume en leyes generales.

El seguimiento de este paradigma se explica porque desde su origen, la disciplina se desarrolló alrededor del topos, desde el lugar, la biblioteca, las colecciones, y su administración. Otra justificación, es la imperiosa necesidad que siempre se ha tenido como comunidad epistémica de que la disciplina sea reconocida como una “ciencia”, si la investigación científica sigue un paradigma positivista, y se quiere hacer investigación científica tendrá que ser positivista.

En cuanto a su modalidad fue de campo, su nivel descriptivo y de tendencia cuantitativa. Algunos se atrevieron a sugerir que hicieron investigaciones experimentales, idea difícil de entender, sobre todo si se atiende a algunas de las características de los estudios experimentales:

- Entornos controlados. Una investigación experimental requiere crear las condiciones especiales que produzcan las situaciones deseadas, surge la pregunta ¿es la biblioteca un entorno controlado y más aún controlable?
- Selección de dos tipos de grupos de usuarios: el grupo control y el grupo experimental.
- Repetición para validar los resultados.

Claro que si el objetivo de la investigación fue medir el uso de los sistemas de recuperación de información, la indagación podría

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

considerarse como experimental. De hecho el campo usuarios tiene su antecedente en la investigación sobre la recuperación de información, que aparece en los cincuenta.

En la década de los sesenta, sobre esta base, se creó el paradigma físico, mediante este paradigma se evalúa la forma en que los términos de búsqueda introducidos por el usuario, casan con los términos elegidos como recuperables para diseñar las bases de datos, es una forma de experimentación a partir de algoritmos y sistemas de retroalimentación de la relevancia y pertinencia de los resultados. Este tipo de investigación se considera de naturaleza empírica, pues los resultados o conocimiento nuevo derivan de la experiencia, en particular de la experiencia de los sentidos.

Es esperado que en esta época la técnica utilizada fuera la encuesta y el instrumento de medida el cuestionario, aunque en menor medida también se empleara la entrevista. Otros métodos y técnicas utilizadas fueron el análisis de citas y la observación del comportamiento, se infiere que este método legitimaba la idea de experimentación.

Las comunidades más exploradas fueron las científicas; como variables más recurrentes estuvieron: tiempo de recuperación; canales (contactos personales, publicaciones formales); frecuencia de uso; herramientas de recuperación; tipo de recursos utilizados; juicios de valor; condiciones para generar los juicios de valor; y orientaciones para el uso.

De acuerdo con lo anterior se puede concluir que si bien se *estudiaba* al usuario, desde el positivismo, el sujeto era casi inexistente, pues se privilegiaba el sistema, la organización de los recursos que contenían el conocimiento (su adquisición, codificación y recuperación al interior del sistema), más que al sujeto que genera y utiliza el recurso o conocimiento. El interés por identificar la metodología era escaso, pues importaba más el resultado (perfiles) que el proceso.

Década de los setenta

Continúa la denominación *necesidades y usos de información*. Al final de este período, la corriente de científicos de la información representada por B.C. Brookes, M. de Mey, y N. Belkin, comienza a mirar al sujeto como la base del diseño de los sistemas de recuperación de

información, con lo que buscan una tendencia teórica más cercana al sujeto y a sus procesos de transformación de la información, la encuentran en el cognitivismo (Belkin, 1990). El primero en definir esta tendencia fue Brookes, él consideró que en los sistemas de comunicación ocurren procesos cognitivos, tanto del emisor (o generador de la información) como del receptor (usuario), después De Mey (en Belkin, 1990, p. 11) estableció que "[...] cualquier proceso de información, ya sea perceptual o simbólico, es mediado por un sistema de categorías o conceptos", que se corresponde con el modelo del mundo de los sujetos que intervienen en la comunicación en un sistema de información, es decir, el autor y el sujeto que lo utilizará.

El cognitivismo considera, que un sistema de información coincide con uno de comunicación humana, en ambos los sujetos interactúan desde su estructura de conocimientos, de la que se derivan su percepción, juicios de valor y significados de una situación particular. De aquí que en el diseño de los sistema de información, intervienen las estructuras cognitivas (modelos del mundo) de los autores, los diseñadores del sistema, los especialistas de la información y de los usuarios (Belkin, 1990). Este enfoque resultó de gran trascendencia pues, se sigue hasta la época actual.

Durante este lapso, aparece la idea que para elegir métodos y técnicas, es importante delimitar los significados de los fenómenos e intentar generar conceptos, lo que deviene en tratar a cada subcampo de investigación por separado, algunos autores explican los procesos que siguieron durante sus investigaciones. Se aclara el término intentar, pues bien a bien no llegan a definiciones puntuales, tal es el caso de la frase necesidades de información, en ese momento existía consenso en que era "[...] un concepto difícil de definir, aislar, y especialmente medir" (Crawford, 1978, p. 62), aunque sí se percibe la base teórica que subyace en el intento, el cognitivismo, y que justifica la imposibilidad de definirla:

Involucra un proceso cognitivo que puede operar en diferentes niveles de conciencia y puede no ser claro incluso para el cuestionador.

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

Si un usuario pudiera especificar lo que necesita bajo condiciones definidas, su problema podría ser bien conducido hacia su solución. (Crawford, 1978, p. 62)

Esto demuestra que en lugar de definir las necesidades de información con sus elementos gnoseológicos (esencia, características y objetivo), se pretende identificarlas para resolverlas, de aquí que fue más sencillo hablar de demandas y uso. Otros temas que se abordaron de modo conceptual fue la información (Belkin, 1978).

El uso ya se va perfilando como un proceso de transformación cognitiva, en estudios pioneros sobre el tema Caplan, Morrison, y Stambaugh (1975) examinaron los procesos de análisis y síntesis que comunidades de disciplinas sociales realizaban para delimitar un problema y algunas veces resolverlo, fijándose en el alcance de dicha solución. En su reporte relacionan el tipo de información y su grado de profundidad con los estilos cognitivos de los sujetos al aprehender la información.

Como finalidad general se mantiene determinar criterios para desarrollar los sistemas de información y aparece evaluar el funcionamiento de los sistemas y servicios de información. Se amplía el número de propósitos específicos:

- Determinar la actitud hacia la información.
- Describir el funcionamiento de sistemas de información formales e informales.
- Establecer la relación de los usuarios con los canales de información (Crawford, 1978).

Es posible apreciar que la principal teoría fue la Teoría de Sistemas, generada por Ludwig von Bertalanffy en los cuarenta, dentro del campo de la biología. La cual concibe al ser humano como un sistema abierto que funciona como un todo, conformado por subsistemas que trabajan en conjunto para cubrir un objetivo; lo abierto se entiende a partir de la interacción del sistema con el entorno o suprasistema (Bertalanffy, 1993). Esto se deduce por el uso de la frase sistemas de información, es decir, que la importancia se da más al sistema que al usuario y se evidencia con el segundo objetivo general.

Si bien aparece ya la intención de emplear métodos y técnicas de tendencia cualitativa, prevalece la cuantitativa, pues se efectúan encuestas, ya sea, mediante cuestionarios o entrevistas. Continúan la observación del comportamiento y el análisis de citas; se introducen el método Delphi y la técnica cualitativa incidente crítico.¹ Se incorpora otro instrumento, el registro auto administrado de solución de problemas y de uso a manera de diario.

Emergen otras variables: entorno; relaciones sociopolíticas e interpersonales; edad; nivel educativo; ingresos (nivel económico); y raza. Entre las comunidades de estudio resaltan de nuevo los científicos, se suman tecnólogos; educadores; gerentes; economistas; abogados; planeadores de salud; minorías raciales; jóvenes; negros; adultos mayores; comunidades urbanas; directores de escuelas de nivel medio superior; toxicólogos; ingenieros; y empleados de alto rango generadores de políticas públicas.

Es interesante notar que desde los setenta empieza un cambio en la naturaleza de la investigación, pues se valieron de métodos y técnicas de corte cualitativo, se interesaron por la construcción de marcos teóricos, y consideraron un elemento que será crucial más adelante el entorno o contexto. La modalidad fue de campo, aunque aparecen proyectos teóricos; existe un cambio en el nivel, del descriptivo (encuesta), al interpretativo (incidente crítico) y predictivo (Delphi).

Década de los ochenta

Prevalece el nombre de necesidades y usos de la información, se refuerza el enfoque cognitivo y la generación de marcos conceptuales, modelos y teorías que sirvan de base para explicar a los usuarios. Es notable la diferencia de la literatura publicada, además de los estudios de campo, se publican varios dedicados a la teoría.

Se marca con precisión un cambio de paradigma, del físico basado en la evaluación del sistema de recuperación, al cognoscitivo basado

1 Cf. P. Hernández Salazar. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

en los procesos cognitivos del sujeto que se denominó centrado en el usuario. El ser humano se percibe en constante construcción, sus requerimientos se circunscriben a ciertas situaciones que pueden cambiar (Dervin, & Nilan, 1986). La orientación basada en el usuario ha permitido reinventar, diseñar, y rediseñar sistemas y servicios para que sean más eficientes y cubran por completo los requerimientos de los usuarios.

Este nuevo paradigma se vale del lenguaje y lo discursivo como una forma de entender al usuario y en ocasiones, encuadrar o checar teorías, y generar ideas. La naturaleza de la investigación se transformó, pues se infiere que el paradigma que siguieron fue el racionalista, el cual sostiene que la razón es superior a la emoción y a la voluntad, la realidad es de carácter racional, se abordan fenómenos, opiniones que no están basados de manera necesaria en los sentidos, sino en los pensamientos.

Se empiezan a generar modelos teóricos como el de Brookes (1980); Belkin, Oddy, & Brooks (1982); Krikelas (1983); y Ellis (1989). Inician los estudios longitudinales, y el seguimiento de varios métodos, técnicas e instrumentos en una misma investigación, con lo que se asegura su fiabilidad.

Los objetivos de las investigaciones abarcan tres grandes rubros, los estudios de usuarios, que corresponden a los de campo, algunos aplicados, y los teóricos. En los dos primeros, los propósitos fueron:

- Determinar las causas de la disminución en el uso de las unidades, los recursos, y los servicios de información.
- Reconocer las barreras que impiden explotar los sistemas de información en forma adecuada.
- Identificar el nivel de satisfacción.

Los proyectos teóricos se encargaron de:

- Delimitar los conceptos de: información; necesidades de información; comportamiento en la búsqueda de información; y comportamiento informativo.
- Justificar o criticar el nuevo paradigma orientado hacia el usuario.

- Introducir la característica del valor o utilidad de la información como base del estudio del usuario.

El enfoque cognitivo y el paradigma centrado en el usuario/sujeto lleva a que los trabajos sean tanto aplicados como teóricos y al seguimiento de métodos y técnicas de corte cualitativo: observación directa; entrevista a profundidad; grupo focal, estudios de caso²; y conducción y seguimiento de un proyecto específico durante un período de tiempo. En la tendencia cuantitativa, y relacionados de manera directa con el uso de tecnologías de información y comunicación aparecen: el análisis del registro de transacciones; y el monitoreo en línea. Se suma el registro grabado como herramienta para la registro de datos.

En términos generales las variables estudiadas coinciden con las décadas pasadas, se agregan categorías de tipo cualitativo: objetivos de uso; intereses; actividades principales; pasatiempos; y la pertenencia o membresía a determinados grupos (clubes).

Durante este período se estudiaron sobre todo, comunidades académicas (científicos, humanistas y de disciplinas sociales). Surgen otras: ciudadanos; donadores de sangre; pacientes de cáncer; inmigrantes; adultos incapacitados; usuarios de programas de cómputo; y niños televidentes.

Se promueve el empleo de teorías de corte social como la difusión de innovaciones (Chatman, 1987). A continuación se dará una breve descripción de la teoría desde su creador.

Teoría de la difusión de innovaciones. El concepto de difusión aparece en la década de los veinte en Estados Unidos, en esta época la difusión se dirigía a un solo tipo de innovación. De acuerdo con Rogers (1931-2004), sociólogo estadounidense y precursor de esta teoría, la frase se refiere al:

[...] proceso mediante el cual una innovación es comunicada entre los miembros de un sistema social a través de ciertos canales durante un período de tiempo. Es un tipo especial de comunicación, en el que los mensajes se relacionan con las nuevas ideas [...] Esta definición

2 Cfr. *Ídem*.

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

implica que la comunicación es un proceso de convergencia (o divergencia) cuando dos o más individuos intercambian información para mover a cada uno hacia (o apartar de) los significados que se le atribuyen a ciertos eventos. (Rogers, 1983, p. 5)

En esta definición resaltan los cuatro elementos que la conforman: innovación, canales de comunicación, tiempo, y sistema social. Existen otros dos aspectos que redondean esta idea, la incertidumbre y la información, si bien ambos términos tienen su definición, en el marco de la teoría de Rogers, tienen un significado propio:

Incertidumbre es el grado en el que un número de alternativas son percibidas con respecto a la ocurrencia de un evento y la probabilidad relativa de esas alternativas [...] implica una carencia de predictibilidad, de estructura, y de información. [...] La información es una diferencia en la energía-materia que afecta la incertidumbre en una situación donde la elección existe entre un conjunto de alternativas. (Rogers, 1983, p. 6)

El proceso para desarrollar alguna innovación y difundirla es el siguiente:

- Alguien presenta un problema o necesidad a resolver (etapa 1), esto le causa incertidumbre;
- Algún sujeto (o grupo de sujetos) desarrolla una propuesta (invento, recurso, o herramienta) novedosa para resolver dicha necesidad (etapa 2);
- La propuesta innovadora es comercializada (etapa 3);
- Pero sobretodo debe ser difundida (comunicada) para que llegue al sujeto idóneo en cierto momento y la adopte, así, su problema será resuelto mediante esa innovación (etapa 4), con la consiguiente disminución o total abatimiento de la incertidumbre. La difusión requiere crear información;
- Por último, se examina el impacto que genera la propuesta (etapa 5) en un sistema social.

Resulta sencillo identificar las posibilidades de aplicación que esta teoría ha tenido en el fenómeno usuarios, sobre todo con el gran avance de las tecnologías de información y comunicación, sin embargo, cabe aclarar que la difusión se hace de la innovación de cualquier tipo.

En este período se afirma como asunto de interés la generación de marcos teóricos y la importancia de la descripción de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados. Surgen los estudios sobre la satisfacción de los usuarios, desde los usuarios y no desde el sistema de información.

Década de los noventa

Durante este decenio cambia la frase que define el campo, en los primeros años se denominó comportamiento del usuario, y al final comportamiento informativo. Esta última frase fue muy criticada por sus tintes conductistas, es difícil de entender puesto que la información no tiene un comportamiento, de acuerdo con los sentidos psicológico o biológico del término. Existe un gran énfasis en el seguimiento de teorías sociales y antropológicas, los significados y valores se asocian con aspectos sociales, socioculturales y sociolingüísticos.

Continúa la modificación de la forma en la que se abordan los temas, se vuelve holística. Prevalecen el enfoque cognitivo y los artículos relacionados con la metodología, sobretodo de corte cualitativo.

Se intenta ya generar teorías que validen a la bibliotecología como una disciplina consolidada. Aumentan los modelos teóricos: Kulthau (1991); Dervin (1992, 1998); Savolainen (1995); Ingwersen (1996); y Wilson (2000).

Se cambia la base de las preguntas de investigación, de ¿qué? a ¿cómo? ¿por qué? y ¿para qué? Y por supuesto el sentido general de ¿qué usa un sujeto? A ¿cuál es la naturaleza de sus necesidades de información? ¿Cuáles son las razones por las que la gente busca información? ¿Cómo busca y procesa información el hombre? ¿Por qué el buscador de información actúa como lo hace? ¿Cómo se siente ante el proceso de búsqueda? ¿Cómo enfrenta los obstáculos para obtener la información? y ¿Para qué la utiliza? (Radford, 1992).

La respuesta a estas preguntas ha requerido realizar indagaciones teóricas, y aplicar más de un método o técnica para aproximarse al

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

problema, y la utilización de múltiples puntos de vista para captar el comportamiento informativo de los sujetos (carácter holístico).

Se atienden los objetivos de uso y las causas además de las acciones, por lo que se amplían los propósitos de las investigaciones: examinar la interacción humano-computadora durante la búsqueda de información y la búsqueda y recuperación en la web; e identificar la recuperación colaborativa de información.

El número de estudios de usuarios se reduce, y se tiende a lograr los niveles exploratorio e interpretativo más que el meramente descriptivo. Para realizarlos prevalece la técnica de encuesta, y como instrumento el cuestionario, se reitera el seguimiento o monitoreo en línea; sin embargo, aumenta el seguimiento de métodos y técnicas cualitativas enunciadas con antelación, y se integran: el análisis del discurso; y el sense-making creado por Brenda Dervin (1992, 1998).

Se amplía la gama de instrumentos: registros de solución autoadministrados; protocolos de pensamiento en voz alta;³ notas de campo; exámenes autoaplicados; diarios; registros en audio y en video; escalas de medición de Likert; protocolos de aplicaciones web; y textos. Existe un interés por identificar las características de comunidades que antes no se hubiera pensado: ciegos; indigentes; críticos literarios; jefes ejecutivos; mujeres retiradas; trabajadores en alta tecnología (diseño industrial de software); militares; estudiantes (preparatoria, licenciatura, doctorado) y los niños; siguen los estudios de comunidades profesionales como: ingenieros, abogados, médicos, y enfermeras.

En cuanto a las variables continúa la integración de algunas de corte cualitativo: efectos de los atributos cognitivos del usuario; complejidad de la tarea; género; papel y estilos de interacción; y una cuantitativa, herramientas de hipertexto.

Algunos autores hablan ya de paradigmas alternativos, como el naturalista, que defiende la idea que los comportamientos humanos deben ser observados en su estado o contextos naturales e interpretados dentro de ese contexto. Los investigadores se mueven más allá

3 Para la recolección de datos, se les solicita a los sujetos que expresen de manera oral lo que se les ocurra, mientras están realizando una actividad. Estas expresiones son grabadas y después transcritas para su eventual análisis.

de las teorías y los métodos establecidos, y exploran nuevos, como la etnografía y la fenomenología.

Se incorporan más teorías sociales y antropológicas, tales como: teoría social cognitiva (Allen, 1997); de la alienación (Chatman, 1990); de la recompensa (Chatman, 1991; Johnson, Donohue, Atkin, & Johnson, 1995); ecológica (Sandstrom, 1994; Williamson, 1998); constructivismo; construccionismo (Touminen, & Savolainen, 1997); del mundo pequeño (Chatman, 1991); y redes sociales (Chatman, 1992; Sonnenwald, 1999). Asimismo, las investigaciones se basan en modelos psicolingüísticos como el Modelo Causal de Johnson.

Teoría social cognitiva. Concebida en 1941, por Neal E. Miller y John Dollard, desarrollada después por Albert Bandura (2001), establece que una parte de la adquisición de conocimiento en un sujeto se puede dar al observar a otros dentro de un contexto de interacciones, experiencias e influencias mediáticas externas sociales. Se basa en la idea que el desarrollo de un individuo se ve influido por el ambiente en el que crece; además, determina que cualquier ser humano, tiene la intención de controlar su capacidad de acción mediante la regulación cognitiva y el flujo de los eventos mentales.

Considera la conciencia del sujeto y la entiende como la sustancia que hace la vida manejable y digna de vivirse. Propone que para tener un camino exitoso en un mundo de retos y peligros los sujetos deben: tener buenos juicios de valor de sus capacidades; anticipar los probables efectos de los diferentes eventos y cursos de acción; medir las oportunidades y restricciones socioculturales; y regular su comportamiento con respecto a estos factores.

También enfatiza que la acción colectiva se caracteriza porque algunas transacciones son interactivas, con una sinergia dinámica ya que se comparten creencias, lo que genera que el funcionamiento de los sujetos se convierta en grupal (Bandura, 2001).

Teoría de la alienación. Como teoría surge con el filósofo alemán Karl Marx (1818-1883), quien en 1920 publica sus *Manuscritos económico-filosóficos*, en los que desarrolla esta teoría. El principio de la teoría recae en la idea que los sujetos experimentan una sensación de dominación ante las fuerzas productivas (fuerzas para producir bienes) de un sistema económico social con una forma específica

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

de producción. Las fuerzas productivas están contenidas y representadas por instituciones sociales, si bien éstas fueron creadas por el hombre, sienten que en un punto se escapan de su control, los rebasan y dominan, los alienan. La teoría considera tanto la naturaleza humana como la naturaleza social de los sujetos. (Israel, 1977)

Los procesos de producción ejercen influencia en la relación de los sujetos con su trabajo, su entorno y los objetos, que puede devenir en una de tipo negativo y llevarlo a la alienación. En concreto, se concibe a la alienación como un proceso social que se inicia bajo condiciones determinadas, como puede ser la división del trabajo con la consiguiente diferenciación social injustificada. La alienación se expresa en dos estadios: la extrañación y la cesión:

Extrañación significa que algo [...] considerado como una parte de la naturaleza humana, se hace extraño respecto del hombre [...] cuando el hombre ya no puede producir en cooperación con otros hombres de acuerdo con sus necesidades, [ni] apropiarse de la naturaleza, esto es, controlarla y humanizarla (Israel, 1977, p. 78).

Por su parte, la cesión se refiere a la producción subordinada de objetos, productos y actividades al dominio de un ser o entidad extraña.

Esta teoría se encuadra en un principio dentro de la sociología, después se ubicó en la psicología, en el estudio de estados psíquicos experimentados por los sujetos. Aunque se puede conjuntar, desde un plano sociológico como procesos socio-económicos que actúan en el individuo y su función en la sociedad y en el psicológico, al describir y analizar los estados mentales que resultan de las relaciones entre personas y los objetos.

Teoría de la recompensa (o gratificación). Desde su origen, la idea de recompensa aparece con los experimentos del fisiólogo ruso Iván P. Pavlov (1849-1936), cuyo resultado fue la Ley del Reflejo Condicionado (1927). Pavlov estableció que los procesos de generación de conocimiento y de aprendizaje resultan de reflejos condicionados a lo largo de la vida, si bien sus objetos de estudio fueron animales, más tarde se trasladó a sujetos.

Después, Frederic Skinner (1904-1990) psicólogo estadounidense, realizó experimentos de este tipo con sujetos, pretendió sostener que la conducta de los individuos sólo era un conjunto de respuestas fisiológicas condicionadas por el entorno o los estímulos del entorno, mediante el uso de refuerzos (premios o recompensas), a lo que llamó condicionamiento operante o instrumental, ahora se conoce como Análisis Experimental de la Conducta. Fue el primero en definir las recompensas, las concibió como "[...] refuerzos de estímulos-respuesta ligados que no requieren procesos mentales tales como intención, representación de meta o conciencia" (Schultz, 2006, p. 87), esta postura antimental y sus hallazgos en general fueron muy debatidos.

Hacia la década de los ochenta la recompensa es integrada a los estudios psicológicos y se consideró que los procesos de recompensa de cualquier tipo (alimenticio, sexual, de drogas) influyen en el comportamiento de los sujetos, se incorpora de manera cabal la idea de placer asociado a la recompensa (Berridge, 2001).

Esta teoría se deriva de la psicología y está directamente asociada con las teorías del comportamiento en general, y la motivación, lo que importa es identificar los efectos de la recompensa en la conducta de los individuos. Existen tres campos principales de aplicación: el aprendizaje; la toma de decisiones bajo incertidumbre; y el logro de una meta específica. Se ha estudiado desde diversas disciplinas, entre las que se encuentran la neurofisiología, la psicología, la fisiología, la psicología del aprendizaje, y la sociología.

En la actualidad, existen dos maneras de entender la recompensa, una de ellas se refiere a cualquier objeto o evento que el sujeto recibe por hacer algo bien, si se tiene éxito al realizar un esfuerzo entonces se obtiene la recompensa, lo que promueve un condicionamiento instrumental. La segunda es más subjetiva y se relaciona con las sensaciones de gusto y placer, en ambas cambia el comportamiento, este cambio se refiere a que seguramente un sujeto aumentará la frecuencia e intensidad del acto para obtener tal recompensa, tiene aparejado el sentido axiológico de hacer algo bien para recibirla, si no se hace lo esperado o se hace mal no la tendrá (Schultz, 2006).

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

Se basa en conceptos que interactúan: la incertidumbre, la utilidad, y los resultados. La interacción se da así, un individuo se enfrenta a un problema (que puede ser de información), la solución del mismo le crea incertidumbre sobre si obtendrá la recompensa o no, pues puede resolverlo de diversas maneras y debe inferir cuál será la mejor, la que sea de mayor utilidad, sopesa los resultados potenciales antes de tomar la decisión final, la recompensa será sentir placer por haber resuelto el problema.

De esta teoría se han derivado otras de corte comunicativo, como la *Teoría de Usos y Gratificaciones* referida a identificar la causa (¿por qué?) por la que las personas buscan determinados medios masivos de comunicación y su utilización última (¿para qué?) (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1973). Se hace una medición de las gratificaciones que los sujetos dicen tener de acuerdo con el medio explotado.

Teoría ecológica. Este modelo teórico es generado en la década de los ochenta, por el psicólogo nacido en Rusia Urie Bronfenbrenner (1917-2005). Se basa en la idea que para analizar y entender el desarrollo humano se requiere considerar en su totalidad el sistema ecológico en el cual se da este desarrollo; la acomodación mutua a lo largo de la vida entre un ser humano creciente y las propiedades cambiantes de los escenarios inmediatos dentro de los que las personas viven, se ve afectada por las relaciones que se establezcan. Parte de dos premisas, la proposición 1 establece:

[...] especialmente en sus fases tempranas, y en una gran extensión durante el curso de la vida, el desarrollo humano tiene lugar a través de procesos de interacción recíproca progresivamente más complejos entre un organismo humano activo, que evoluciona biosicológicamente y las personas, objetos, y símbolos de su ambiente inmediato. (Gauvain, & Cole, c1993, p. 38)

Para que la interacción sea efectiva debe ocurrir durante períodos regulares, a estos procesos los nombra procesos proximales. La segunda proposición determina el alcance de la relación entre los procesos proximales y el entorno:

[...] la forma, poder, contenido, y dirección de los efectos de los procesos proximales hacen que el desarrollo varíe sistemáticamente como una función conjunta de las características de la persona en desarrollo; del entorno -inmediato y más remoto- en el cual los procesos tienen lugar; y de la naturaleza de los resultados del desarrollo bajo consideración (Gauvain & Cole, c1993, p. 38).

De acuerdo con Bronfenbrenner el entorno ecológico está conformado por cinco estadios, relacionados con la Teoría General de los Sistemas de Bertalanffy (aunque él no lo declare de esta manera):

- *Microsistema.* Corresponde al entorno inmediato (escuela, familia, trabajo, grupos de pares), es el patrón de roles sociales, actividades y relaciones interpersonales que experimentan los sujetos en desarrollo, en un plano cara a cara. Este patrón está conformado por características particulares físicas, sociales o simbólicas, y puede permitir, invitar o inhibir un compromiso de interacción que en ocasiones sea más complejo conforme avance por etapas.
- *Mesosistema.* Es un sistema de microsistemas, su función es abarcar los vínculos y procesos generados entre dos o más entornos inmediatos, como la relación entre la escuela y la familia.
- *Exosistema.* Contiene los enlaces y procesos entre dos o más escenarios, y que por lo menos a uno no pertenezca directamente el sujeto, pero que los eventos influyan en su desarrollo, como sería la familia y los grupos de pares.
- *Macrosistema.* Comprende el patrón general de las características del micro, meso y exosistema, con lo que se generan aspectos distintivos de un grupo particular de sujetos: "[...] sistemas de creencias, cuerpos de conocimientos, recursos materiales, ropa, estilos de vida, oportunidades, peligros, y opciones." (Gauvain & Cole, c1993, p. 40).
- *Cronosistema.* Incluye como factor determinante el tiempo, los cambios o regularidades que se dan a través del tiempo, tanto en el desarrollo del sujeto como en el medio ambiente.

Esta teoría toma como base el entorno o contexto para la explicación de cualquier fenómeno humano, ya sea individual o social.

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

Constructivismo. Corriente pedagógica creada por Jean Piaget (1896-1980) y Lev Vygotsky (1896-1934) cuyo fundamento es la mente como un elemento activo en la construcción de conocimiento, los sujetos construyen el conocimiento, no lo encuentran o descubren en forma fortuita, hasta que los individuos lo deseen crearán nuevo conocimiento. Lo percibido no se convierte por un simple hecho en conocimiento, es la intención humana de construcción, toda vez que se ha interpretado lo percibido, se ha compartido e interactuado con otros, lo que permite que éste se genere. Los sujetos poseen una infraestructura conceptual desde la que entienden, y explican el mundo.

En las ciencias sociales esta corriente se ha aplicado de dos formas principales, una, considera que el conocimiento humano no es una representación exacta y fiel de la realidad externa, sino que existe a partir de las experiencias del sujeto, de sus procesos de construcción interna.

Y otra conocida como *construccionismo*, la cual enfatiza la importancia de definir la situación social en la que un sujeto se mueve, como factor determinante en la construcción de conocimiento. Se busca reconocer, producir y reproducir acciones en contextos sociales a través del tiempo y el espacio para compartir sentidos intersubjetivos de circunstancias específicas.

Teoría del mundo pequeño. Stanley Milgram (1933-1984), psicólogo estadounidense fue quien generó esta teoría en su obra *The small world problem*, publicada en 1967. (Disponible en: http://measure.igpp.ucla.edu/GK12-SEE-LA/Lesson_Files_09/Tina_Wey/TW_social_networks_Milgram_1967_small_world_problem.pdf). Deriva de la frase popular *¡Qué pequeño es el mundo!*, la cual alude a la probabilidad de que un sujeto conozca a otro y que un tercero descubra tal relación en un contexto social de comunicación, incluso que ese individuo trate a los dos, es una casualidad generada por el azar.

La descripción y explicación de la teoría se hace en términos de probabilidad y se puede formular como problema de ecuaciones, de acuerdo con el propio Milgram (1967, p. 62):

[...] si bien las personas X y X pueden no conocerse, pueden compar-
tir un conocido mutuo (que es una persona que los conoce a ambos).
Uno puede pensar en una cadena de conocidos en la que X conoce a

Y quien conoce a Z. Más aún, uno se puede imaginar circunstancias en las que X está conectada a Z no por un simple enlace, sino por una serie, $X-a-b-c\dots y-Z$.

El autor lleva el asunto hasta tratar de calcular el número de enlaces intermedios de personas que se requieren para que la persona X se conecte con Z, lo que subyace en la teoría es establecer que cualquier sociedad tiene una estructura matemática conformada por redes de conocidos. Se basa en dos principios básicos:

1. Dos personas ubicadas en diferentes lugares del mundo, sin importar la distancia que los separe, pueden ser conectadas mediante un conocido intermedio, y el número de enlaces es pequeño hasta cierto punto, es decir, existe un arreglo que se intersecta en forma infinita.
2. Existen brechas entre grupos insorteables, estos grupos están conformados por círculos de conocidos que impiden que dos personas se conecten, no hay posibilidad de conectar una persona de un círculo social determinado con otra que no pertenezca a dicho círculo.

Si bien, se lee como una paradoja, la intención es estudiar a los sujetos dentro de un grupo social determinado e intentar identificar las relaciones que pueden tener dentro de su *pequeño grupo*.

Después de varios estudios, Milgram encontró que el número de intermediarios en una cadena de conocidos va de 2 a 10 con una media de 5 personas, cabe aclarar que las 5 personas representan 5 círculos de grupos de conocidos que pueden estar conformados por n número de personas y por igual número de estructuras sociales. Entre los resultados que encontró resaltan los siguientes: cierto tipo de comunicación está condicionada con mayor fuerza por el género; y la comunicación se limita más por situaciones sociales que geográficas.

Redes sociales. El origen de esta teoría se ha concebido desde diversos momentos históricos, algunos defienden que aparece con el estudio mismo de más de un sujeto. Aquí se retoma el uso literal

de la frase, pues se considera que resulta arbitrario descontextualizar el inicio de un fenómeno del momento en el que apareció lingüísticamente.

El antropólogo John Arundel Barnes (1918-2010) crea en 1954 la frase redes sociales, y empieza a darle visos de teoría. En esa época era costumbre estudiar a la sociedad cuantitativamente como un todo, él consideró aislar sólo los aspectos que le interesaban, idea que aplicó en un estudio realizado en una población de Noruega, *Class and committees in Norwegian Island Parish*. En esta investigación concentró su atención en las relaciones cara a cara que establecen los sistemas de clases, así como en la organización de la acción colectiva de dichos sistemas.

Los aspectos sociales fueron de gran interés y generó tres subclases, lo territorial, el sistema industrial, y los lazos de y parentesco amistad (cercanía de unos con otros generados por la convivencia diaria). Barnes (1954, p. 40) encontró que la sociedad noruega se rige por el principio de igualdad, *ningún hombre debe tener más privilegios que sus compañeros*, principio que aunado al aspecto de lazos, le permitieron generar su concepto de red social, el grupo de personas conformado por esos lazos determinaba los elementos que los unía, y tenían libre albedrío de relacionarse con unos u otros de acuerdo con sus propios intereses, Barnes lo explica de la siguiente manera:

Cada persona, puede estar en contacto con determinado número de personas, algunas de las cuales están directamente en contacto y algunas no [...] cada persona tiene un número de amigos, y éstos tienen sus propios amigos; alguno de los amigos de una persona se conoce, otros no. Encuentro conveniente hablar de un campo social de este tipo como *red*. La imagen que tengo es de un conjunto de puntos algunos de los cuales están unidos por líneas. Los puntos de la imagen son gente, o algunas veces grupos, y las líneas indican la gente que interactúa con otra (Barnes, 1954, p. 43).

Los lazos (amistad, parentesco, vecindad) que unen a las personas se perciben como los tejidos de los telares, de aquí la idea de red, se generan al interior de los grupos, no dependen de límites externos y

no presentan divisiones internas delimitadas con claridad, cada persona se mira como el centro de la colección de amigos, es decir, se conforman en redes (tejidos) sociales. Existen núcleos de personas con mayor cercanía de acuerdo con una característica específica, pero siempre vuelven al tejido genérico.

Barnes abunda en el sentido que le da a clase, no se refiere a las clases sociales, derivadas del poder adquisitivo, sino como una clase de red, como características que permiten generar categorías de redes sociales, y la define como una "[...] clase de relaciones entre pares de personas con un estatus aproximadamente igual" (Barnes, 1954, p. 45).

Ahora, la frase es utilizada en diversas disciplinas, aunque sobresalen las sociales, y en cada una le dan connotaciones diferentes, pero siempre enfatizando el entramado o tejido que hace a las personas estar relacionadas y actuar en forma conjunta, para producir una estructura específica. La atención a la frase se debe a la creencia que aparece con Internet y la WWW, cuando las redes en estas plataformas electrónicas son un tipo de red, redes virtuales.

Modelos mentales de Johnson-Laird. Psicólogo inglés, quien publicó formalmente en 1983 su Teoría Modelos Mentales, la cual propone que existe un vínculo semántico entre representación e inferencia, se fundamenta justo en los modelos mentales del hablante y del oyente, entendidos como modelos internos del mundo, de la realidad exterior.

En palabras de Johnson-Laird (1981, p. 202) está:

[...] basada en el presupuesto de que los significados de las palabras son procedimientos de descomposición que relacionan los modelos mentales con el mundo, y, en particular, en el uso de procedimientos léxicos que interactúan con procedimientos generales para construir, manipular y evaluar modelos mentales.

El modelo mental "[...] representa un estado de cosas, [...] correspondiente en el mundo" (Johnson-Laird, 1981, p. 211), y se puede construir con base en información verbal o perceptual, esto genera dos categorías:

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

[...] los directamente perceptibles en sus objetos equivalentes del mundo real. [y] los que pueden subyacer a procesos de pensamiento sin que necesariamente afloren a la conciencia en forma de imágenes (Johnson-Laird, 1981, p. 213).

Considera que el sujeto genera inferencias a partir de representaciones proposicionales, a las que define como cadenas de símbolos o descripciones que se corresponden con el lenguaje natural, lo que le permite especificar relaciones semánticas entre las palabras tal como se conectan en el mundo real: su modelo mental es estructuralmente análogo al mundo real.

Se conecta con la semántica de las explicaciones discursivas, de aquí se deriva lo causal, pues en la construcción de los argumento verbales o los textos que representan los sucesos, debe existir continuidad de la referencia, es decir, que haya cohesión en las oraciones, representar la unicidad en el modelo, rasgo característico de las inferencias.

Es posible que el enfoque cognitivo de los teóricos de la ciencia de la información esté basado en los modelos de Johnson-Laird, sin embargo, no lo expresan.

En este período es notorio el cambio de la naturaleza de la investigación sobre usuarios, de lo individual a lo social, del sujeto a la comunidad y a su contexto, se "[...] busca entender el impacto de las relaciones interpersonales y [...] como compartir información es parte de la comunicación humana" (Pettigrew, Fidel, & Bruce, 2001, p. 59). Lo que derivó en el seguimiento de métodos de corte social y etnográfico, y abordajes con una alta fiabilidad al utilizar más de un método, técnica y/o instrumento de medida.

Para finales de los noventa, Ross Todd se sale de la idea del uso circunscritos a herramientas de búsqueda y recuperación, como resultado de varios estudios de corte cualitativo, desarrolla el concepto de uso, lo entiende como "[...] un proceso holístico que involucra procedimientos cognitivos y transformaciones que ocurren dentro de la mente de los individuos cuando trabajan con la información" (Todd, 1999, p.856) resultado de la lectura, análisis y síntesis de los recursos de información, con el fin de reproducir o construir conocimiento

nuevo, ya sea para la solución individual de problemas y/o para la comunicación social de dicha solución.

Concepto que da pie para que en la siguiente década se desarrollen investigaciones cuyo objetivo sea el uso como proceso de transformación cognitiva de recursos de información a productos de conocimiento.

Primera década del siglo XXI

Prevalece la frase *comportamiento informativo*, las investigaciones siguen una fuerte naturaleza teórica, sobresalen los objetivos de construir marcos conceptuales, estudiar el comportamiento informativo desde perspectivas teóricas e identificar conceptos clave para futuras investigaciones. En específico, algunos objetivos fueron:

- Ampliar la idea de la importancia y la naturaleza cambiante de las teorías, metateorías y paradigmas.
- Explorar las diferencias entre conocimiento teórico y práctico.
- Determinar el uso de Internet y la World Wide Web (páginas, sitios, correo electrónico, redes sociales) ya sea soportados en dispositivos fijos o móviles, como sustitución de otros recursos.
- Describir las características de varios aspectos relacionados con la búsqueda, recuperación y uso de la información: comportamiento colaborativo; multitarea; naturaleza de las tareas o problemas de información; coordinación de actividades físicas y cognitivas durante la búsqueda; forma de adquisición, organización, y mantenimiento de la información, entre otros. (Fisher, & Julien, 2009)
- Reconocer la utilización de recursos electrónicos (bibliotecas, libros y revistas), y servicios digitales.
- Identificar los hábitos de lectura y de recogida de datos (individual y colaborativa).
- Entender el pensamiento (metacognición), aprendizaje e interacciones sociales en relación con el uso de la información (Case, 2006).

El predominio de las investigaciones orientadas al usuario, genera nuevos campos de interés y resultados, entre los que destaca que como recurso o fuente de información los sujetos utilicen a otros sujetos.

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

Los estudios de usuarios se hacen cada vez más especializados, de tal manera que se identifican características de comunidades tan específicas como: mujeres (amas de casa, enfermas de cáncer de mama, madres, policías, embarazadas, rurales); adolescentes; profesores de biología; desempleados; pescadores; consumidores; pacientes; trabajadores sexuales; algunas comunidades de bibliotecas públicas; artistas visuales; personas con aficiones específicas (cocina, genealogistas, y tejido); pobres; homosexuales; comunidades transgresoras; residentes urbano-rurales; empleados gubernamentales y no gubernamentales; ecologistas; estudiantes (preescolar, primaria, secundaria, preparatoria); víctimas de violencia doméstica; y una categoría denominada gente común.

De modo consistente, los grupos de usuarios más estudiados fueron los profesionales (médicos, ingenieros, administradores, abogados, meteorólogos, toxicólogos, enfermeras, periodistas, odontólogos, gerontólogos, y geógrafos); y los humanistas; al final decrece el interés por los científicos.

Se emplearon métodos y técnicas de corte cualitativo ya nombrados y se incluyen: historias de vida y análisis de la conversación. Como método cuantitativo aparece el análisis de registros a profundidad (*deep log analysis*-DLA, por sus siglas en inglés), el cual permite analizar el comportamiento en la búsqueda y recuperación del usuario en línea. El DLA permite procesar grandes cantidades de datos obtenidos de las visitas a un sitio web, que corresponden a todas las solicitudes y acciones que los usuarios generan en algún servidor web, y los servicios entregados desde dicho servidor, mismos que son registrados en un archivo. Estos archivos de registros (log) proveen datos sobre: la información que están solicitando los usuarios; la más interesante; el momento en que la necesitan; y las rutas de acceso.

La encuesta y el cuestionario siguen siendo utilizados, lo que cambia es el medio de aplicación, se hace por Internet, la ventaja que se tiene es que es más fácil su distribución, sin embargo, la determinación de la muestra se vuelve más complicada pues se hace necesario aumentar el nivel de confianza y el número de sujetos, ya que existe una gran posibilidad que no sea contestado. Se integran otros instrumentos: diarios; audiodiarios; fotografías; registro de actividades;

documentos; e hilos de discusión.⁴ Resalta el hecho que se busca la validez de los estudios mediante la triangulación, esto es utilizar varios métodos, técnicas y/o instrumentos de medida.

Prevalece y se refuerza la importancia del contexto, como una variable clave para entender e interpretar al usuario, así como su alcance. El cual puede ser entendido como: escenario; entorno; mundo informativo; mundo de vida; base o motivación general para buscar información; recursos y relaciones de poder; bases de temporalidad; características del servicio (políticas); incluso como situación o tópico general de interés (contexto temático) (Kari y Savolainen, 2007).

Se revisan nuevas variables como: afecto; rol o papel; tipo de investigación; accesibilidad de la información; influencia de pares; compartición de información; conciencia de los tipos de recursos de información; papel de la incertidumbre; nivel de pobreza; analfabetismo; tiempo de respuesta; motivaciones; tipo de evento; religión; barreras socioeconómicas; temporalidad; espacialidad; el mundo informativo; y el mundo de vida.

La naturaleza de la investigación continúa en constante modificación, el paradigma sigue siendo el centrado en el usuario, aunque ahora con una marcada perspectiva social; la modalidad es interpretativa y holística; la tendencia es marcadamente cualitativa, aunque permanece la cuantitativa, y en algunos casos cuanti-cualitativa; los investigadores basan sus estudios en nuevas teorías: del capital social (Pettigrew & Durrance, 2000); de los grupos de referencia (Dawson, & Chatman, 2001); del posicionamiento (McKenzie, 2004); y fundamentada (Correia & Wilson, 2001; Houtari & Wilson, 2001).

Teoría del capital social. Aparece en la segunda década el siglo pasado (1916) con L. J. Hanifan (1879-1932), y es retomada por Robert D. Putman en los noventa, las disciplinas que más la han seguido son sociología, economía, organización y ciencia política. La base de la teoría es la idea de capital social, de acuerdo con Putman (1993) esta frase

4 El hilo de discusión es una cadena de diálogo o conversación (opiniones, ideas, comentarios) generada en línea (correo electrónico, redes sociales) y que aparece de acuerdo con el orden de intercambio. La conversación puede continuarse en el último mensaje recibido.

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

se refiere a las características de la organización social, representadas por lazos, normas, redes y confianza que facilitan la coordinación y cooperación de un beneficio mutuo, y que se transfieren de un escenario social a otro, se entiende como un bien público que promueve el desarrollo económico de un país. (Putman, 1993)

Esta teoría se refiere a:

[...] los lazos de buena voluntad, soporte mutuo, lenguaje y normas compartidas, confianza social, y un sentido de obligación mutua de los que la gente puede derivar valor. Es entendida como el adhesivo que sostiene agregados sociales, tales como redes de relaciones personales, comunidades, regiones o incluso naciones completas. (Huysman, & Wulf, c2004, p. 1)

Considera el valor que se deriva de ser miembro de una sociedad o comunidad, esta membresía permite el acceso a recursos que están disponibles para los sujetos que pertenecen a dicha comunidad, de aquí que se centre en la comunidad, percibida como unidades sociales voluntarias que promueven el desarrollo armónico de la organización y de la sociedad como un todo.

La importancia del ser comunitario se lleva al plano de la generación y adquisición de conocimiento:

[...] sabemos lo que sabemos mediante nuestras relaciones con otros dentro de una comunidad [...] también se enfatiza la necesidad de responsabilizarse socialmente para apoyar a la comunidad más que esforzarse por satisfacer necesidades individuales. (Huysman, & Wulf, c2004, p. 3)

En las dos últimas décadas investigadores de diversas áreas la han retomado para dirigir sus trabajos, de entre las que resalta las tecnologías de información y comunicación (TIC), en particular, sobre los temas: establecimiento de redes basadas en soportes electrónicos; el uso de redes y de la Internet para el comercio electrónico; entender las transacciones individuales sobre los mercados electrónicos y cómo soportar estas transacciones en las TIC.

Teoría de los grupos de referencia. Sus antecedentes datan de la década de los cuarenta del siglo pasado, el primero que habló de esta teoría fue Herbert H. Hyman (1918-1985) dentro de la psicología. Para Hyman el comportamiento de otros, ya sea un grupo, un colectivo o una comunidad impacta en las actitudes, comportamiento y normas de los individuos, se puede referir a cualquier o a todos los grupos que influyen.

Se basa en el principio que la gente toma las normas o estándares de otros que le representan cierta significatividad, como base para hacer auto-apreciaciones, comparaciones y elecciones. Existe un concepto que se introduce en la teoría de los grupos de referencia, socialización anticipada, sugiere que las personas eligen algún grupo de referencia y empiezan a socializar con ellos, perciben las normas y las siguen, permiten que haya una influencia real o directa aun cuando no pertenecen al grupo, esta influencia llega también a los sentimientos.

La socialización se logra desde un aspecto cognitivo, el entendimiento del mundo que rodea, de aquí se derivan el sentido de comunidad, y de otredad, entre ellos se parecen pero se separan del resto de la sociedad y logran la sectorización de intereses. Los que pertenecen a un grupo de referencia comparten un punto de vista articulado, un entendimiento común de los aspectos y problemas sociales.

Mediante esta teoría se pueden explicar las causas por las que los miembros de ciertos grupos están dispuestos a ajustar sus intereses individuales para cubrir metas más grandes. Debido a que permite identificar patrones de comportamiento en las comunidades, ha sido muy útil para estudios de comportamiento en la búsqueda de información, cabe aclarar que el seguimiento de esta Teoría requiere considerar siempre el contexto de las comunidades. (Dawson & Chatman, 2001)

Teoría del posicionamiento. Se atribuye a Rom Harré filósofo y psicólogo británico. Se enmarca dentro de las disciplinas sociales como una intención de entender las relaciones entre sujetos, en especial los conflictos, a partir de sus discursos⁵ o prácticas discursivas. Rebate la

5 El discurso se entiende como un *uso institucionalizado de la lengua y de los sistemas de signos lingüísticos*. (Davies, & Harré, [s.f.] *Positioning theory...* Disponible en: <http://www.massey.ac.nz/~alock/position/position.htm>), que gira alrededor de un tema específico y que comparten.

idea del análisis de los fenómenos desde el tiempo/espacio, sobretodo en investigaciones de corte social, de aquí que propone un paradigma centrado en las personas-conversaciones, y revalorar "[...] los supuestos acerca de la *sustancia* de las realidades sociales y psicológicas" (*Positioning theory...*, c1999, p. 15), los actos sociales, sobre todo los del habla, son el tema de la realidad social, los sujetos se consideran los lugares, las posiciones, es decir, "el espacio"; por su parte, el tiempo se refiere a los momentos en los que ocurren los actos sociales, el tiempo social.

De acuerdo con su formación en psicología, considera que la mayoría de fenómenos mentales son producidos mediante el discurso, ya sea en forma tácita (sólo en pensamiento) o explícita (proceso verbalizado), siempre vinculados al lenguaje.

Como primer punto para describir la teoría de Harré, se parte de la definición que él da al posicionamiento:

[...] puede ser entendido como la construcción discursiva de las historias personales que hacen a las acciones de las personas inteligibles y que las determina como actos sociales, dentro de las cuales los miembros de la conversación tienen posiciones específicas. (*Positioning theory...*, c1999, p. 16)

El posicionamiento asigna los papeles o roles de los hablantes, de alguna manera se podría decir su estatus, interviene siempre el factor o fuerza social, y se da dentro de un contexto específico de orden moral⁶ durante el proceso discursivo o acto de hablar. Cualquier acción humana es indeterminada, no definitiva, lo que hace que las posiciones sean cambiantes, que no existan roles fijos, según la situación los sujetos tomarán y serán encuadrados en tal o cual posición, la posición se entiende como una práctica discursiva dinámica, en constante negociación.

La estructura de una conversación está conformada por tres elementos: las posiciones de los sujetos que participan; las historias; y

6 Lo moral se refiere a lo que se somete a un valor, al cumplimiento del deber por voluntad propia, en este caso ese valor y deber se refieren a tener una posición en la conversación de acuerdo con valores sociales implícitos.

los actos del habla. La teoría del posicionamiento permite analizar estos elementos para identificar la forma cómo se ubican las personas, tanto personalmente como a los sujetos con los que hablan: en primer orden de espacio moral, o de segundo cuando ese posicionamiento es cuestionado; posición social desde lo moral o institucional de acuerdo con los atributos o particularidades de uno de los sujetos; y si su posición es tácita o intencional.

El objetivo último de la teoría del posicionamiento es entender la personalidad de los sujetos, explicar su comportamiento cotidiano dentro de un contexto de construcción lingüística a partir de una conversación.

Con fines de investigación esta teoría permite realizar entrevistas o aplicar cuestionarios como una tríada conformada por la posición-el acto de hablar-la historia, esto permitirá ubicar a los sujetos de estudio como personas reales, y promoverá la validez externa. (*Positioning theory...*, c1999)

Teoría fundamentada. Es una corriente metodológica, generada en coautoría, entre Barney G. Glaser y Anselm Leonard Strauss (1916-1996), ambos sociólogos norteamericanos, quienes en 1967 después de diversas investigaciones, publicaron el libro *The discovery of grounded theory : strategies for qualitative research*, en el que explican su teoría. Se basa en descubrir principios, hipótesis, afirmaciones o incluso otras teorías a partir de los datos mismos, no se recogen los datos para probar hipótesis, se obtienen y analizan sistemáticamente y hasta entonces se derivan explicaciones, interpretaciones, aplicaciones, ideas teóricas, preguntas y, en ocasiones, predicciones de un fenómeno, se aplica a situaciones empíricas. Se crea como variación a la preocupación de las disciplinas sociales y especialmente la sociología, de verificar teorías a partir de datos.

Su supuesto es:

[...] generar teoría fundamentada es una forma de llegar a la teoría adecuada y a sus usos supuestos. Contrastamos esta posición con la teoría generada por deducción lógica de afirmaciones a priori. (Glaser, & Strauss, 1967, p. 3)

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

Este supuesto permitirá asegurar que la teoría se ajustará y funcionará de acuerdo con el fenómeno de investigación, las categorías serán válidas y se obtendrán explicaciones exactas, y evitará el uso de teorías establecidas que no son las más adecuadas, interesa el proceso mediante el que fueron generados los resultados que validan una teoría, además de la validación misma.

Se considera como un método general de análisis comparativo, está conformado por un conjunto de procedimientos que permiten recoger datos, analizarlos, y generar teorías formales y sustantivas de fenómenos sociales. Para aplicarlo es requisito indispensable generar un modelo de análisis concepto-indicador, y hacer comparaciones constantes, entre éste y los datos encontrados. Las teorías se forman de las propuestas de relaciones entre los conceptos y el conjunto de más conceptos, exploradas con datos adicionales, de lo que resulta una contrastación cíclica entre el modelo conceptual y los datos.

Los elementos que conforman esta teoría son las categorías y sus propiedades, y las relaciones generalizadas entre las categorías y sus propiedades, los cuales serán integrados a todos los niveles conceptuales posibles, en el momento en que emerjan las ideas de los datos. Este tratamiento permite que los resultados puedan ser presentados como "[...] un conjunto de proposiciones bien codificadas o como una discusión teórica en progreso, mediante el uso de categorías conceptuales y sus propiedades." (Glaser, & Strauss, 1967, p. 31)

Se puede concluir que en durante la década analizada, se ratifica la importancia del contexto, y de mirar al sujeto de forma holística. Algunos autores identifican dos tipos de contexto, el laboral y el de la vida diaria o cotidiana, tipología con la que no se coincide, puesto que contexto se entiende como el conjunto de circunstancias políticas, económicas, culturales, históricas, laborales o de cualquier otra índole que rodean a una persona, este sentido permite afirmar que existe un solo contexto que incluye todos los aspectos o circunstancias posibles, de los estudiosos dependerá preferir un conjunto de circunstancias u otro.

Si bien continúan los estudios desde la perspectiva individual, se amplían sustancialmente los de corte social. Las investigaciones tienen diversos objetivos, su modalidad fue aplicada, de campo y

teórica, en las dos primeras resalta el paradigma empírico y en algunos casos heurística para recoger, analizar e interpretar los datos, las teorías que se han seguido son de corte social.

A MANERA DE CONCLUSIÓN

Es importante revisar la evolución de cualquier fenómeno o área de investigación, tal es el caso de los procesos relacionados con la metodología. El análisis presentado permitió apreciar la transformación que ha tenido la metodología en bibliotecología y ciencia de la información, como consecuencia, la naturaleza de la investigación ha variado.

Durante las cinco décadas examinadas, incluso en cada decenio descrito, hubo modificaciones en el paradigma, modalidad, nivel, y tendencia, lo que incidió en los métodos, técnicas e instrumentos de medida utilizados.

A lo largo de la exposición se percibió que ha habido cambios en el paradigma que determina nuestro episteme, del positivismo al racionalismo, y de la investigación centrada en el sistema a la orientada hacia el usuario. Esto fue posible, por la introducción del enfoque cognitivo a finales de los años setenta, y su posterior consolidación hasta nuestros días. Cabe aclarar que pese a las críticas, el positivismo sigue teniendo seguidores, prevalece la idea de que sólo con el método científico propio de este paradigma se conformará como ciencia.

En cuanto a la modalidad, pasó de estudios de campo, hacia algunos aplicados y finalmente teóricos. La intención de desarrollar marcos teóricos se manifiesta desde los años setenta, sin embargo, prevalece la necesidad de consolidar conceptos, modelos y teorías que se generen desde la bibliotecología y ciencia de la información y que sean aceptadas por las comunidades epistémicas.

El nivel de los proyectos también sufrió variaciones, de los descriptivos propios de la tendencia cuantitativa, a los exploratorios, interpretativos y prospectivos, más cercanos a métodos cualitativos.

Una variación importante fue el interés por mostrar el procedimiento que se realiza para obtener resultados, es de señalar que todavía faltan elementos para consolidar la identificación y aprehensión

Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica...

puntual del camino que recorren los estudiosos, básicamente la exposición específica de: categorías o variables; tiempo; lugar; muestra; pasos y acciones puntuales de la recogida de datos; instrumentos (de recogida, de registro, de tabulación, de interpretación); técnicas de análisis de los datos; y procesos observados.

Existe una marcada alteración en el número de sujetos de examen, del enfoque cognitivo individual al reconocimiento de grupos de sujetos conformados en comunidades, lo que generó que se tomaran diversas teorías de otras disciplinas (psicología, sociología, lingüística, comunicación, psicolingüística, antropología y etnografía) desde la década de los ochenta. Resalta la comprobación de que las disciplinas bibliotecológica y de la información son inter y multidisciplinarias.

El usuario se conforma y confirma como el núcleo de las investigaciones, ahora el reto será entenderlo desde sus inclinaciones y comportamientos naturales, y como parte de una comunidad que se desarrolla dentro de un contexto.

Como reflexión final es necesario subrayar la importancia de propender a que los resultados que se obtengan sean percibidos como útiles para las comunidades epistémicas y no se repitan, que se crea en las conclusiones de los otros, e intentar que haya mayor consenso, con el fin de avanzar teórica y metodológicamente.

Esto implica trabajar en forma sostenida, en un entorno de diálogo y colaboración entre los teóricos de la bibliotecología y ciencia de la información y específicamente del fenómeno usuarios de la información.

BIBLIOGRAFÍA

- Allen, B. (1997). "Information needs : a person-in-situation approach." Vakkari, P., Savolainen, R., & Dervin, B. *Information seeking-in context : proceedings of an International Conference on Research in information needs, seeking and use in different contexts*, (pp. 111-122). London: Taylor Graham.
- Bandura, A. (2001). "Social cognitive theory : an agentic perspective." *Annu. Rev. Psychol.*, 52 : 1-26. Disponible en: <http://www.uky.edu/~eushe2/Bandura/Bandura2001ARPr.pdf>
- Barnes, J.A. (1954). "Class and committees in Norwegian Island Parish." *Human Relations*, 7 (1) : 39-58. Disponible en: <http://pierremerckle.fr/wp-content/uploads/2012/03/Barnes.pdf>
- Belkin, N.J. (1990). "The cognitive viewpoint in information science." *Journal of Information Science*, 16 : 11-15.
- , (1978). "Information concepts for information science." *Journal of Documentation*, 34 (1) : 55-85.
- Belkin, N.J., Oddy, R.N., & Brooks, H.M. (1982). "ASK for information retrieval. Part I: Background and theory; Part II: Results of a design study." *Journal of Information Science*, 38 (2 y 3) : 61-71; 145-164.

- Berridge, K.C. (2001). "Reward learning : reinforcement, incentives, and expectations." Medin, D. *The psychology of learning and motivation*. 40 : 223-278. Disponible en: <http://www.lsa.umich.edu/psych/research&labs/berridge/publications/Berridge2001Rewardlearning-chapter.pdf> .
- Bertalanffy, L. von (1993). *Teoría general de los sistemas*. México : Fondo de Cultura Económica.
- Brookes, B.C. (1980). "The foundations of information science. Part I : philosophical aspects: classes of things and the challenge of human individuality." *Journal of Information Science*, 2 : 125-133.
- Brugger, W. (1978). *Diccionario de filosofía*. Barcelona : Herder.
- Caplan, N., Morrison, A., & Stambaugh, R.J. (1975). *The use of social science knowledge in policy decisions at the national level : a report to respondents*. Ann Arbor, Michigan : Center for Research on Utilization of Scientific Knowledge, Institute for Social Research, University of Michigan.
- Case, D.O. (2006). "Information Behavior." *Annual Review of Information Science and Technology*, 40 : 293-325.

- Correia, Z., & Wilson, T.D. (2001). "Factor influencing environmental scanning in the organizational context." *Information Research*, 7 (1). Disponible en: <http://www.informationr.net/ir/7-1/paper121.html>
- Crawford, S. (1978). "Information needs and uses." *Annual Review of Information Science and Technology*, 13 : 61-81.
- Chatman, E.A. (1990). "Alienation theory : application of a conceptual framework to a study of information among janitors." *RQ*, 29 (3) : 355-368.
- , (1987). "Diffusion theory : a review and test of a conceptual model in information diffusion." *Journal of the American Society for Information Science*, 37 (6) : 377-386.
- , (1992). *The information world of retired women*. New York : Greenwood Press.
- , (1991). "Life in a small world : applicability of gratification theory to information-seeking behavior." *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (6) : 438-449.
- Davies, B., & Harré, R. [s.f.]. *Positioning theory : the discursive production of selves*. Disponible en: <http://www.massey.ac.nz/~alock/position/position.htm>

- Dawson, E.M., & Chatman, E.A. (2001). "Reference group theory with implications for information studies : a theoretical essay." *Information Research*, 6 (3). Disponible: <http://www.informationr.net/ir/6-3/paper105.html>
- Dervin, B. (1992). "From the mind's eye of the user : the sense-making qualitative-quantitative methodology." *Qualitative research in information management*, (pp. 61-84). Colorado: Libraries Unlimited.
- , (1998). "Sense-Making theory and practice : An overview of user interests in knowledge seeking and use." *Journal of Knowledge Management*, 2 (2) : 36-46.
- Dervin, B., & Nilan, M. (1986). "Information needs and uses." *Annual Review of Information Science and Technology*, 21 : 3-33.
- Ellis, D. (1989). "A behavioural approach to information retrieval system design." *Journal of Documentation*, 45 (3) : 171 - 212.
- Fisher, K.E., & Julien, H. (2009). "Information behavior." *Annual Review of Information Science and Technology*, 43: 317-358.
- Gauvain, M. & Cole, M. (c1993). *Readings on the development of children*. New York: Freeman.

Glaser, B.G., & Strauss, A.L. (1967). *The discovery of grounded theory : strategies for qualitative research*. New York : Aldine Publishing Company.

Hernández Salazar, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Houtari, M.L., & Wilson, T.D. (2001). "Determining organizational information needs : the Critical Success Factors approach." *Information Research*, 6 (3). Disponible en: <http://www.informationr.net/ir/6-3/paper108.html>

Huysman, M., & Wulf, V. (c2004). "Social capital and information technology : current debates and research." *Social capital and information technology*, (pp. 1-15). Cambridge, Massachusetts : The MIT Press.

Ingwersen, P. (1996). "Cognitive perspectives of information retrieval interaction : elements of a cognitive IR theory." *Journal of Documentation*, 52 : 3-50.

Israel, J. (1977). *Teoría de la alienación : desde Marx hasta la sociología contemporánea*. Barcelona : Ediciones Península.

- Johnson, J. D., Donohue, W. A., Atkin, Ch. K., & Johnson, S. (1995). "A comprehensive model of information seeking : tests focusing on a technical organization." *Science Communication*, 16 (3) : 274-303.
- Johnson-Laird, P.N. (1981). "Modelos mentales en ciencia cognitiva." Norman, D.A. *Perspectivas de la ciencia cognitiva*. Barcelona : Ediciones Paidós.
- Kari, J., & Savolainen, R. (2007). "Relationships between information seeking and context : a qualitative study of Internet searching and the goals of personal development." *Library & Information Science Research*, 29 : 47-69. doi:10.1016/j.lisr.2006.08.011
- Katz, E., Blumler, J.G., & Gurevitch, M. (1973). "Uses and gratification research." *The Public Opinion Quarterly*, 37 (4) : 509-523. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/2747854>
- Krikelas, J. (1983). "Information-seeking behavior: patterns and concepts." *Drexel Library Quaterly*, 19 : 5-20.
- Kuhlthau, Carol C. (1991). "Inside the search process: information seeking from the user's perspective." *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (5) : 361-371.

McKenzie, P.J. (2004). "Positioning theory and the negotiation of information needs in a clinical midwifery setting." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55 (8) : 685-694 Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=A4BFBC01F7B9235672597FD12A6B7BB2?doi=10.1.1.91.6668&rep=rep1&type=pdf>

Milgram, S. (1967). *The small world problem*. (Disponible en: http://measure.igpp.ucla.edu/GK12-SEE-LA/Lesson_Files_09/Tina_Wey/TW_social_networks_Milgram_1967_small_world_problem.pdf)

Pettigrew, K.E., & Durrance, J.C. (2000). *Community building using the 'Net : perceptions of Internet users, information providers and organizers*. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.197.9214&rep=rep1&type=pdf>

Pettigrew, K.E., Fidel, R., & Bruce, H. (2001). "Conceptual frameworks in information behavior." *Annual Review of Information Science and Technology*, 35 : 43-78.

Positioning theory : moral contexts of intentional action (c1999). Harré, R., & Langenhove, L. van, ed. Malden Mass : Blackwell.

Putman, R.D. (1993). *The prosperous community: social capital and public life*. Disponible en: <http://xroads.virginia.edu/~HYPER/DETOC/assoc/13putn.html> .

Radford, G.P. (1992). "Positivism, Foucault, and the fantasia of the library : conceptions of knowledge and the modern library experience." *Library Quarterly*, 61 (4) : 408-24.

Rogers, E.M. (1983). *Diffusion of innovations*. New York : The Free Press.

Sandstrom, P. E. (1994). "An optimal foraging approach to information seeking and use." *Library Quarterly*, 94 (4) : 414-449. Disponible en: http://www.jstor.org/stable/4308969?__redirected.

Savolainen, R. (1995). "Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of way of life." *Library & Information Science Research*, 17 (3) : 259-294.

Schultz, W. (2006). "Behavioral theories and the neurophysiology of reward." *Annu. Rev. Psychol.* 57 : 87-115.

- Sonnenwald, D.H. (1999). "Evolving perspectives of human information behavior: contexts, situations, social networks and information horizons." Wilson, T.D., & Allen, D.K. *Exploring the contexts of information behavior : proceedings of the 2nd International Conference on Research in Information needs, seeking and use in different contexts; 1998 August 13-15; Sheffield, UK*. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/7971/1/insic98+paper.pdf>
- Todd, R.J. (1999). "Back to our beginnings: information utilization, Bertram Brookes and the fundamental equation of information science." *Information Processing and Management*, 35: 851-870.
- Tuominen, K., & Savolainen, R. (1997). "A social constructionist approach to the study of information use as discursive action." Vakkari, P., Savolainen, R., & Derwin, B. *Information seeking-in context : proceedings of an International Conference on Research in information needs, seeking and use in different contexts*, (pp. 81-96). London : Taylor Graham.
- Wang, P. (1999). "Methodologies and methods for user behavioral research." *Annual Review of Information Science and Technology*. 34 : 53-99.

- Williamson, K. (1998). "Discovered by chance : the role of incidental information acquisition in an ecological model of information use." *Library & Information Science Research*, 20 (1) : 23-40.
- Wilson, T.D. (2000). "Human information behavior." *Information Science*, 3 (2) : 49-55. Disponible en : <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>
- Wilson, T.D., & Walsh, C. (1997). "Information behavior: an interdisciplinary perspective." *Information Processing & Management*, 33 (4) : 551-572.