

González-Teruel, A. (2012). Fundamentación teórica y metodológica de los estudios sobre comportamiento informacional. En M. T. Fernández Bajón (Coord.), *Dos décadas de información y documentación de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación a la Facultad de Ciencias de la Documentación (1991-2010)*. (pp. 371–387). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA METODOLÓGICA DE LOS ESTUDIOS SOBRE COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL

Aurora González-Teruel

Departamento de Historia de la Ciencia y Documentación. Universitat de València

RESUMEN

A la vista de la investigación publicada sobre comportamiento informacional en nuestro entorno más próximo, se expone la necesidad de enfocar los estudios sobre cualquiera de los aspectos del proceso de búsqueda de información desde una perspectiva cualitativa y partiendo o generando un marco teórico. Para ello existen enfoques propios de otras ciencias sociales, como la psicología y la sociología, que ayudan a orientar la investigación de los usuarios de los sistemas de información, basándose en la observación de su realidad sin juicios a priori, con el fin de obtener resultados útiles para una planificación de estos sistemas más adecuada. En concreto se describe la aportación de la *Grounded Theory* como estrategia de investigación en los estudios sobre comportamiento informacional.

1. EL COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL

Se entiende por comportamiento informacional cualquier experiencia de un individuo o grupo de individuos relacionada con la necesidad, búsqueda, gestión, difusión y uso de la información en diferentes contextos¹. El estudio del comportamiento informacional es útil para la gestión de sistemas de información pudiendo distinguir dos tipos de estudios. En primer lugar, aquellos cuyos resultados son aplicables a la planificación de dicho sistema pues derivan de la observación de los usuarios potenciales y de los problemas informacionales que encuentran en el proceso de toma de decisiones. Y en segundo lugar, aquellos que permiten evaluar los resultados del funcionamiento del sistema pues, centrados en sus usuarios reales, observan las distintas estrategias utilizadas en la búsqueda de información, el uso que de ella

¹ FISHER, K.E., ERDELEZ, S. AND MCKECHNIE, L.E.F. Preface. In K.E. FISHER, S. ERDELEZ AND L.E.F. MCKECHNIE. *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today, 2005.

hacen, la satisfacción con el sistema y con la información proporcionada y el beneficio obtenido mediante su uso.

Para describir la situación internacional actual de esta línea de investigación es necesario remontarse al año 1986 en el que Dervin y Nilan, en el artículo del *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST)² sobre necesidades y usos de la información documentan la existencia de un cambio de paradigma en este tipo de estudios, uno orientado al sistema y otro orientado al usuario. Algunos aspectos que caracterizaron este cambio son los siguientes:

- Objeto de estudio: el paradigma orientado al sistema tiene su centro de interés en la descripción de la conducta externa del usuario o de las transacciones usuario-sistema (numero de visitas a una biblioteca, numero de préstamos,...), mientras que el paradigma orientado al usuario se interesa además por otros aspectos como los cognitivos o afectivos (incertidumbre, pensamientos,...) que condicionan su comportamiento informacional.
- Proceso de búsqueda de información: el paradigma orientado al sistema adopta una visión parcial o atomística del proceso de búsqueda de información, únicamente centrada en los aspectos más evidentes de este proceso o los momentos que un usuario interactúa con el sistema (demanda, uso,..) mientras que el paradigma orientado al usuario observa el proceso de búsqueda de información de una forma global u holística donde interesa conocer otros aspectos como el motivo que lleva a las personas a buscar información, independientemente del sistema que utilicen, si es que lo hacen, o la interacción con un entorno de referencia.
- Enfoque metodológico: el paradigma orientado al sistema asume un enfoque cuantitativo centrado en cuantificar las transacciones entre usuario y sistema con el fin de buscar la representatividad y la extrapolación de resultados mientras que el paradigma orientado al usuario introduce un enfoque cualitativo-inductivo que permita conocer al usuario desde su propio punto de vista con la intención de comprenderlo sin juicios a priori.

Junto con estos cambios, estos autores describen también el desarrollo de bases conceptuales y teóricas sólidas para el estudio de las necesidades y usos de la información poniendo como

² DERVIN, B. & NILAN, M. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 1986, vol. 21, p. 3-33.

ejemplo la teoría del *Sense-Making* de Brenda Dervin³ y los estados anómalos de conocimiento de Belkin⁴, entre otros. Las sucesivas revisiones centradas en el ámbito de la investigación sobre los usuarios constatan este cambio y consolidación de un paradigma centrado en el usuario^{5 6 7}. Frente a la situación internacional que dibujan estos trabajos, la investigación publicada en España sobre los usuarios de la información es bien distinta tanto por la menor cantidad de trabajos publicados como por los aspectos de proceso de búsqueda de información investigados, la metodología empleada y la presencia de fundamentación teórica.

Desde el año 1990 hasta el 2004 se publicaron en las revistas o congresos del área de Biblioteconomía y Documentación en España 123 trabajos centrados en algún aspecto del comportamiento informacional, enfocados desde una perspectiva empírica, teórica, bibliográfica o metodológica⁸. Esto supone una media de 10 trabajos anuales.

Con relación a los aspectos investigados, los estudios empíricos publicados en este periodo (89 en total) estuvieron centrados en los más patentes y visibles del proceso de búsqueda de información, es decir, en la descripción de la interacción del usuario con el sistema (uso de un servicio, sistema o fuente de información, demanda real a un sistema de información) y las consecuencias de uso de ese sistema (evaluación de la satisfacción y uso de la información, generalmente estudios bibliométricos). Sólo 10 trabajos se centraron en problemas informativos o necesidades de información de los usuarios relacionando información necesaria con problemas informacionales en un contexto determinado o diversos aspectos que pueden condicionar el uso de un sistema como son las actitudes de sus potenciales usuarios. Es decir, partiendo las cuestiones relativas al proceso de búsqueda de información, la mayoría (89%) de estudios publicados entre 1990 y 2004 se centran en un grupo de usuarios reales, observan las transacciones entre estos usuarios y el sistema o sus consecuencias, por lo tanto, sus resultados son aplicables a la evaluación de ese sistema. Sin embargo, pocos (11%) enfocan el estudio desde la perspectiva del usuario potencial que debe

³ DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods, and results. In *Annual meeting of the International Communication Association*. Dallas, 1983, p. 1-46.

⁴ BELKIN, N. J. Anomalous state of knowledge for information retrieval. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 1980, vol. 5, p. 133-143.

⁵ HEWINS, E.T. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 1990, vol. 25, p. 145-172.

⁶ PETTIGREW, K.E., FIDEL, R. & BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2001, vol. 35, p. 43-78.

⁷ FISHER, K.E. & JULIEN, H. Information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2009, vol. 43, p. 317-358.

⁸ GONZÁLEZ-TERUEL, A. & ABAD-GARCÍA, M.F. Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990-2004. *Library & Information Science Research*, 2007, vol. 29, p. 30 - 46.

resolver problemas informativos para tomar decisiones y cuyos resultados son aplicables a la planificación.

Como consecuencia de un mayor interés por los aspectos más patentes del proceso de búsqueda de información, las estrategias metodológicas más frecuentes son de orientación cuantitativa, siendo más de un 60% estrategias orientadas a describir las transacciones entre usuario-sistema o entre el usuario y la información, el uso de técnicas como los cuestionarios, el análisis de registro de transacciones y el análisis de citas y referencias. Por el contrario, son pocos los trabajos que parten de una técnica de recogida de la información que permita la obtención de datos de un carácter más cualitativo como son las entrevistas o la observación.

Por último, con relación a la fundamentación teórica, sólo un 5% de los estudios empíricos partían o generaban un marco conceptual o teórico. Además, la referencia a dos de los trabajos más importantes en ese periodo como son el artículo de referencia de Wilson⁹ *On user studies* y el de Dervin y Nilan¹⁰, previamente citado, era meramente testimonial (2 y 1 trabajo respectivamente).

En resumen, la investigación publicada centrada en algún aspecto del proceso de búsqueda de información entre 1990 y 2004 en España es poco abundante y en ningún caso es comparable con el de otros frentes de investigación como el de la bibliometría o el de recuperación de información. Igualmente muestra un panorama bastante distinto al del ámbito internacional ya que está centrado en las transacciones entre el usuario y el sistema o el usuario y la información (desde el punto de vista de la producción y consumo de información científica) con resultados aplicables a la evaluación de sistemas de información, basado en el desarrollo de estrategias cuantitativas y sin fundamentación teórica. Es decir, todos los ingredientes para poder identificarlo con un paradigma centrado en el sistema según la descripción de Dervin y Nilan.

¿Cómo hacer la transición hacia la investigación desde una perspectiva centrada en el usuario, que lleve a la obtención de resultados útiles para la planificación de sistemas de información y/o contribuya a la construcción de un marco teórico de referencia para el estudio del comportamiento informacional?

⁹ WILSON, T.D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 1981, vol. 37, p. 3-15.

¹⁰ DERVIN, B. & NILAN, M. *op. cit.*

Atendiendo a la evolución experimentada en el ámbito internacional y, a la vista de los desarrollos actuales¹¹, en el contexto de la investigación española centrada en los usuarios sería necesario desarrollar en dos líneas paralelas e interrelacionadas: a) la puesta en marcha de estudios que adopten una metodología cualitativa (o cuantitativa-cualitativa a través de la triangulación metodológica), que no busquen únicamente la representatividad ni la generación de perfiles generales de usuario y que se dirijan a comprender la persona o el grupo en contexto y b) que estén orientados hacia la generación de teoría o tengan como punto de partida un presupuesto teórico para conseguir resultados comparables, no meramente descriptivos de transacciones, y que permitan avanzar en el conocimiento del usuario de la información.

2. ENFOQUE CUALITATIVO y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LOS ESTUDIOS SOBRE COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL

Algunas características de la metodología cualitativa que, aplicada al estudio del comportamiento informacional, orientan la investigación hacia la perspectiva del usuario son las siguientes¹²¹³:

- Realidad: se parte de la idea de que la realidad es subjetiva y múltiple frente al enfoque cuantitativo en que la realidad es objetiva y singular.
- Entorno: el investigador cualitativo recoge información en el lugar donde los individuos experimentan el problema objeto de estudio, no los lleva al laboratorio y somete a control las variables que puedan afectar a ese problema.
- Investigador: interactúa con lo investigado pues le atribuye un papel interpretativo ya que su investigación no es ajena a su experiencia, su contexto o su *background*, frente a la investigación cuantitativa donde el investigador mantiene la independencia del objeto investigado.
- Información de interés: la investigación cualitativa busca la recogida de información rica en detalle que le permita comprender la singularidad de lo que investiga frente a la investigación cuantitativa que busca la generalización y la predicción.

¹¹ VAKKARI, P. Trends and approaches in information behaviour research. *Information Research*, 2008, vol. 13, p. paper 361.

¹² CRESWELL, J.W. *Qualitative Inquiry and research design. Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2007.

¹³ WANG, P. Methodologies and methods for user behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, 1999, vol. 34, 53-99.

- Análisis de la información: la investigación cualitativa desarrolla un análisis inductivo de datos, donde se van organizando conceptos y construyendo categorías de los datos, frente a la investigación cuantitativa que hace un análisis estadístico para probar una hipótesis previa.

En el contexto de la investigación cualitativa existen diversos enfoques con bases y presupuestos distintos. Uno de ellos es el de la *Grounded Theory* (GT) o teoría fundamentada presentado en 1967 por dos sociólogos, Glaser y Strauss, y que en el ámbito de la Documentación ha sido fuente de numerosos desarrollos teóricos. Se trata de una estrategia metodológica flexible que canaliza el proceso de investigación hacia la construcción de teoría, partiendo de los datos recogidos, por medio de un enfoque cualitativo-inductivo.

En la GT el proceso de investigación transcurre de forma que la recogida y análisis de datos se hace de forma simultánea y recurrente, sirviéndose para ello de diversas estrategias como el muestreo teórico, la saturación teórica, el método comparativo constante y diversos procedimientos de codificación. En primer lugar, el muestreo teórico es la selección de la población a estudiar a medida que se van generando categorías nuevas y hasta que nuevos casos no aportan nueva información, o lo que es lo mismo, cuando se alcanza la saturación teórica¹⁴. Este enfoque está dirigido por tanto a generar teoría no a obtener resultados representativos de una muestra de población. En segundo lugar, el método comparativo constante es la principal estrategia de la GT. Proporciona un procedimiento para generar teoría a partir del análisis comparativo y sistemático de los incidentes observados. Consta de cuatro fases: comparación de incidentes y su categorización, integración de categorías y sus propiedades, delimitación de la teoría y escritura de la teoría¹⁵. Por último, el proceso de análisis de la información recogida se realiza a partir de diversos procedimientos de codificación donde los datos son fracturados, conceptualizados e integrados para formar la teoría¹⁶. Este proceso analítico se realiza en diversas fases, que pueden ser sucesivas pero también iterativas, a las que Glaser¹⁷ se refiere como codificación sustantiva (abierta y selectiva) y teórica, mientras que Strauss y Corbin¹⁸ denominan codificación abierta, axial y selectiva.

¹⁴ CHARMAZ, K. *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*. London; Thousand Oaks, CA: Sage, 2006.

¹⁵ GLASER, B. & STRAUSS, A.L. *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. New Brunswick, London: Aldine Transaction, 1967.

¹⁶ STRAUSS, A.L. & CORBIN, J.M. *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA, London: Sage Newbury Park, CA, 1990.

¹⁷ GLASER, B. *Theoretical sensitivity*. Mill Valley, CA: Sociology Press, 1978.

¹⁸ STRAUSS, A.L. & CORBIN, J.M. *Op. Cit.*

A la vista de estas características generales de la GT, se puede afirmar que reúne los requisitos necesarios para orientar la investigación sobre comportamiento informacional hacia las dos direcciones antes apuntadas: el uso de una metodología cualitativa inductiva y la generación de teoría. Además, en este ámbito de estudio ha destacado por ser un área donde se ha aplicado considerablemente¹⁹ y, en algunos casos, ha sido la fuente de generación de algunos de los modelos teóricos de mayor aceptación entre la comunidad de investigadores. Es el caso, por ejemplo, de la teoría de la *Library Anxiety*²⁰ y el modelo de de búsqueda de información de Ellis²¹.

2.1 La Grounded Theory para el estudio del comportamiento informacional

El modelo de Ellis es un ejemplo del modo en que el uso de la GT ha permitido el desarrollo de un marco teórico donde se generan unas categorías conductuales que no están establecidas a priori, sino desarrolladas a partir de la observación e interpretación de la realidad observada.

Ellis determinó que existen diversas características en la conducta del individuo cuando busca información que pueden constituir patrones, más o menos generalizables, y que pueden ser utilizados como recomendación para el diseño y evaluación de sistemas de recuperación de la información. Si estos patrones conductuales se analizan y el sistema de recuperación es capaz de reflejar esas características, entonces el usuario podrá reproducir sus propios patrones de búsqueda mientras interactúa con el sistema de información.

A través de entrevistas semi-estructuradas a científicos de diversos ámbitos, y tras el análisis de la información por ellos proporcionada, determinó que existían seis patrones de conducta: *starting* (comienzo), *chainig* (encadenado), *browsing* (examen u ojeo), *differentiating*, (diferenciación), *monitoring* (seguimiento o vigilancia), *extracting* (extracción). El desarrollo de este modelo puede consultarse con más de detalle en los distintos trabajos que exponen los resultados de Ellis y sus colaboradores^{22 23}. Desde el punto de vista de la aplicación de la GT,

¹⁹ Como así lo describen en sus revisiones tanto MANSOURIAN, Y. Adoption of grounded theory in LIS research. *New Library Word*, 2006, vol. 107, p. 386-402, como TAN, J. Grounded theory in practice: issues and discussion for new qualitative researchers. *Journal of Documentation*, 2010, vol. 66, p. 93-112.

²⁰ MELLON, C.A. Library anxiety: a grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 1986, vol. 47, p. 160-165.

²¹ ELLIS, D. Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: A grounded theory approach. *Library Quarterly*, 1993, vol. 63, p. 469-486.

²² ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 1989, vol. 45, p. 171-212.

²³ ELLIS, D., COX, D. & HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 1993, vol. 49, p. 356-369.

interesa conocer el modo en que la recogida y análisis de la información llevó a establecer esas categorías. La siguiente tabla²⁴, ilustra este proceso:

Proceso inductivo →

NARRACIÓN	CONCEPTO	CATEGORÍA
<p>Hace tres años yo estaba trabajando en el área de análisis del discurso. Yo sabía que el área de análisis del discurso existía, pero yo no conocía a nadie que supiera mucho sobre eso en este país. Yo seguí la siguiente estrategia. Lo primero era que había un artículo bastante importante publicado en una revista de psicología clásica —una revista que representa la corriente principal y que presentaba una teoría de la coherencia textual escrita por un conocido psicólogo y lingüista. Yo traté de encontrar referencias a ese trabajo en los últimos números del Science Citation Index y el Social Science Citation Index. Yo también acudí a las revistas de la biblioteca de la universidad en busca de las que eran relevantes. Encontré una llamada Análisis del Discurso que inmediatamente cogí y leí todos los artículos. En la parte posterior de esta revista había publicidad de la editorial sobre libros relacionados - que también cogí y también me ayudó bastante. Uno de los libros era muy bueno, así que busqué en las revistas de resúmenes referencias a este autor, y en cada caso, al encontrar una nueva revista, revisé en busca de nuevas referencias relevantes.</p>	Identificación de un artículo clave para comenzar la búsqueda	→ <i>Starting</i>
	Seguimiento de las referencias de este artículo y de libros anunciados por el editor de la revista	→ <i>Chaining</i>
	Identificación de revistas relevantes (o fuentes relevantes) ojeando en la biblioteca	→ <i>Browsing</i>
	Extracción de información relevante en fuentes especializadas	→ <i>Extracting</i>

← **Proceso deductivo**

En el ejemplo se relata el caso de un psicólogo que inicia una nueva línea de investigación y detalla las estrategias que emprendió para obtener información. Del relato que hace este individuo, se extraen una serie de conceptos que identifican cuatro categorías, parte del modelo conductual que finalmente desarrolló Ellis. Es decir, el proceso que sigue es inductivo dando preferencia a los datos y al campo de estudio frente a los supuestos teóricos a priori.

Como afirma Flick²⁵ el propósito no es reducir la complejidad de la realidad observada a variables, sino al contrario aumentarla incluyendo el contexto. El proceso contrario, desde una óptica deductiva, partiría del establecimiento de una serie de hipotéticas categorías inventadas, supuestas u observadas de forma no sistemática y la investigación se dirigiría hacia la comprobación de esas categorías. Este planteamiento, en una fase exploratoria de la investigación provocaría la pérdida de información que, por partir de supuestos apriorísticos, no contemplamos recoger en un principio.

La serie de categorías conductuales establecidas por Ellis pueden hoy en día ser reconocidas en el modo en que recuperamos información en numerosas interfaces y han servido de punto de partida para el diseño de sistemas de recuperación de información.

²⁴ ELLIS, D. 1993. *Op. Cit.*

²⁵ FLICK, U. *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid, A Coruña: Morata; Fundación Paideia Galiza, 2004.

3. FUNDAMENTACIÓN METODOLOGICA y TEÓRICA ¿QUÉ APORTA AL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL?

Tomando como ejemplo el modelo de Ellis ¿qué aportaciones al estudio del comportamiento informacional podemos destacar?

A) Fundamentación metodológica

En primer lugar, el enfoque cualitativo para el estudio del comportamiento informacional permite observar a la persona o grupo investigado en el contexto en el que toma decisiones para las que requiere información. El contexto está constituido por una serie de variables generales y otras específicas que afectan al modo en que un individuo necesita, busca, gestiona, difunde y usa la información.

En segundo lugar, enfocar la investigación de los usuarios de la información desde la óptica cualitativa permite partir de la realidad observada y no de juicios apriorísticos que prejuzgan a los usuarios atendiendo a categorías predefinidas según su ocupación (científico, ingeniero, docente), grupo demográfico al que pertenecen (según edad, grupo étnico, sexo) o rol social que desempeñan (estudiantes, pacientes)

En tercer lugar, un enfoque cualitativo de esta investigación dirige su foco de interés precisamente al usuario y su realidad, independientemente del medio que use para obtener la información que necesite (sistema formal, recursos personales o comunicación interpersonal). Un estudio enfocado de esta forma presupone que cualquier individuo necesita información tanto para los actos más banales de su vida cotidiana como para tomar las decisiones más trascendentales en su vida laboral.

Por último, la óptica cualitativa en el estudio del comportamiento informacional permite llevar la investigación al punto en el que logremos llegar a entender por qué las personas emprenden (o no) una conducta de búsqueda y traducir esta información en requerimientos que un nuevo sistema de información debe atender para satisfacer convenientemente a sus usuarios.

B) Fundamentación teórica

Desde el punto de vista de la fundamentación teórica en el estudio del comportamiento informacional la teoría ayuda a desarrollar el proceso de investigación, a fundamentarlo y a

documentarlo introduciendo mayor rigor en este proceso y la posibilidad de que pueda ser verificado en la investigación presente o futura. Igualmente, permite la identificación de los aspectos que se investigan o las posibles lagunas que deben investigarse así como la relación entre ellos. Además, partir de o generar un marco de estudio teórico permite conectar los resultados de las distintas investigaciones y facilitar una interpretación más amplia de lo que se investiga, contribuyendo así al avance teórico de la disciplina. Junto con todo ello, permite la predicción del comportamiento informacional al identificar estos patrones en un contexto determinado y sirve, en primer término, para derivar en aplicaciones prácticas o estrategias de intervención en ese mismo contexto.

En definitiva, se trata de dejar atrás la construcción de perfiles generales de usuarios como fin último de la investigación. Perfiles que tienen como objetivo agrupar a los usuarios de la información conforme a una serie de características predefinidas para trasladar sus características como usuarios de los sistemas a otros grupos similares en un contexto diferente y por lo tanto que permitan la predicción de su comportamiento. Sin embargo, si algo nos ha enseñado el corpus de conocimiento construido en base a más de un siglo de investigación sobre usuarios, es que el contexto en el que desarrolla su actividad es único y aunque las pautas básicas sobre su comportamiento informacional pueden ser extrapolables (uso de más o menos fuentes secundarias, preferencia por canales informales de información,..) no lo son otros aspectos condicionados por un contexto social, cultural, tecnológico, demográfico u organizacional.

Pero además, se trata también de no olvidar que hay que evitar la posible desconexión entre el mundo académico y el profesional. Desde el mundo académico podemos dedicarnos a desarrollar un corpus teórico y metodológico necesario para fundamentar una disciplina, el comportamiento informacional, y que dé respuesta a problemas reales Pero el mundo profesional es la fuente de los problemas que motivan esa disciplina y medio donde los procedimientos desarrollados en el mundo académico deben implantarse de forma rigurosa en forma de estrategias de intervención concretas que permitan lograr un mismo objetivo compartido entre ambos ámbitos: la mejora de los sistemas de información

5. BIBLIOGRAFÍA

BELKIN, N. J. Anomalous state of knowledge for information retrieval. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 1980, vol. 5, p. 133-143.

CHARMAZ, K. *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*. London; Thousand Oaks, CA: Sage, 2006.

- CRESWELL, J.W. *Qualitative Inquiry and research design. Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2007.
- DERVIN, B. An overview of sense-making research: concepts, methods, and results. In *Annual meeting of the International Communication Association*. Dallas, 1983, p. 1-46.
- DERVIN, B. & NILAN, M. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 1986, vol. 21, p. 3-33.
- ELLIS, D. A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 1989, vol. 45, p. 171-212.
- ELLIS, D. Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: A grounded theory approach. *Library Quarterly*, 1993, vol. 63, p. 469-486.
- ELLIS, D., COX, D. & HALL, K. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the physical and social sciences. *Journal of Documentation*, 1993, vol. 49, p. 356-369.
- FISHER, K.E. & JULIEN, H. Information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2009, vol. 43, p. 317-358.
- FISHER, K.E., ERDELEZ, S. & MCKECHNIE, L.E.F. Preface. In K.E. FISHER, S. ERDELEZ & L.E.F. MCKECHNIE. *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today, 2005.
- FLICK, U. *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid, A Coruña: Morata; Fundación Paideia Galiza, 2004.
- GLASER, B. & STRAUSS, A.L. *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. New Brunswick, London: Aldine Transaction, 1967.
- GLASER, B. *Theoretical sensitivity*. Mill Valley, CA: Sociology Press, 1978.
- GONZÁLEZ-TERUEL, A. & ABAD-GARCÍA, M.F. Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004. *Library & Information Science Research*, 2007, vol. 29, p. 30 - 46.
- HEWINS, E.T. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 1990, vol. 25, p. 145-172.
- MANSOURIAN, Y. Adoption of grounded theory in LIS research. *New Library Word*, 2006, vol. 107, p. 386-402.
- MELLON, C.A. Library anxiety: a grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, 1986, vol. 47, p. 160-165.
- PETTIGREW, K.E., FIDEL, R. & BRUCE, H. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, 2001, vol. 35, p. 43-78.
- STRAUSS, A.L. & CORBIN, J.M. *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA, London: Sage Newbury Park, CA, 1990.
- TAN, J. Grounded theory in practice: issues and discussion for new qualitative researchers. *Journal of Documentation*, 2010, vol. 66, p. 93-112.
- VAKKARI, P. Trends and approaches in information behaviour research. *Information Research*, 2008, vol. 13, p. paper 361.
- WANG, P. Methodologies and methods for user behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, 1999, vol. 34, 53-99.
- WILSON, T.D. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 1981, vol. 37, p. 3-15.