

# Perspectiva histórica y metodológica del sistema conceptual relativo al Comportamiento Informacional

## *Historical perspective and methodological conceptual system concerning Informational Behavior*

### **Dr.C. Israel A. Núñez Paula:**

Licenciado en Psicología. Master en Psicopedagogía. Doctor en Ciencias de la Información. Asesor de la Dirección de Postgrado de la Universidad de La Habana. Profesor Titular. Miembro de la Cátedra UNESCO en Gestión de Información en las Organizaciones y del Tribunal Permanente de Grado Científico en Ciencias de la Comunicación y de la Información. Miembro del Grupo Gestor de la Red Cubana de Capital Humano, así como de los Consejos Editoriales de varias revistas cubanas y extranjeras. Experto en: Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional, Diseño Curricular (grado y postgrado) y Gerencia Universitaria. Catedrático de la Universidad de La Habana  
israel@uh.cu  
isranunezp@yahoo.es

### **Lic. Irisleydis Zayas Caballero:**

Licenciada en Ciencias de la información. Especialista de la biblioteca del Instituto de la Música.  
iris.zayas@fcom.uh.cu

Dr.C. Israel A. Núñez Paula

Lic. Irisleydis Zayas Caballero

**Resumen:** Se trata de la primera parte de dos, que reflejan los resultados integrados de trabajos de investigación de ambos autores, en los cuales se analizan los aspectos teórico-conceptuales y modelos, vinculados al comportamiento informacional. Se destacan sus características esenciales y se realiza una comparación a partir del estudio de categorías analíticas seleccionadas. La estructura de esta primera parte se basa en los resultados de la investigación de Zayas (2009-2012), en la cual se van insertando los análisis derivados de las investigaciones de Núñez (2002-2013). Se abordan las principales definiciones relativas al comportamiento informacional, así como conceptos equivalentes o asociados a este. Se hace referencia a varias dimensiones como: origen, tipos, y patrones de comportamiento informacional, así como a la multi, inter y transdisciplinariedad relacionada con este campo.

**Palabras clave:** comportamiento informacional; comportamiento en la búsqueda; recuperación y uso de la información; conducta informativa; comportamiento informativo.

**Abstracts:** *This is the first of two parts, reflecting the integrated results of research of both authors, in which we analyze the theoretical and conceptual aspects and models related to information behavior. It highlights their essential characteristics and a comparison is made based on the study of selected analytical categories. The structure of this first part is based on the results of the research of Zayas (2009-2012), in which the analysis of Núñez research are inserted (2002-2013). It addresses the main definitions relating to information behavior and equivalent concepts or associated with this. Reference is made to several dimensions such as: origin, types, and patterns of information behavior, as well as all the aspect related to this field.*

**Keywords:** *informational behaviour; behaviour in the search; recovery and use of information; information behavior; behavior news.*

## **Introducción**

Como parte de la integración con las comunidades de usuarios, desde las entidades de información se han llevado a cabo los estudios de usuarios, los cuáles contemplan, como una de sus aristas, conocer su comportamiento informacional (CI) que comprende, tanto el proceso de búsqueda, como la transmisión, uso y diseminación de la información.

El comportamiento informativo o informacional ha sido abordado no sólo desde la perspectiva individual, sino también grupal y organizacional. En el abordaje de la perspectiva individual se destaca Thomas Daniel Wilson (T. D. Wilson), quien ha dedicado gran parte de su obra científica a profundizar sobre diferentes aspectos del comportamiento informacional, así como a la elaboración de modelos que ayudan a comprender este fenómeno.

La polémica en este campo conceptual está caracterizada por una considerable sinonimia y polisemia; p. e., autores como T. D. Wilson (1981), Taylor (1991), Calva (2004), González (2006), Spink y Coles (2006) lo denominan comportamiento informacional; Hernández (2007), y Romanos de Tiratel, le llaman conducta informativa, aunque la primera usa ambos términos. Wilson, también distingue el comportamiento en el uso de la información y el comportamiento en la búsqueda de información, al igual que Krikelas (1983). Kuhlthau (1991), estudia este fenómeno como proceso de búsqueda de información. No sólo han sido estos conceptos los que han hecho germinar dicha polémica sino también los modelos elaborados por estos autores para explicar su visión sobre las variables o categorías de análisis que identifican. Estos modelos serán en objeto del trabajo que constituye la segunda parte.

## **Antecedentes de la investigación**

En la tesis de doctoral del autor de esta investigación, Israel Núñez Paula titulada: “Enfoque teórico-metodológico para la determinación dinámica de las necesidades que deben atender los sistemas de información en las organizaciones o comunidades”, se realiza un análisis de enfoques comprendidos en los Estudios de Usuarios, entre los cuales se encuentra el enfoque de T. D. Wilson, creador de la teoría sobre el Comportamiento Informacional (*Informational Behavior*).

Thomas Daniel Wilson comenzó su trayectoria en el ámbito bibliotecario a los 16 años, hasta convertirse en bibliotecario profesional. Alcanzó la licenciatura en Economía y Sociología y un doctorado en Teoría de la Organización. Su carrera en el ámbito de la información se ha basado principalmente en los estudios de usuarios, específicamente en las investigaciones sobre el comportamiento informacional. En el año 2000 ganó un premio por sus aportes significativos en este tema. En el 2005 recibió un doctorado honorario de la Universidad de Gotemburgo y en 2010 recibió el doctorado Honoris Causa de la Universidad de Murcia, España. Aún jubilado, continúa colaborando con varias universidades debido a su experiencia, conocimiento y prestigio.

Existen trabajos de Wilson que son de obligada consulta para comprender sus puntos de vista y aportes teóricos, en los que expone sus criterios, desde fundamentos psicológicos e informacionales; podrían destacarse entre ellos:

- Recent trends in user studies: action research an qualitative methods (1980 y 2000)
- On user studies and information needs (1981)
- Information behavior an interdisciplinary perspective (1997)
- Models in information behavior research (1999)

*“El comportamiento informativo o informacional ha sido abordado no sólo desde la perspectiva individual, sino también grupal y organizacional.”*

*“En el ámbito internacional se ha tratado el comportamiento informativo desde diferentes miradas que ayudan favorablemente a la comprensión de este fenómeno.”*

- A re-examination of information seeking behaviour in the context of activity theory (2006)
- The behaviour/ practice: a discussion prompted by Tom Wilson’s review of Savolainen’s, Every Information practices: a social phenomenological perspective (2009)

En el ámbito internacional se ha tratado el comportamiento informativo desde diferentes miradas que ayudan favorablemente a la comprensión de este fenómeno. Se pueden mencionar varios autores que han hecho importantes aportes en el tema, entre ellos se encuentran, además de Wilson, Juan José Calva, Patricia Salazar, James Krikelas, Carol Kuhlthau, Brenda Dervin, Ellis, Taylor y otros.

En la consulta de las fuentes de información se ha podido constatar que la realización de trabajos relacionados con el comportamiento informativo ha sido mayor a nivel global, que nacional, no obstante, en este último ámbito, se pueden comentar los siguientes trabajos:

En la tesis de diploma de Bárzagas; (2005) se exponen elementos que evidencian la manera en que influye la Alfabetización Informativa en el comportamiento informacional de las personas, a partir de un estudio de caso en el Centro Nacional de Derecho de Autor (CENDA).

Por otra parte, se encuentra la tesis de diploma de Yenitse Álvarez González donde se abordan las diferentes metodologías y modelos referidos a los estudios de usuarios y se hace alusión a los enfoques de Wilson y Dervin.

En el trabajo de diploma de Rodríguez; (2010) se realiza un estudio de caso apoyado en el comportamiento informacional de los profesionales de la prensa cubana, específicamente aplicado al acceso y uso de la información.

La tesis de diploma de Garcés; (2010) fue encaminada al estudio del comportamiento de los usuarios de la biblioteca de la facultad de Comunicación en la búsqueda de de información.

Como se puede observar, el abordaje del CI en estos trabajos nacionales, se realiza a través del método de estudio de casos, en el cual, las definiciones teóricas y metodológicas son sólo el contexto de los resultados principales, es por ello que esta investigación se centró en la precisión del núcleo teórico y metodológico.

### **Análisis del sistema conceptual relativo al comportamiento humano y su relación con la actividad**

En la ontogénesis de las personas se va formando su personalidad, en el contexto de múltiples mediaciones (geográficas, culturales, grupos en que se inserta, trayectoria escolar y laboral, condiciones ambientales, y muchas más).

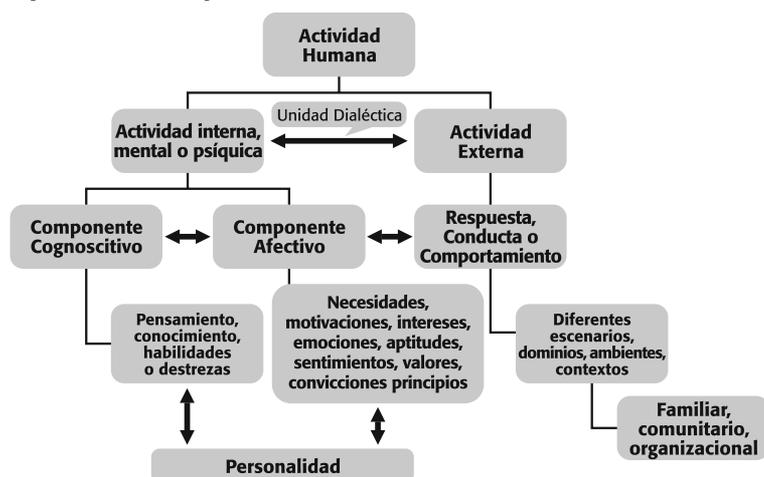
La filogénesis del hombre está indisolublemente asociada a la necesidad de comunicarse, de intercambiar ideas, como vía para desarrollar sus relaciones sociales y establecer la división del trabajo, como actividad primordial, en aras de la subsistencia primero y del desarrollo consciente después. Lógicamente, en el contexto de tales relaciones sociales, facilitadas por el lenguaje y la comunicación en

la actividad, cada persona se identifica y forma sus propias características o rasgos de personalidad y sus hábitos, los cuales se reflejan, ostensiblemente, en su comportamiento.

En aras de priorizar el enfoque informacional sobre el psicológico (sin negar la presencia subyacente de este último), se ilustra, mediante el siguiente mapa conceptual (Fig. 1), y se explica en los próximos párrafos, la relación que existe entre los conceptos de comportamiento y actividad (de base psicológica en el enfoque histórico-cultural, con amplio reconocimiento en la actualidad), aunque a lo largo de esta investigación se continuará empleando el sistema de denominaciones relativo al comportamiento.

Con base en la filosofía marxista se puede plantear que el hombre, desde su surgimiento como especie, se distinguió del resto por su carácter de ser social y por poseer un reflejo, o representación mental de la realidad a la cual se le denomina conciencia, y su conciencia es social, gracias al lenguaje y al establecimiento de las relaciones sociales por las cuales se comunica en su actividad transformadora, el trabajo como forma humana de actividad.

**Figura 1. Mapa conceptual de la Actividad Humana a partir del enfoque histórico-cultural.**



Desde investigaciones realizadas en el 2002, se definió:

*La naturaleza social del hombre, cuyas relaciones se basan en el lenguaje, en la conciencia y en la transformación consciente de la realidad, condiciona que la relación sujeto-objeto ocurra mediada por, e integrada cognoscitiva y afectivamente a la historia de sus relaciones con otras personas o grupos y con su contexto organizacional y social, mediante la comunicación. En otras palabras, la relación sujeto-objeto, en cuyo contexto se forman los conocimientos y la personalidad, se da, en la actividad humana, en la forma sujeto-sujeto-objeto. (Núñez Paula, 2004).*

El mismo autor se refiere a que “la actividad tiene un componente relativamente externo, observable de modo directo (actividad externa, también llamada conducta o comportamiento - *behaviour*) y un componente relativamente interno (actividad interna o propiamente

*“La actividad externa constituye el comportamiento humano, el cual comprende intrínsecamente una comunicación informacional en los diferentes escenarios, ambientes, dominios o contextos...”*

psíquica, con su función reguladora de la actividad en su integridad). Véase Fig. 1

En este sentido Leontiev; (1983) enfatiza “...la actividad interna, por su forma, que se origina a partir de la actividad práctica externa, no se separa de ella, sino que conserva una relación fundamental y bilateral con la misma.” La actividad humana está integrada por la unidad dialéctica de sus dos formas: la externa y la interna. La externa, constituye la conducta o comportamiento (Fig. 1), enfatizada en la literatura por la corriente de pensamiento Behaviorism (Conductismo), cuyo exponente fundamental fueron John B. Watson (1878-1958) y Karl. S. Lashley (1890-1958), en los Estados Unidos. Sobre la base del pensamiento positivista predominante en su época y país, ellos postularon que las personas actuaban en respuesta a un estímulo o situación determinados y que su conducta observable era el objeto de estudio científicamente válido, ya que la suposición de la existencia de procesos mediadores internos, no observables, de carácter abstracto o “psíquico”, entre el estímulo y la respuesta, carecía de “objetividad”. De esa forma se asentaron las fórmulas relacionales sujeto-objeto y estímulo-respuesta, superadas por las concepciones dialécticas sujeto-sujeto-objeto y estímulo-reflejo activo o regulación (actividad interna o psíquica)-respuesta.

La actividad externa constituye el comportamiento humano, el cual comprende intrínsecamente una comunicación informacional en los diferentes escenarios, ambientes, dominios o contextos (familiar, escolar, grupal, comunitario, organizacional) Véase Fig. 1. Por otra parte la actividad interna, mental o psíquica de las personas, reguladora de la actividad externa, se puede analizar (solo como abstracción para su estudio) en dos componentes que guardan una estrecha unidad dialéctica: el cognitivo, que comprende la sensación, la percepción, la memoria, el pensamiento/lenguaje, y sus integraciones complejas, producto del aprendizaje, en conocimientos, habilidades/ destrezas, competencias, y por otro lado, el afectivo, donde se ubican las necesidades, motivaciones, intereses, actitudes, sentimientos, emociones, convicciones, valores y los principios. Fig. 1.

Otra posición dentro de la Psicología, de menor trascendencia y presencia en la literatura que el enfoque histórico se puede observar en el siguiente planteamiento de Fernández, (2003) El comportamiento es comprendido como todo aquello que el individuo hace o dice, independientemente de si es o no observable, incluyéndose tanto la actividad biológica como la interrelación dinámica del sujeto con el medio. Asumir esta posición significa equiparar el concepto de Comportamiento al de Actividad, que abarca tanto su componente externo como interno.

Wilson, (2006) en la reelaboración más reciente de su modelo, se dedica a investigar la aplicabilidad de la Teoría de la Actividad - generada dentro del contexto del enfoque histórico-cultural, de base dialéctica, cuyos principales exponentes fueron los soviéticos L. S. Vigotsky, A. N. Leontiev, P. Ya. Galperin y otros - en los estudios del comportamiento informacional. Como resultado, llegó a la conclusión de que dicha teoría ha sido muy poco utilizada en las investigaciones en Ciencia de la Información a pesar su gran utilidad para el abordaje de este tema. Apunta además: “el entorno cultural e histórico de la actividad y la relación de la actividad con el medio externo

constituyen lo que podría llamarse el 'macro-contexto' de la actividad, mientras que los objetivos y las motivaciones de los creadores de la actividad, junto con los artefactos, reglas, normas y división del trabajo en el entorno constituyen el 'micro-contexto'." (Wilson, 2006)

El comportamiento humano, se encuentra muy vinculado a las normas sociales que según Almunia, (2008) son "...los modos de conducta característicos o "esperados", impuestos por las fuerzas sociales". Norma social es una regla que se debe seguir o a la que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades del ser humano.

Este autor hace énfasis en la relación que se establece entre el comportamiento y el aprendizaje cuando plantea que "El aprendizaje es un cambio relativamente permanente en el comportamiento, que refleja una adquisición de conocimientos o habilidades a través de la experiencia, y que puede incluir el estudio, la intuición, la observación o la práctica. Los cambios en el comportamiento son razonablemente objetivos. Esto garantiza que puedan ser y de hecho, que sean medidos". Obsérvese la preocupación del autor citado con respecto a la "objetividad" y a la posibilidad de la "medición".

El aprendizaje humano, que ocurre a través de su actividad objetal-social, mediada por la comunicación con otras personas en los contextos mencionados, va dejando como saldo la formación de su personalidad (sentido personal, actitudes, carácter, capacidades, ideales, convicciones) irreplicable y al mismo tiempo social y compatible con las de otras personas de los mismos contextos.

El comportamiento según Bleger; (1973) "abarca todas las manifestaciones del ser humano..." A partir de esta idea se puede deducir que el comportamiento (como la actividad) está dado por las acciones que los individuos realizan en su vida diaria. Por otro lado, este mismo autor adopta el concepto de Lagache sobre la conducta, la cual define como el conjunto de respuestas significativas por las cuales un ser vivo en situación, integra las tensiones que amenazan la unidad y el equilibrio del organismo o como el conjunto de operaciones (fisiológicas, motrices, verbales, mentales) por las cuales un organismo en situación, reduce las tensiones que lo motivan y realiza sus posibilidades. Obsérvese como se asimila al concepto de comportamiento como integración de elementos tanto de la actividad externa como de la interna, superando así las posiciones conductistas con respecto al comportamiento, aunque resulte evidente que el autor no parte del enfoque histórico-cultural, como sí sucede en el caso de Wilson. Según Reyes; (2003) es necesario "la comprensión de la conducta como fenómeno múltiple, diverso, complejo, dinámico y dialéctico".

Estas concepciones apuntan hacia la concepción del comportamiento influenciado por estímulos y dando como resultado respuestas de diferentes tipos. Es la manera en que se manifiestan las personas en una situación determinada, mediada por factores internos integrados en la personalidad, y externos, integrados en el contexto social del que forme parte. Como componentes externos del comportamiento de las personas, se encuentran los gestos, palabras o expresiones a través de diferentes códigos, y las acciones. En la actualidad estas distinciones terminológicas apenas se utilizan, usándose indistintamente comportamiento y conducta; según Parra (2006): "en español el término behavior puede ser traducido de las dos maneras"

*De acuerdo con lo antes expuesto, se puede definir, conciliando posiciones con importantes autores contemporáneos que tratan el tema, en una concepción avanzada y compatible con el enfoque histórico-cultural, que el Comportamiento Humano es el sistema de acciones y operaciones que realizan las personas en los contextos y situaciones que actúan como mediadores, en las que se integran dialécticamente sus facetas interna o psíquica (reguladora) y externa, observable. De este modo el comportamiento adquiere un significado equivalente al concepto de Actividad según la teoría del mismo nombre.*

## **Análisis del sistema conceptual relativo al Comportamiento Informacional**

Numerosos autores que han llevado a cabo estudios sobre el comportamiento informacional, abordándolo con diferente terminología, entre ellos, como se ha comentado, están: Krikelas; (1983) que lo denomina “comportamiento en la búsqueda de información”, Kuhlthau; (1991) como “proceso de búsqueda de información”, Wilson; (2000), “comportamiento informacional”, aunque este último también se refiere al “comportamiento en la búsqueda de información”, “comportamiento en el uso de la información” y “comportamiento informativo organizacional o corporativo”.

*“El Comportamiento Informacional podría considerarse una forma específica de comportamiento humano, que se basa en la relación que existe entre las personas, los canales y recursos de información...”*

El Comportamiento Informacional podría considerarse una forma específica de comportamiento humano, que se basa en la relación que existe entre las personas, los canales y recursos de información; es decir, de fenómenos psicológicos en el contexto particular del ámbito informacional. Así, Wilson; (2000), plantea que: “Comportamiento informacional es la totalidad del comportamiento humano en relación con las fuentes y canales de información, incluyendo la búsqueda activa y pasiva de información y el uso de la información. Así, incluye la comunicación cara-a-cara con otros, tanto como la recepción pasiva de información como, por ejemplo al mirar los anuncios de TV, sin intención alguna de actuar sobre la información dada”.

Pero el Comportamiento Informacional que, como se ha dicho, pudiese considerarse como una forma más específica del Comportamiento Humano, si se analiza con una mirada menos institucional del término Informacional, pudiese llegar a identificarse con el propio Comportamiento Humano en su totalidad y no como una forma más específica del mismo, ya que la actividad humana es una actividad esencialmente social, mediatizada por la comunicación con otras personas, y todos los elementos internos y externos de la actividad de la personalidad en la comunicación, se expresan a través de un lenguaje común, con un soporte perceptible; o sea que toda actividad humana implica esencialmente la información. Si en la teoría de Wilson, comportamiento comprende la actividad interna o psíquica, y la externa, y por ello puede considerársele equivalente al concepto de actividad como categoría psicológica, cabe representarse que la totalidad de la actividad o del comportamiento humanos es un comportamiento informacional. Esa parece ser la amplitud con la que Wilson aborda su enfoque, que se convierte, por tanto en lo que pudiera denominarse enfoque Informacional del comportamiento humano (o de la actividad social del hombre).

Obsérvese que se repite aquí una lógica conceptual ya conocida, que plantea una dicotomía entre el nivel o el alcance social o institucional de los conceptos. P. e. se puede hablar de cultura, en un sentido social amplio, el cual comprende la ciencia, la tecnología, así como las tradiciones y la sabiduría de una unidad social; sin embargo la mirada institucional, reduce el concepto a la “cultura artística y literaria” y la separa de las esferas científica o de la tecnológica, que suelen tener sus propios ámbitos institucionales. Lo mismo sucede entre la Educación como forma básica de interacción social y su concepto más estrecho encerrado en la actividad que se desarrolla en las instituciones de Educación.

La reflexión anterior no implica incorrección o imprecisión alguna en el tratamiento del concepto de Comportamiento Informacional, sino que apunta a la necesidad de definir adecuadamente si se está refiriendo a su alcance social (equivalente entonces al Comportamiento Humano en su totalidad) o bien a su connotación institucional, que lo reduce al comportamiento o actividad que se desarrolla en las llamadas instituciones u organizaciones de información. Esto, a su vez, introduce la problemática que es saludable dilucidar por los investigadores y autores —o al menos definir operativamente y coyunturalmente—, sobre qué se entiende en su caso por organizaciones o instituciones de información, si solo la familia de instituciones tradicionalmente consideradas como tales en el dominio de las bibliotecas, archivos, centros de documentación e información y museos (cuando se les incluye) —de muy diversa tipología— o una mirada más abarcadora que contemplase instituciones dedicadas a la información periodística, publicitaria o de mercado, o política —con sus propias tipologías— cuyos dominios humanos han preferido distinguir históricamente como instituciones de Comunicación (centrándose más en el proceso de intercambio, que en la información objeto de dicho intercambio). Pero este es un debate sin fin, pues depende del ángulo o enfoque que se le dé al esfuerzo taxonómico. Simplemente cabe sugerir la conveniencia de establecer, en la comunicación, el alcance de los términos y conceptos, que muchas veces se dejan a la variada interpretación de los interlocutores.

El comportamiento informacional abarca formas más específicas de comportamiento en la teoría de Wilson. Este autor Wilson; (2000) presenta otro concepto asociado, el comportamiento en la búsqueda de información (aférente) como, “búsqueda intencional de información que se realiza como consecuencia de la necesidad de satisfacer alguna meta”. Implica una serie de acciones conscientes, para efectuar la búsqueda de información, para satisfacer la necesidad existente y la insuficiencia de conocimientos.

Distingue también el comportamiento en el uso (eferente) de la información, que “consta de los actos físicos y mentales involucrados en la incorporación de la información encontrada, en la base existente de conocimiento de la persona”, de lo que se deduce que, mediante las diferentes acciones que realizan las personas, ya sean de manera física o intelectual, se incorpora nueva información o conocimiento al que ya posee la persona.

Wilson, citado por Uribe; (2008) también conceptualiza el comportamiento en la recuperación de información (*Information searching*

*behaviour*) como un micro-nivel del comportamiento, empleado por los usuarios cuando interactúan con los sistemas de información de todo tipo. Este consiste en todas las interacciones con el sistema, incluye por tanto todos los niveles de interacciones hombre-máquina, desde los más elementales (uso del mouse, clic, links, y otros.), hasta los más avanzados (por ejemplo, adoptar una estrategia de búsqueda booleana para decidir cuál es mejor opción entre dos libros ubicados en una biblioteca), como acciones cognitivas, tales como juzgar la relevancia de un dato o una información recuperada durante el proceso de comportamiento informacional de búsqueda de información.

Esta interpretación del concepto no debe estar orientada solo a la relación con la utilización de las TIC, en su común acepción contemporánea, de muy disímil y poco equitativa distribución mundial, sino a cómo las personas, en el proceso de recuperación de información, emplean diferentes estrategias de búsqueda, sea en Internet o en catálogos de una biblioteca tradicional o digital, y a su vez, desarrollan habilidades y destrezas que son parte de su comportamiento informacional y le aportan conocimientos sobre el tema.

Obsérvese nuevamente la problemática de los alcances, pues no necesariamente la tecnología de la información y la comunicación que comenzaron con la piedra, las tabletas de arcilla, los cuernos de animales, los caracoles o los rústicos instrumentos de percusión han sido históricamente digital, este es un ámbito al que suelen reducirse contemporáneamente las TIC.

Todas estas modalidades de comportamiento, constituyen una secuencia de acciones que ejecutan los individuos cuando manejan la información.

Por otra parte Taylor; (1968) sostuvo la visión de que el comportamiento informativo de los individuos depende del tipo de persona y del problema que tengan que resolver, y lo define “como el conjunto de actividades en las cuales la información se convierte en algo útil”.

En concordancia con el planteamiento anterior Cirigliano, (1971) concibe a la conducta informativa “como los hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos y habilidades así como a los modos de acción de los sujetos en su relación de búsqueda y empleo de las fuentes o documentos informativos”. Dicho autor trata el término conducta informativa para referirse al comportamiento informativo de las personas, lo que corrobora el planteamiento hecho anteriormente sobre el empleo de los términos conducta y comportamiento informativo para hacer alusión al mismo fenómeno.

Dervin; (1979) plantea, refiriéndose al comportamiento informativo que “La información sólo tiene sentido integrada a algún concepto. Ella es un dato incompleto al que el individuo atribuye un sentido a partir de la intervención de sus esquemas interiores... (el usuario)... persona con necesidades cognitivas, afectivas y fisiológicas, fundamentales y propias que operan dentro de esquemas que son partes de un ambiente con restricciones socioculturales, políticas y económicas. Esas necesidades propias, los esquemas y el ambiente, forman la base del contexto de comportamiento de búsqueda de información.” Esta autora le atribuye una especial importancia a la interpretación de las personas y al sentido que éstas puedan darle a la información encontrada en las diferentes fuentes, en este caso

entran a jugar su papel: la experiencia, las habilidades, el contexto en que se encuentre, y otros aspectos.

Krikelas; (1983) define como comportamiento en la búsqueda de información “cualquier actividad de un individuo dirigida a identificar un mensaje que satisfaga una necesidad percibida como tal”, o sea, que cualquier persona, sea cual sea su nivel cultural, ocupación, el contexto en se desenvuelve, y demás, puede tener un comportamiento informativo, y no necesariamente en el contacto con organizaciones de información o con publicaciones o recursos de información especializados, lo cual se pone de manifiesto cuando una persona, en su casa, lee o escucha una noticia proveniente de los medios de difusión masiva (radio, televisión y prensa plana), y mediante comentarios o gestos, ya está haciendo de alguna manera, aunque no especializada, un análisis de dicha noticia, que puede ser positivo o negativo. Así, se puede afirmar que los estudios sobre el comportamiento informativo pueden ser extendidos a todos los sectores de la sociedad. De nuevo se observa, si se agudiza el análisis la combinación implícita (aunque no necesariamente tácita) de los alcances de las acepciones que se utilizan.

Por su parte, Calva; (2004) apunta que “El comportamiento informativo se puede entender como la manifestación de las necesidades de información del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento”. A partir de esta definición se plantea que el comportamiento informacional es el segundo estadio, después que se originan las necesidades informativas y cuando el individuo presenta una base de conocimientos e información insuficientes acerca de los fenómenos que le rodean.

Parra; (2006) plantea que “el comportamiento de la información comprende esencialmente la búsqueda de información, así como la totalidad de otros comportamientos no intencionales o pasivos, y los comportamientos intencionales que no envuelven dicha búsqueda como el hecho de ignorar en forma persistente determinada información.” Este autor aporta un aspecto importante relacionado con la inclusión del comportamiento en la búsqueda de información, los no intencionales o pasivos que son aquellos que el individuo realiza sin plena conciencia; además incluye los intencionales.

Los autores Spink y Coles; (2006) conceptualizan el comportamiento informativo como “...un complejo proceso informacional y humano donde se incluye la actividad social y cotidiana de los individuos y los procesos de su vida”. De esta forma se puede afirmar que el comportamiento informativo es realmente un proceso de gran complejidad teniendo en cuenta los puntos de vista informacional y humano que se combinan para su comprensión y análisis.

En la definición de Hernández; (2007) se puede corroborar el uso indistinto de los términos comportamiento y conducta informativa; conceptualiza el comportamiento informativo como “[...] La conducta de una persona durante un período corto o prolongado, y que incluye cualquier cantidad de acciones individuales [...]. La definición aporta una dimensión no tratada en definiciones anteriores y se refiere a la duración de esta conducta o comportamiento que puede durar un corto período o ser persistente. Cabe aclarar que el comportamiento, como la actividad, es la expresión de la vida, por lo que la

*“...cualquier persona, sea cual sea su nivel cultural, ocupación, el contexto en se desenvuelve, y demás, puede tener un comportamiento informativo (...) lo cual se pone de manifiesto cuando una persona, en su casa, lee o escucha una noticia proveniente de los medios de difusión masiva...”*

duración no constituye una dimensión discreta sino continua, que solo puede ser analizada fuera de ese continuo mediante una abstracción metodológica.

De manera más reciente Bates citada por Tramullas; (2012) aborda el concepto de comportamiento informacional planteando que: "Comportamiento informacional es actualmente el término preferido para describir las múltiples formas en las cuales los humanos interactúan con la información, en particular, las formas en las que la gente busca y usa la información. Comportamiento informacional es también la expresión usada en la ciencias de la información para referirse a una sub-disciplina que aborda una amplia gama de tipos de investigación orientadas a comprender la relación humana con la información."

Según la autora Romanos de Tiratel; (2008) la investigación sobre la conducta informativa se realiza para entender:

- La naturaleza de las necesidades de información.
- Cómo se generan por el rol laboral.
- La conducta involucrada en obtener acceso.
- El rol de los servicios formales en la entrega de información.

Hasta este momento del análisis se puede comprender que es notable la complejidad de este fenómeno desde su propia concepción porque cada autor lo describe atendiendo a su punto de vista y al resultado de sus investigaciones sobre este campo de estudio. También es importante agregar que hay aspectos relevantes que se contemplan en los diferentes conceptos como: las costumbres, los contextos tanto laborales como personales, las capacidades de las personas a la hora de efectuar la búsqueda de información y los roles expresados por la autora Romanos de Tiratel que no habían sido abordados por otros autores.

En el artículo de la autora Montessi; (2011) se realiza un estudio exhaustivo y actualizado acerca del uso de estos términos. Ella se concentra en analizar las publicaciones realizadas en idioma español partiendo del empleo del término americano "Information behavior". Realiza la búsqueda de 121 documentos en 4 bases de datos y hace notar en que las investigaciones sobre el tema se emplean los vocablos (comportamiento informacional, conducta y comportamiento informativo) señalando que el primero es el que más ha sido empleado con una amplia connotación y relevancia para este tipo de estudios, es decir que se realiza un gran énfasis en el uso de comportamiento informacional más que en los otros dos. Es por esta razón que se determina en esta investigación asumir dicho término como el más adecuado.

## **Unidad Dialéctica del Comportamiento Informacional y las Necesidades de Información**

Wilson; (1981) se refiere al término necesidades de información, de la siguiente forma: "Una necesidad de información se constituye a partir de otras necesidades originadas en los diferentes contextos de la experiencia y la acción; a partir del contexto físico y biológico y de los contextos de trabajo, sociales, políticos, etc."

Cabe deducir, del planteamiento de Wilson, que existen unas necesidades primarias o básicas a partir de las cuales surgen las de in-

formación, por lo que pudiera interpretarse que según este autor la obtención de la información constituye un fin parcial, para la satisfacción de necesidades de orden primario, "(...) de la experiencia y la acción; a partir del contexto físico y biológico y de los contextos de trabajo, sociales, políticos, etc." En tal sentido, el Comportamiento Informacional (dirigido a la satisfacción de las necesidades de información, se subordina al Comportamiento Humano en general, que se produce en dichos contextos.

En otro sentido, Calva; (2004) también las ubica como unas necesidades secundarias, cuando plantea que "...las necesidades de información surgen, principalmente, cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, sed, etc.)."

La explicación sobre el carácter de necesidades, primarias o no, y sobre la obtención de la información como fin parcial para alcanzar una meta de orden mayor ubicada en el contexto de la actividad humana, está contenida en varios trabajos de Núñez Paula, resumidos en su obra citada (Núñez, 2002). La idea esencial comienza con el concepto de motivo; en tal sentido, cita a González Rey (Núñez 2002, 36):

*"Es la forma en que la personalidad asume sus distintas necesidades, las que... encuentran su expresión en sus distintas manifestaciones concretas, de tipo conductual, reflexivo y valorativo, las cuales le dan sentido, fuerza y dirección a la personalidad."*

Los motivos de las personas le dan a la actividad, el impulso y la dirección. La necesidad es el elemento que aporta la carga afectiva del motivo y su función de impulso, mientras que el reflejo cognitivo aporta los elementos que permiten regular la dirección de la actividad (recuérdese que de razonamientos anteriores se ha decidido hacer equivaler aquí el concepto de actividad y de comportamiento, humanos). La actividad no existe sin un motivo que la genere (aunque no sea consciente) y no hay motivos sin que en su sustrato haya necesidades.

El motivo y la necesidad tienen diferentes niveles de complejidad, pueden referirse desde un objeto particular, hasta los ideales, y de acuerdo con eso tienen diferente nivel de influencia en el comportamiento. Según el alcance funcional del motivo en la regulación del comportamiento los motivos pueden tener cinco niveles diferentes:

- a. De carácter objetal. Son los objetos, situaciones o resultados concretos que satisfacen una necesidad.
- b. Condiciones Extrínsecas. Cuando lo que motiva a la persona son valoraciones, reconocimientos, placeres estéticos, situaciones organizativas, ventajas económicas, y otras condiciones. El comportamiento del sujeto se orienta a la realización de las acciones cuya consecuencia sea obtener tales valoraciones, situaciones, ventajas, y otras derivaciones. Por ejemplo, los motivos para el uso de la información, para compartir conocimiento, para aprender, de una persona o grupo en la organización, pueden estar asociados con la obtención de ciertas valoraciones, imagen, recompensas de diferente tipo, y otras motivaciones., y no tener un valor intrínseco, para la persona o grupo. Cuando estos son los motivos rectores, el sistema de estímulos es esencial, pero el abuso, por exceso o defecto, de la estimulación, puede ser perjudicial.

*"El motivo y la necesidad tienen diferentes niveles de complejidad, pueden referirse desde un objeto particular, hasta los ideales..."*

- c. Derivados de la interiorización de reglas. Son reglas de comportamiento ante determinadas situaciones que, al interiorizarse, dejan de ser conscientes, parcial o totalmente. Lo que motiva y si se logra produce satisfacción es el cumplimiento de la regla. Su efecto en la regulación del comportamiento puede no ser estable, ya que, si predominan algunos de los motivos de los dos niveles siguientes, y entran en conflicto con estos sistemas de reglas, es muy posible que no se cumplan las reglas. Por ejemplo, las reglas disciplinarias y las predisposiciones poco reflexivas.
- d. Derivados del sentido de la vida. Tienen un carácter abstracto y consciente, como las valoraciones, las convicciones, las actitudes (motivos estructurados y estables hacia objetos, situaciones o personas), que regulan fundamentalmente el comportamiento del sujeto en la situación presente, bajo el control de la reflexión sobre el sentido del comportamiento para la vida. No se forman con entrenamientos o aprendizajes puntuales, sino con influencias permanentes y prolongadas.
- e. Tendencias orientadoras de la personalidad. Son los que orientan el comportamiento hacia sus objetivos esenciales en la vida. Tienen un sentido personal y consciente para el sujeto, tales como los ideales (la visión, en el caso de las organizaciones), las intenciones, la autovaloración, y otras situaciones. Implican una proyección hacia el futuro, consciente y bien estructurada, con una fuerte carga motivacional, que regula todos los niveles inferiores de los motivos en cada momento, y establece la relación entre cada comportamiento actual del sujeto, con sus perspectivas futuras. Puede suceder que el comportamiento presente del sujeto, aparentemente no se corresponda con sus tendencias orientadoras, pero eso se debe a que la conducta presente puede ser solo un momento (objetivo, fin parcial) dentro de una estrategia más compleja, orientada a una meta de mayor plazo.

*La actividad, o el comportamiento humano, se realizan mediante un sistema de acciones y operaciones, dirigido e impulsado por una jerarquía de motivos y necesidades. Las acciones son subsistemas de la actividad, cuya dirección está determinada por objetivos o fines parciales subordinados al motivo u objetivo general, que impulsa y dirige al sistema en su totalidad (actividad).*

Los objetivos que dirigen las acciones, dependen de las condiciones objetivas, materiales y sociales disponibles o accesibles, las cuales determinan los métodos y formas de las acciones. Las operaciones forman el subsistema de las formas específicas de cada acción. Un mismo objetivo se puede lograr en condiciones diferentes; mediante operaciones diferentes. En las acciones con instrumentos (p. e. programas informáticos y herramientas tecnológicas) se hace evidente que no hay una correspondencia rígida entre acciones y operaciones. Los instrumentos y herramientas disponibles, determinan los métodos, las técnicas, o sea, las operaciones, pero no las acciones, ni los objetivos. El diagrama siguiente representa esquemáticamente la macro-estructura de la actividad o comportamiento.

Una actividad puede perder su motivo original y transformarse en una acción dentro de una actividad de orden mayor; una acción puede adquirir una fuerza motivacional propia y convertirse en actividad específica. Por ejemplo, las acciones de búsqueda y uso de la información pueden responder a fines parciales dentro de una actividad más general, pero llegar a adquirir una motivación propia y transformarse en Actividad o Comportamiento Informativo. Obsérvese cómo este razonamiento permite explicar el planteamiento de Wilson con el que se inició este epígrafe. La actividad general siempre responde a varias necesidades y motivos. Sin embargo, se puede distinguir un motivo rector y otros complementarios. Conocer los motivos rectores del comportamiento, y la estructura jerárquica de los motivos, es la clave para la comprensión y evaluación del comportamiento.

Existen actividades cuyas acciones son todas de carácter interno o mental (en las que su componente externo no es observable); así es, por ejemplo, la formación del conocimiento. También puede suceder que en la actividad externa algunas de las acciones y operaciones asuman la forma de procesos mentales, internos. El fundamento reside en los procesos de "internalización" del conocimiento explícito y de "externalización" del conocimiento tácito, desarrollado tanto por los exponentes del enfoque histórico-cultural como por la escuela japonesa de Gestión del Conocimiento, fundada por Ikujiro Nonaka.

Así pues, identificar las necesidades, y los motivos, los objetivos o fines parciales y las condiciones contextuales, permite comprender y evaluar la actividad o comportamiento de las personas, grupos, organizaciones y comunidades, así como sus acciones y operaciones. El sistema y su contexto se representan en el siguiente esquema:

Dentro de las investigaciones conocidas como Estudios de Usuarios se ubica el estudio del comportamiento informacional el cual se realiza en diversos sentidos, entre los cuales destacan la determinación de habilidades en la búsqueda de información, definición el tipo de preparación que requieren o formación de los usuarios, determinación del uso efectivo de la información y de coeficientes de satisfacción.

### Factores que intervienen en la aparición de las necesidades de información y el comportamiento informativo

Es un tema tratado por diversos autores entre los que se encuentran: Pailey, Kogotkov, Durrance y Calva. Dichos autores corroboran que en las necesidades de información intervienen factores internos y externos. Los internos son las características que poseen las personas y que se manifiestan mediante su comportamiento (obsérvese que aquí, comportamiento se emplea en su sentido estrecho, reducido a su componente externo); dichas características son las que provocan que todos los individuos sean diferentes unos de otros y a su vez, tengan comportamientos distintos. En términos del enfoque histórico-cultural, que ya se ha explicado, los factores internos de la Personalidad se van formando en la actividad y a su vez, regulan el impulso y la dirección de la propia actividad; de ese modo, existe una unidad dialéctica entre los factores externos y externos de la actividad (o del comportamiento humano si se toma en su sentido más abarcador).

**Figura 2. Macro estructura de la actividad o comportamiento. Núñez (2002)**



**Figura 3. Sistema y su contexto. Núñez (2002)**



Se llevó a cabo una revisión bibliografía para recopilar los siguientes elementos influyentes:

- Conocimientos y experiencia sobre la actividad que realiza. Conocimientos con que cuenta sobre el tema que dio origen a la necesidad de información y sobre el que la búsqueda se realiza y capacidad de actualizar dichos conocimientos de manera sistemática.
- Conocimientos sobre el lugar donde vive y experiencia suficiente para poder desarrollarse en su medio.
- Conocimiento de idiomas y especialidad en la cual desempeña su trabajo.
- Experiencia en la investigación o la actividad docente.
- Habilidades, hábitos y capacidades de lectura, uso correcto y necesario de los diferentes recursos informativos. Experiencia del sujeto en la forma de buscar la información documental y a la hora de seleccionar el lugar que empleará para su búsqueda.
- Capacidad de análisis, resumen, interpretación y abstracción sobre los fenómenos que interactúa.
- Facilidades de comunicación y lingüísticas para desenvolverse tanto en el hogar como en la organización a la que pertenece.
- Intereses personales y motivación que sientan al realizar sus propias actividades y las relacionadas con el trabajo. Ambiciones que tengan en la vida por mejor, crecer profesionalmente y espiritualmente, etc. Grado de satisfacción percibido por el individuo.
- Rasgos de la personalidad como: el carácter, el temperamento, las facultades que posea y si constituye una persona introvertida o extrovertida.

Por otra parte están los factores externos definidos por Calva; (2004) como “los elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera del sujeto”, es decir que éstos influyen desde el entorno hacia el individuo lo que crea las condiciones precisas en conjunto con los internos para dar origen a las necesidades de información. Núñez; (2002, p. 30) ya había destacado la integración de estos factores externos y los internos cuando planteaba, entre otras explicaciones, que “el reflejo psíquico surge como resultado de la interacción de la realidad externa y el aparato sensorial, de su reelaboración analítico-sintética (por el sistema nervioso y el cerebro) y del empleo de los productos reelaborados, en calidad de sustitutos, representaciones o modelos de los objetos. Gracias a los modelos de las cosas y de sus propiedades, existentes en la psique, el hombre regula (induce, ejecuta y controla) su actividad en el medio que le rodea.” Y más adelante precisa: “La actividad toma un significado psicológico específico bajo la influencia de diversos factores, dentro de los cuales se deben destacar: la organización de la actividad... el sistema de relaciones sociales-objetales (grupos reales, convencionales, de referencia, de contacto, y otros, además sus subculturas, su dinámica, los niveles y tipos de compatibilidad, entre otros)... y la forma en que esta actividad es dirigida u orientada (estilos de dirección y liderazgo)”.

Entre los factores externos mencionados en la literatura consultada, se pueden mencionar los siguientes:

- La naturaleza de la actividad del sujeto (la investigación, docencia, administración o gerencia) vinculada a la profesión que desempeñe (es muy variable)
- Si cuenta con las condiciones objetivas, materiales y sociales la actividad, incluyendo aquí las herramientas, las tecnologías y los recursos informativos disponibles, el costo y la rapidez de los servicios brindados, entre otras situaciones.
- El tiempo y los horarios disponibles para desarrollar la actividad, las distancias físicas.
- Contexto socio-económico donde se desarrolla la actividad y las relaciones de trabajo.
- Condiciones de vida y las características del ambiente familiar.

Al haber hecho referencia a todos estos factores se puede decir que tanto las necesidades de información como el CI están mediados por factores comunes de orden interno y externo, puesto que las personas no sólo se desarrollan teniendo en cuenta las características del medio que le rodea (familiar y laboral) sino que la subjetividad adquiere una connotación determinante en la manera en que se comportan los individuos.

Después de haber analizado este tópico es importante acotar que a partir de los factores mencionados se desprenden los diferentes tipos de comportamientos y patrones que tienen lugar en los individuos, los cuales serán analizados después del epígrafe siguiente.

### **Otros niveles de integración social del Comportamiento Informativo. La organización y el grupo o equipo**

Para comprender en su totalidad la importante relación entre las necesidades y la actividad o comportamiento, es conveniente estudiarla más allá del contexto individual, en el nivel de las organizaciones y los grupos.

La motivación de las personas y grupos hacia la propia organización, la profesionalidad, el éxito, el aprendizaje colectivo, el trabajo en equipo, la satisfacción de los usuarios / clientes, la utilización constante y óptima de la información, y demás situaciones son aspectos del comportamiento humano e informativo que si bien se manifiestan en el comportamiento de cada persona, también se observan en el comportamiento de los grupos en los cuales se integran esas personas, e incluso, en el comportamiento de la organización como tal.

En las organizaciones se estudia el comportamiento organizacional (CO) o corporativo que, según Robbins; (1998) “se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y la forma en que ese comportamiento afecta el desempeño de la misma. Se ocupa específicamente de situaciones relacionadas con el empleo, los puestos de trabajo, el trabajo, el ausentismo, la rotación del personal, la productividad, el desempeño humano y la administración”. Robbins también considera que el comportamiento organizacional “es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”.

*“...las personas no sólo se desarrollan teniendo en cuenta las características del medio que le rodea (familiar y laboral) sino que la subjetividad adquiere una connotación determinante en la manera en que se comportan los individuos.”*

*“El entorno socio-económico coyuntural (...) determina las condiciones objetivas, materiales y sociales para la actividad de la organización y de cada persona o grupo...”*

“El campo del comportamiento organizacional busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y el bienestar del individuo.” (Barón y Greenberg, 1990).

Davis y Newstrom; (1999) definen el comportamiento organizacional como el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones, se trata de una herramienta humana para el beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de las personas en todo tipo de organización.

Obsérvese que ninguno de los autores mencionados establece la relación existente entre el comportamiento informacional y el organizacional.

Huaotari y Wilson; (2001) sobre el comportamiento informativo organizacional o corporativo, plantean que las organizaciones establecen sistemas y servicios que están diseñados para adquirir, compartir y diseminar información de diferente tipo, desde los datos de producción de las fábricas, hasta los eventos de mercado. La información también llega a la organización por canales que no están inicialmente establecidos como mecanismos de adquisición de información, producto de la comunicación, formal o informal de los miembros de la organización con su entorno. En otras palabras, el comportamiento informativo organizacional o corporativo abarca no solo los sistemas formales establecidos para gestionar los flujos de información internos, sino también las bibliotecas y centros de información diseñados para acceder a la información externa y los sistemas de comunicación personal y organizacional, a través de los cuales la información entra a la organización y se difunde.

Es de vital importancia estudiar, analizar el comportamiento informacional de las personas y de los grupos en el contexto organizacional, sus causas y condiciones o mediaciones, para mejorar su desempeño y las metas propuestas.

El entorno socio-económico coyuntural (cuyo dominio es muy importante para la organización y origina la necesidad de poseer un sistema de vigilancia y comunicación con el entorno) determina las condiciones objetivas, materiales y sociales para la actividad de la organización y de cada persona o grupo, en tanto mediador del sistema jerárquico de motivos-objetivos generales y específicos. La organización determina sus Ideas Rectoras (formas del conocimiento explícito que rige el comportamiento organizacional), que comprenden: misión, visión, objetivos, valores, principios, políticas, reglamentos, normativas, y otras estipulaciones. Estas Ideas Rectoras equivalentes a la esfera motivacional de la personalidad (cultura, en el nivel de la organización). Por supuesto, que al igual que en las personas, mientras más conscientes están esas ideas (en este caso para todos los miembros de la organización) y mientras más sentidas sean, más logran la intensidad y unidad de acción (impulso y dirección) necesarias para el éxito de la organización. Así, estas ideas deben ser claras, conocidas, compartidas, generar compromiso, pertenencia, confianza, y ser flexibles, para adecuarlas dinámicamente según lo sugiera la coyuntura de comunicación con el entorno. Si estas cuali-

dades de las Ideas Rectoras no están suficientemente desarrolladas, constituirían las primeras necesidades de formación de la organización como un todo y sus disfunciones se reflejarían en todo el comportamiento organizacional. También la ausencia o insuficiencia de un sistema de Vigilancia y Comunicación (búsqueda, localización, análisis, valoración, comunicación) con el entorno, deja a la organización sin una orientación adecuada para cada coyuntura y limita las relaciones sociales de la organización, que son indispensables para cumplir o actualizar sus Ideas Rectoras.

Cuando la solución de un problema o exigencia social se concreta en una actividad específica, requiere un comportamiento específico, de un sujeto específico (individual o colectivo) y en condiciones específicas de realización, se generan las necesidades de información específicas, las cuales, a su vez, determinan el comportamiento informacional. Estas necesidades de formación y de información existen en el plano intersubjetivo o supraindividual, exterior al hombre, de forma relativamente independiente a la conciencia individual y se generan a partir de las exigencias metodológicas de la actividad que se debe realizar, de las condiciones específicas que existen para ello y de las características socio-psicológicas de las persona o de los grupos (al menos, de aquellas características que están relacionadas con la actividad en cuestión y con la actividad informativa que ella requiere).

Se puede establecer una correspondencia conceptual entre el sentido personal (peculiaridad que adoptan los significados sociales para la personalidad, en el caso individual), con el sentido grupal o subcultura y con la cultura en el nivel organizacional.

De acuerdo con lo explicado, se puede definir como Necesidades de Formación e Información (Aprendizaje) de una organización, grupo humano (o persona), los requerimientos de cultura (valores, convicciones, motivación, entusiasmo, competencias, habilidades, conocimiento e información), para las actividades o el comportamiento organizacional y e informacional que garantizan el éxito en el cumplimiento, con calidad, de las ideas rectoras y de los objetivos estratégicos, la solución o transformación dialéctica de los problemas de la organización o comunidad, independientemente de que estas necesidades sean conscientes, en alguna medida, o no, por las propias personas o grupos.

## **Roles y patrones de comportamiento informacional**

En la actividad de los usuarios se presentan diferentes situaciones que propician la aparición de los patrones que presentan los individuos en su búsqueda informativa. Cuando se manifiesta este comportamiento de manera individual o grupal puede ser mediante el lenguaje (expresión oral), la expresión no verbal (los gestos), la escritura y las acciones o comportamiento externo, aunque estas no tengan un componente verbal (oral o escrito) o gestual determinado, o bien la combinación de cualesquiera de ellas.

Según Calva; (2004) "Estos tipos de manifestaciones o comportamientos informativos están presentes en los patrones de comportamiento con respecto a los recursos y fuentes que se utilizan en aras de buscar la satisfacción de una necesidad de información. De esta

*“Con la aparición de las bibliotecas digitales y virtuales se ha mejorado el acceso a un gran cúmulo de información de manera más rápida y efectiva. Los usuarios no necesariamente deben asistir personalmente a los sistemas de información porque cuentan con la facilidad de recibir la información mediante canales de comunicación computarizados.”*

forma es cómo el sujeto podrá acudir a la biblioteca y manifestar su necesidad a través de una pregunta (tipo oral) o ir al catálogo y después a la estantería a buscar el documento (tipo no verbal) que satisfará su necesidad.”

Calva; (2004) plantea que “se refieren a los mismos comportamientos que presentan los sujetos de determinado sector social, con características similares, los que trabajan en un mismo organismo, los que realizan actividades iguales o similares, los que tienen la misma profesión u oficio.”

Pero no siempre que coincidan todas estas condiciones en un grupo de personas se producen patrones idénticos, puesto que cada ser vivo es único e irrepetible; además de que una misma persona no se comporta de la misma forma aunque esté dentro de un mismo contexto y bajo las mismas condiciones, porque la experiencia, los pensamientos y la interpretación de muchas cosas existentes varían en un espacio de tiempo determinado y esto es precisamente lo que deja ver la diferencia entre lo que se ve muy parecido.

*“Para analizar y entender los patrones de conductas que presentan los usuarios frente a la información es preciso conocer sus motivaciones para visitar dichas instituciones, su nivel de satisfacción e imagen que tienen de los servicios de información y de sus profesionales, así como sus deseos y necesidades de información.”* (Bárzagas, 2005).

Las personas, en su vida diaria, se ven inmersas en diversas situaciones que las hacen adoptar patrones de comportamientos inducidos, ya sea por las características de su personalidad o por el grupo al que pertenecen, que casi siempre es el que impulsa la aparición de dichos patrones, mediados por el contexto social, debido al desigual acceso a la información, a la calidad de las fuentes, entre otros aspectos que se derivan de la brecha contextual.

No solamente es posible abordar el tema de los patrones desde el punto de vista de la interacción tradicional entre el usuario y las fuentes documentales, debido al desarrollo tecnológico. Con la aparición de las bibliotecas digitales y virtuales se ha mejorado el acceso a un gran cúmulo de información de manera más rápida y efectiva. Los usuarios no necesariamente deben asistir personalmente a los sistemas de información porque cuentan con la facilidad de recibir la información mediante canales de comunicación computarizados.

El incremento en el uso del navegador World Wide Web (WWW) en los ámbitos digitales de comunicación, ha permitido diseñar nuevos escenarios de aprendizaje por lo que es de vital importancia el análisis y registro del comportamiento de los usuarios en los mismos. Para ello se han empleado técnicas que han dado la posibilidad de describir y predecir los patrones de navegación que presentan los usuarios.

Una de las técnicas utilizadas es el análisis de clusters, segmentos, clases o categorías. Los algoritmos de este método generan modelos descriptivos capaces de agrupar a los usuarios en función de las acciones que realizan u otras variables de navegación; así como conducen a la identificación de los patrones de comportamiento como base para adaptar estos entornos de aprendizaje a las diferencias de los individuos que hacen uso de ellos.

Se puede deducir que para el estudio de los patrones y tipos de comportamiento es importante la realización de investigaciones

prácticas donde se establezca una estrecha relación con la comunidad de usuarios investigada para poder llegar a conclusiones precisas de los usos que hacen de la información. En el caso de los patrones, los trabajos que más se han producido están centrados en usuarios científicos o profesionales.

Muy relacionados con los patrones se encuentran los roles que desempeñan las personas en los diferentes escenarios en que se desarrolla la vida diaria como: familiar, escolar, comunitario, organizacional, y en otros donde se incluyen los roles de comportamiento informacional. Los roles pueden ser diversos, en dependencia de la actividad que realicen las personas, aunque pueden ser impuestos en algunas ocasiones o ser ganados, por el desempeño (éxitos o fracasos). Éstos se perciben mayormente dentro de los grupos; en este sentido Lirón; (2001) refiere: “El rol es una conducta que se prescribe desde fuera, es lo que socialmente se espera que hagamos.” En realidad, los roles pueden ser también espontáneos, como se verá más adelante. En un grupo, estos roles se manifestarán según las tareas que se asuman por el grupo y podrían ser considerados como funciones que se asignan. El estudio del comportamiento informacional no sólo se centra en los usuarios sino que también abarca la figura del trabajador de la información cuando éste, como parte de su trabajo, asume importantes roles que pueden ser percibidos desde afuera. Entre los más comunes se encuentran los siguientes:

- **Suministrador:** es el que se encarga de proveer la información necesaria a los usuarios para el trabajo o investigación que realiza o a los mismos compañeros de la institución en que se desempeña.
- **Procesador:** se le asignan las tareas concernientes al procesamiento de información donde están comprendidas la selección (desarrollo de colecciones), adquisición, clasificación, catalogación, descarte o expurgo de las fuentes documentales.
- **Usuario:** El trabajador de la información se encuentra en constante intercambio con los usuarios, pero en muchas ocasiones puede tener esta posición debido a que puede recibir conocimientos nuevos acerca de un documento o alguna noticia que le proporciona un usuario y es en este caso que es considerado como tal, al igual que cuando está inmerso en la realización de un trabajo específico se ve obligado a recurrir a otras organizaciones y en ese momento está asumiendo el rol de usuario de la información.
- **Gerente:** en este caso es el que maneja toda la información precisa acerca del funcionamiento de la organización de información así como tiene la actualidad de cambios, estrategias y tareas a realizar por los subordinados; puede ser la persona con mayores condiciones y conocimientos para el manejo, recuperación, diseminación y uso de la información.

Sin embargo existen otros roles que no están prescritos desde afuera o según expectativas sociales u organizacionales sino que se asumen espontáneamente por las personas y los grupos en función de sus características respectivas, y que determinan otros patrones de conducta informativa diferente. Núñez; (2002) cuando se refiere a los roles plantea: “El rol o papel puede ser definido como un sistema

de actitudes y acciones significativas en relación con el grupo y con su actividad conjunta, que entra en interacción con sus equivalentes en los demás miembros y determina las interrelaciones en el grupo”.

En tal sentido, González; (1995) identifica varios roles:

- Comunicador (Trata de hacer entender a los demás lo que otros dicen, elementos que pueden pasar inadvertidos y deben ser tenidos en cuenta),
- Generador de ideas, Estimulador (Impulsa activamente, incentiva a buscar soluciones)
- Ejecutor (Realiza en papel o pizarra, cálculos e intentos de solución).
- Difusores que son denominados también porteros de información o informadores no formales en la literatura especializada en Ciencias de la Información).

Complementariamente pueden ser identificados otros roles informacionales, siguiendo esta misma concepción de rol:

- El líder informativo: es la persona a la que el resto de sus miembros le reconocen su autoridad y le respetan por su actualización y dominio de las fuentes informativas.
- El orientador: orienta al grupo hacia las ideas y temas centrales.
- El moderador: orienta las ideas y concilia las diferencias conceptuales y terminológicas creando espacios interdisciplinarios.
- El secretario: es la memoria del grupo, recoge la información generada por el grupo.
- El experto: proporciona información valiosa al grupo, es creativo y aporta su experiencia en la actividad.
- El clarificador: pide explicaciones, precisa los términos y ayuda a la clarificación del grupo.
- El alentador: estimula y reconoce las intervenciones de todo el mundo.

Los roles cambian con la vida misma porque las personas van adquiriendo habilidades y se destacan en un medio o tarea determinada y, es por ello que de forma consciente o inconsciente asumen roles que los resalta en el grupo al que pertenece, y aunque transcurra el tiempo ya se les vuelven habituales.

## **El tratamiento multi, inter y transdisciplinar del estudio comportamiento humano, informacional y organizacional**

Con el objetivo de estudiar diversos temas de la compleja realidad, muchos investigadores (en la actualidad como una tendencia cada vez más fuerte) han producido diferentes niveles de integración del conocimiento disciplinar para crear marcos teóricos más consistentes para la comprensión de los fenómenos de dicha realidad. El abordaje contemporáneo de estos problemas complejos como los diversos tipos de comportamiento analizados aquí, sus causas, mediaciones, manifestaciones, patrones y roles, requiere un enfoque integrador de los diferentes niveles:

- Las disciplinas, como imprescindibles fuentes de conocimiento y metodología, de rigor y exhaustividad, en la búsqueda del nuevo conocimiento.
- Lo multidisciplinar, como espacios colectivos diversos, de tareas comunes de identificación y solución de problemas reales, desde las visiones de diferentes disciplinas.
- Lo interdisciplinar, como flexibilidad, aceptación y estimulación al uso de métodos de diferentes disciplinas para el abordaje de las situaciones de aprendizaje multidisciplinarias.
- Lo transdisciplinar, como enfoque integrador profesional o vivencial, dialéctico y holístico; como estrategia para alcanzar la pertinencia social; como actitud y como aptitud, como enriquecimiento y no como transgresión ofensiva.

Es por esta razón que es de vital importancia definir brevemente los conceptos que en la literatura se refieren a dichos niveles de integración.

En este sentido, Piaget; (1978) definió a la Multidisciplinariedad como el nivel inferior de integración. Para solucionar un problema se busca información y ayuda en varias disciplinas, sin que dicha interacción contribuya a modificarlas o desarrollarlas en sí mismas.

La interdisciplinariedad se refiere esencialmente a la transferencia, de unas disciplinas a otras, de metodologías o métodos, técnicas, instrumentos para el abordaje de un determinado objeto de estudio, o la integración de varias miradas para analizar un fenómeno en particular, que enriquecen a cada disciplina interviniente (dentro de las cuales, es usual que una o dos ocupen un lugar central y resulten las más enriquecidas), con desarrollos, que solo son posibles y observables bajo esa mirada integradora.

Estos tipos de comportamiento se abordan por campos de estudio relacionados. Entre las disciplinas que investigan el comportamiento se encuentra: la Psicología, Sociología, Antropología Social, las Ciencias de la Información, la Comunicación y la Administración, entre otras.

Mediante la Psicología se pueden investigar los tipos de comportamiento que adoptan las personas en un contexto determinado, las características de cada una en particular para conocer las destrezas o habilidades que poseen, permite conocer cómo es diverso el comportamiento humano y cómo por medio de diferentes métodos y técnicas investigativas es posible llegar a realizar estudios profundos centrados en las competencias y otras cualidades de la personalidad, individual, en interacciones grupales (la toma de decisión dentro de grupo, el comportamiento de cambio, la comunicación y el funcionamiento de sus canales, la actitud de cambio y el proceso de grupo, entre otras manifestaciones.) y en el contexto organizacional (selección de personal, organización del trabajo, aprendizaje organizacional, evaluación del desempeño, estimulación, y demás parámetros).

El campo de la Sociología se encarga de estudiar el comportamiento expresado en la manera en que se comportan los grupos de personas en determinados escenarios, el comportamiento de amplios segmentos poblacionales, sus causas, mediaciones, manifestaciones e implicaciones. Contribuye además a dar una perspectiva más comunitaria al análisis de las dinámicas de grupo, la comunicación, así al trabajo mancomunado.

*“La interdisciplinariedad se refiere esencialmente a la transferencia, de unas disciplinas a otras, de metodologías o métodos, técnicas, instrumentos para el abordaje de un determinado objeto de estudio...”*

*“La perspectiva de los estudios cibernéticos o de sistemas y sistemas automatizados permite profundizar en uno de los contextos mediadores principales del comportamiento humano.”*

Bajo la perspectiva de la Antropología Social se estudia el comportamiento dirigido al estudio de la sociedad para poder aprender de las personas, así como de sus valores comparativos, de las actividades que realizan diariamente, de sus actitudes comparativas y análisis transcultural.

En el Marketing es muy importante estudiar el comportamiento de todos los integrantes del proceso de elaboración, compra y venta de los productos, puesto que constituye una premisa de calidad lograr el buen funcionamiento de estas acciones para obtener respuestas favorables sobre el servicio o producto que se oferta. En este foco de análisis se encuentran los proveedores, los diseñadores de imagen y publicidad, los comercializadores, los consumidores interpretados también como usuarios o clientes, entre otros roles que intervienen en esta actividad de mercado. Se estudia tanto el comportamiento individual como por segmentos o grupos y el organizacional.

Las Ciencias de la Administración estudian específicamente el comportamiento organizacional. Investigan la manera en que son administradas las organizaciones por las personas, sus capacidades para la toma de decisiones, las medidas que adoptan en este entorno, el comportamiento de los individuos a nivel grupal, cómo se establecen las relaciones entre los grupos de trabajo, etc.

La perspectiva de los estudios cibernéticos o de sistemas y sistemas automatizados permite profundizar en uno de los contextos mediadores principales del comportamiento humano. Proporcionan ejemplos acerca de la forma en que se buscan señales para guiarse en los ambientes de información, y aportan un marco para entender los objetivos de los usuarios cuando se desempeñan en sus tareas de búsqueda de información.

Las Ciencias de la Información, como abstracción del campo de la actividad y del comportamiento informacional estudian el comportamiento de los individuos y los grupos (nivel individual y grupal) para conocer cómo realizan la búsqueda, manejo, transmisión, recepción, diseminación y uso de la información, la influencia de las diferentes fuentes que consultan en el conocimiento que ya poseen, qué conducta adoptan en el uso y en las entidades de información. Es importante agregar que este campo en sí mismo, con un nivel de madurez interdisciplinar, ya constituye un escenario donde convergen las visiones antes mencionadas para la comprensión del comportamiento informacional.

La Transdisciplinariedad se definirá aquí como: Perspectiva que determina una visión integradora de la comprensión de los problemas en su complejidad, que articula un sistema de métodos, derivados no solo del conocimiento científico (disciplinar e interdisciplinar), sino también del conocimiento empírico y vivencial, de la práctica de la identificación y solución de problemas en un campo de experiencia esencialmente complejo y ligado a necesidades sociales.

Por ello, la transdisciplinariedad orienta el debate científico hacia los aspectos del mundo real más que a aquellos que tienen origen y relevancia sólo en la academia o la investigación pura o básica. El enfoque transdisciplinar es sensible a los valores humanos requeridos por las acciones en el contexto del campo y de las condiciones socio-económicas y culturales concretas, por lo que requiere ser validado durante todo el proceso, por la comunidad social, no solo por los mecanismos académicos.

El campo informacional es esencialmente transdisciplinar, se inserta en escenarios complejos, con diversidad de condiciones de desarrollo socio-económico, cultural y tecnológico, interactuando con otros campos, a los cuales sirve, y requiere comprender la complejidad de esos escenarios, intervenir en ellos promoviendo el debate de los problemas, coyunturas y oportunidades, auxiliándose del rigor metodológico y de la base interpretativa que ofrece la interdisciplinariedad, y proyectando los sentimientos y valores que implican el consenso, pluralidad, inclusión, solidaridad y participación, que son las bases para la construcción de las sociedades del conocimiento.

El objeto de la perspectiva transdisciplinar se encuentra, no en las disciplinas —en cuyos conocimientos y métodos, no obstante, se apoya—, sino en aquello que está al mismo tiempo entre varias disciplinas, y que se comprende a través de las diferentes disciplinas, o sea, más allá de cada disciplina individual. Esta perspectiva se vincula dialécticamente con la disciplinar, y su modelo mental se forma o construye a partir de espacios (situaciones de aprendizaje e investigación) multidisciplinares en los cuales surgen resultados interdisciplinares (extrapolación de métodos disciplinares para la solución de problemas de otras disciplinas).

Un enfoque transdisciplinar de investigación y abordaje de la solución de los problemas solo emerge si la participación (como forma de comportamiento en grupo) se produce en forma de discusión abierta y de diálogo, aceptando cada perspectiva como de igual importancia y relacionándolas entre sí.

## Consideraciones finales

El análisis de las semejanzas y diferencias principales entre los aspectos teóricos o metodológicos y enfoques seleccionados y tratados, permite inferir los siguientes juicios de valor:

- 1) A pesar de la diversidad de modelos, con orígenes en corrientes epistemológicas diferentes, en la actualidad, es posible re-conceptualizar el Comportamiento Informacional desde la Teoría de la Actividad y el enfoque histórico-cultural materialista dialéctico (como lo han hecho Wilson, Núñez Paula y otros autores), según el cual la comunicación, y la información compartida, definen el carácter social del ser humano, por lo que los espacios informacionales son todos aquellos por los que las personas transitan en su desarrollo y deben ser vistos como contextos histórico-sociales.
- 2) En la amplia literatura al respecto, el concepto de Comportamiento puede ser interpretado, bien como sinónimo de la categoría Actividad en la Psicología y la Pedagogía de base histórico-cultural, la cual implica un componente interno o psíquico y un componente externo o conductual, o bien en un sentido más estrecho, como dicho componente externo, por lo que resulta recomendable que al tratar este concepto, se defina siempre, explícitamente con cuál acepción se trabaja.
- 3) Otros conceptos frecuentemente relacionados, como el de comportamiento en la búsqueda de información, en el uso, y demás cualidades, constituyen momentos específicos, identificables

para el estudio, de la actividad más general o Comportamiento Informacional.

- 4) El Comportamiento Organizacional puede ser interpretado, tanto como una forma específica de comportamiento humano (por tanto, informacional, en la acepción más amplia del informacional) en un contexto organizacional, que como el concepto más abarcador dentro del cual se puede identificar al comportamiento informacional como uno de carácter más específico, por lo que, nuevamente resulta aconsejable que los autores definan explícitamente a cuál de estos alcances se refieren en sus trabajos.
- 5) El desarrollo actual y acelerado de la tecnología de la información y la comunicación borra las fronteras y la ubicación espacial de los escenarios informacionales haciendo que dichos escenarios se definan por los tipos de actividad que realizan las personas y sus contextos socio-económicos e histórico-culturales.
- 6) El comportamiento informacional, en su sentido más amplio, es, a la vez, el contexto en el que surgen las necesidades de aprendizaje (formación e información), y la actividad que las personas y grupos desarrollan para satisfacer las mismas, por lo cual, teórica y metodológicamente, los factores que determinan las necesidades son los mismos que influyen en el comportamiento informacional.
- 7) El comportamiento informacional presenta patrones conductuales diferentes según los roles informativos que las personas desempeñan en los grupos, en las organizaciones o en las comunidades, y dichos roles informativos no solo se refieren a los que se predeterminan y responden a las expectativas sociales de las personas, sino a una serie de roles que se asumen por las personas de modo espontáneo, tanto de forma consciente y voluntaria, como inconsciente, en la complejidad de la interacción de las características de las personas y de los contextos.
- 8) El comportamiento informacional puede ser identificado y estudiado en niveles de integración social superiores al individuo. La investigación indagó en los niveles organizacional y grupal, lo cual, si se tienen en cuenta la diversidad y complejidad de los contextos socio-económicos e histórico-culturales, determina que su abordaje debe ser, al menos, multidisciplinar, pretendiendo la interdisciplinariedad y con la mirada puesta en la meta final que sería el enfoque transdisciplinar. ■

Recibido: mayo de 2013

Aceptado: julio de 2013

## Bibliografía

Almunia, Salvador (2008). *Psicología del comportamiento*. Extraído el 10 de febrero de 2009 desde <http://www.salvadoralmuina.blogspot.com/2008/04/dinmica-de-grupos-normas-sociales.html>

Bárzagas, Yanais (2005). *Alfabetización y comportamiento informacional: Estudio*

*de caso* / Tutora: Yohannis Martí Lahera. La Habana. 75h.

Calva González, Juan José (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 284h.

Camacho, H. *Comportamiento organizacional*. Extraído en febrero de 2009 desde <http://www.mittecnologico.com>

Cavalcante, L; Valentim, M (2010). *El estudio del contexto organizacional y su relación con las tecnologías de información y comunicación. Ibersid*. Extraído en octubre de 2012.

- Delgado Suárez, Jennifer; Delgado Suárez, Yiana M (2006). Conducta o comportamiento: Más allá de las disquisiciones terminológicas. *Revista electrónica Científica*. Extraído el 10 febrero 2009 de <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-221-1>
- Hernández Salazar, P, Ibáñez, M, Yuriko, G, et al (2007). Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. *Ciencia de la Información*, Brasilia, 36(1). Extraído el 13 de febrero de 2009 desde <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/874/699>
- Hultgren, F. (2006). Review of: Spink, A. and Cole, C. (Eds.). *New directions in human information behaviour*. Dordrecht, Netherlands: Springer. *Information Research*, 11(4), review no. R232. Extraído el 1º de marzo de 2009 de <http://informationr.n1992et/ir/reviews/revs232.html>
- Jáuregui, Mario. Urbanismo y Transdisciplinariedad. Extraído en octubre de 2012 desde <http://www.jauregui.org.br/transdisciplinariedad.html>.
- Krikelas, J. (1983). *Information seeking behaviour: patterns and concepts*. Dextel Library Quarterly, n.19, p. 5-20.
- Leontiev, A. N (1983). *Actividad, Conciencia y Personalidad*. Ed. Pueblo y Educación. La Habana, 249 p.
- Lirón Ruiz, Y. (2008). Dinámica de grupos. La integración en un grupo: entorno, afinidad, intereses y valores sociales. Estructuración del grupo: tipos, relaciones interpersonales y dinámica interna. Distribución de funciones en grupo: roles. Tipos de liderazgo. Resolución de conflictos grupales. Técnicas de trabajo con grupos. Observación y registro de la dinámica grupal, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Extraído el 9 de octubre de 2012 desde [www.eumed.net/rev/cccss/08/ylr.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/08/ylr.htm).
- Maija-Leena Huotari; T. D. Wilson (2001). Determining organizational information needs: the Critical Success Factors approach. *Information Research*. No. 3. Extraído el 2 de septiembre de 2001 desde <http://www.shef.ac.uk/~is/publications/fres/paper108.html>
- Martí Lahera, Yohannis (2004). ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. Extraído el 16 de abril de 2009 desde <http://www.revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/597/537>
- Milanés Marín, Franklin (2006). Repensando la figura del usuario de la información. *Acimed*. 14(5). Extraído el 16 de marzo de 2009 desde [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/v ol14\\_5\\_06/aci20506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/v ol14_5_06/aci20506.htm).
- Miranda Levy, Carlos. Conceptos de multidisciplinariedad, interdisciplinariedad y transdisciplinariedad. Extraído en octubre de 2012 desde <http://www.calameo.com/books/0003468887963a1cdde8e>
- Montessi, M (2011). El comportamiento relacionado con la información en la literatura en lengua hispana. *Ibersid*, 5, p. 61-70.
- Nied wiedzka, B. (2003). A proposed general model of information behavior. *Information Research*, 9(1) 164 p. Extraído en febrero de 2009 desde <http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html>
- Núñez Paula, Israel A. (2004). Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. *Acimed*. Extraído el 9 de marzo de 2009 desde [http://www.bvs.sld.cu/revistas/acivol12504/aci04\\_504.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/acivol12504/aci04_504.htm)
- Núñez Paula, Israel A (2002). *Enfoque teórico-metodológico para la determinación de las necesidades que deben atender los sistemas de información en las organizaciones o comunidades*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Ciencias de la Información. Universidad de La Habana, 2002.
- Ortiz, Valentín (2008). Evaluación de la conducta informativa de los profesionales. Coloquio sobre Administración y Liderazgo en el Campo Informativo. Extraído el 5 de abril de 2009 desde <http://www.abgra.org.ar>.
- Parra González, Hugo N (2006). Habilidades y destrezas investigativas del bibliotecólogo colombiano - una perspectiva de formación. Extraído el 16 de marzo de 2009 desde [http://ascolbi.org/eventos/congreso\\_2006/documentos/Ascolbi\\_Congreso\\_2006\\_Ponencia\\_Hugo\\_Parra.pdf](http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi_Congreso_2006_Ponencia_Hugo_Parra.pdf).
- Robbins, Stephen P. (1992). *Comportamiento Organizacional, controversias y aplicaciones*. 3ra. ed.
- Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10 ed.). México: Pearson Educación.
- Romanos de Tiratel, Susana (2008). Estudios de usuarios: investigación y competencia profesional (presentación powerpoint). Extraído el 15 de marzo de 2009 desde <http://www.abgra.org.ar/documentos/ppt/romanosusuariosppt>
- Romanos de Tiratel, Susana (2008). Estudios de usuarios: investigación y competencia profesional. Extraído el 7 de febrero de 2009 desde [http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios\\_u/bloque\\_1/eus/romanos\\_susana.pdf](http://hum.unne.edu.ar/academica/departamentos/informac/catedras/estudios_u/bloque_1/eus/romanos_susana.pdf)
- Sánchez, A. (2012) Comportamiento Informativo y estudios de usuarios. Extraído en octubre de 2012 desde <http://t.co/hfK3npdc>
- Uribe, A. (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en AI mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario* (tesis de maestría). Colombia.
- Wilson T. D (2006). A re-examination in the context of activity theory. *Information Research*. Extraído el febrero de 2009 desde <http://informationr.net/ir/11-4/paper260.html>.
- Wilson, T. D (2000). Human Information Behavior. *Informing Science*. 3(2). Extraído el 13 de febrero de 2009 desde <http://www.informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf>.
- Wilson. T. D (1999). Models in Information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270. Extraído en febrero de 2009 desde <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>.
- Zayas Caballero Irlisleidys (2012). *Comportamiento Informativo: Aproximaciones teóricas*. Tesis para obtener el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de La Habana, julio de 2012. Tutor: Dr. Israel A. Núñez Paula. 91p.