

Principales coordenadas del origen, desarrollo y consolidación de la investigación del usuario de la información¹

Aurora González Teruel
Universitat de València. Espanha

1. INTRODUCCIÓN

El origen de la investigación del usuario de la información se sitúa en los primeros años del siglo XX con los primeros estudios centrados en los hábitos de demanda y uso de información, principalmente de los científicos. Desde ese momento, la historia de esta línea de investigación es la crónica de la búsqueda de la mejor fundamentación teórico-conceptual y metodológica hasta llegar a nuestros días. Actualmente puede decirse que es una línea de trabajo consolidada y avanzadilla de otras áreas de la Documentación en lo que respecta a la asimilación de las principales corrientes teóricas y metodológicas de las ciencias sociales. Así, tras el llamado paradigma físico de épocas pasadas, propio de disciplinas con raíces en las ciencias experimentales, en la investigación del usuario se han identificado diversos giros intelectuales que, partiendo de la crítica a la investigación consolidada, proponen una nueva agenda de investigación. Todos esos giros pueden entenderse como tendencias basadas en presupuestos ontológicos, epistemológicos y metodológicos diversos que suscitan interesantes debates, principalmente, sobre el objeto de estudio. Su manifestación más palpable ha sido las distintas denominaciones que ha recibido el área de investigación sobre usuario a lo largo de los últimos años según la corriente teórica asumida, tales como comportamiento informacional, prácticas de información o experiencia de información, entre otras.

Conforme a estos rasgos generales, el presente capítulo se ha estructurado en cinco epígrafes. En primer lugar, partiendo de la segunda mitad del siglo XX, se describen algunos de los estudios centrados en los usuarios científicos. Posteriormente, en los años 60, se describe la extensión de los estudios de usuarios a otros grupos, como los científicos sociales, y con ello la introducción de metodologías propias de esas disciplinas. En los años 70, se destaca el establecimiento del Centre for Research on User Studies (CRUS) que se convirtió en un punto

¹ Esta es la versión del autor de un trabajo publicación en: González-Teruel, A. (2022). Principales coordenadas del origen, desarrollo y consolidación de la investigación del usuario de la información. En F. J. N. Silveira, M. G. Frota y R. M. Marques (Eds.), *Informação, mediação e cultura: teorias, métodos e pesquisas* (pp. 342–363). Belo Horizonte (Brasil): Letramento : PPGCI.

Cambios resultantes del proceso de publicación, como correcciones, formato, y otros mecanismos de control de calidad pueden no estar reflejados en este documento.

de referencia de la investigación en este campo. En los años 80, se describen algunas de las primeras iniciativas destinadas a dotar de una base teórica y metodológica a los estudios del usuario de la información. Finalmente, desde los años 90 hasta la actualidad se plantean las distintas denominaciones como indicador de los debates teóricos y metodológicos habidos en el contexto del área de investigación. Todo este desarrollo se basa en diversos trabajos publicados por la autora dedicados a analizar la investigación del usuario de la información desde una perspectiva teórica, metodológica e histórica (GONZÁLEZ-TERUEL, 2005, 2016 2018)

2. LOS PRIMEROS ESTUDIOS: EL USUARIO CIENTÍFICO (1948-1960)

Para Wilson (2010), dos factores están en el origen de los estudios centrados en los usuarios. El primero de ellos es la necesidad de conocer a las comunidades a las que servían las bibliotecas en los años previos a la II Guerra Mundial para lo que se pusieron en marcha diversos estudios de encuesta que dieron a conocer al usuario en base a características sociodemográficas. Wilson equipara estos resultados a los ofrecidos actualmente por los informes del *Pew Research Center* sobre uso de internet. El segundo de los factores es la disponibilidad de información científica y tecnológica fruto de la industria militar en los años previos a la II Guerra Mundial, la mayor parte de ella circulando por canales de difusión restringidos, y la que se comenzó a difundir en los años posteriores al final de la guerra, especialmente la generada en Alemania y difundida por el bando aliado.

Efectivamente, el contexto científico y tecnológico es el marco en el que Sanz-Casado (1994) sitúa el origen de los estudios de usuarios, concretamente en los primeros trabajos sobre la comunicación científica que comienzan a realizarse a principios del siglo XX. De esta manera, algunos de los patrones desarrollados para describir las pautas de comunicación científica fueron utilizados para la elaboración de perfiles sobre los hábitos informativos de los científicos. Sin embargo, hay una fecha en la que generalmente la mayoría de los autores coinciden en situar formalmente el punto de partida de los estudios de necesidades y usos de la información. Se trata de la celebración en el año 1948 de la *Royal Society Scientific Information Conference* (WILSON, 1981, 1994, 1999b; SIATRI, 1999). Aunque con anterioridad a este momento ya existían investigaciones dirigidas a conocer al usuario de la información, este acontecimiento constituyó el punto de partida de una mayor preocupación por entender cómo utilizaban la información las personas desde una perspectiva más amplia. Esta perspectiva contemplaba el uso de esta información en el contexto laboral de los usuarios, en particular, de

los que trabajaban en el área de ciencia y tecnología. En este sentido, destacaron dos de las ponencias presentadas a esta conferencia, la de Bernal (1948) y la de Urquhart (1948).

En el primer caso, el trabajo de Bernal (1948) describió los primeros resultados de un estudio sobre cómo buscaban y obtenían información los científicos y de qué manera utilizaban las herramientas y recursos informativos de los que disponían. Para ello se recabó información de los propios usuarios de los documentos (científicos pertenecientes a universidades, empresas privadas y organismos gubernamentales) a través de diarios donde relataban sus actividades y cuestionarios. Por otra parte, en la ponencia de Urquhart (1948) igualmente, la información proporcionada por los usuarios, en este caso del servicio de préstamo de la *Science Museum Library* de Londres, fue la base de un estudio centrado en la distribución y el uso de la información científica y técnica. Para ello se utilizó el cuestionario como técnica de recogida de información.

Al igual que los trabajos de Bernal y Urquhart, la gran mayoría de las investigaciones realizadas en este momento estuvieron centradas en los usuarios de las ciencias y posteriormente también en los de la tecnología. Este hecho es atribuido por Siatry (1999) a un aumento de la publicación de información profesional y científica en estas disciplinas frente a las ciencias sociales y las humanidades. Esto dio lugar al desarrollo de herramientas que facilitaban la obtención de la información tales como los abstracts e índices para lo cual era imprescindible que los proveedores de estos servicios conocieran, tanto como fuera posible, los hábitos informativos de sus usuarios, así como sus preferencias y canales de comunicación. En el caso de la información médica, por ejemplo, la mayoría de estudios sobre el uso de la información, realizados durante los años cincuenta, fueron auspiciados por compañías farmacéuticas y por editores de revistas científicas (SHERRINGTON, 1962).

Pero además del aumento de la publicación científica, Herner (1959) considera que el interés por estudiar los hábitos informativos de los científicos vino por la apreciación de la importancia económica y política de la información científica. Una manifestación del tal hecho fue la necesidad de Estados Unidos de aumentar la disponibilidad de información sobre los adelantos científicos soviéticos como consecuencia del lanzamiento del primer satélite ruso a finales de esta década. De esta manera, durante todos estos años podemos observar numerosos trabajos sobre las necesidades y los hábitos de intercambio de información de este colectivo de profesionales. Por ejemplo, Fussler (1949) investiga la literatura que utilizan físicos y químicos en Estados Unidos mediante el análisis de citas y referencias. Por otra parte, Herner (1954), investigó los hábitos informativos de los científicos de ciencias puras y aplicadas de la universidad Johns Hopkins, utilizando para ello entrevistas personales. Su objetivo fue

determinar las fuentes de información y referencia que eran más útiles para este colectivo de usuarios. Para ello se administró un cuestionario a 600 de estos usuarios. Por último, el interés por conocer cómo se comportaban los científicos ante la información culminará en el año 1958 con la celebración de la *International Conference on Scientific Information, celebrada en Washington*. Allí se prestó especial atención a los hábitos informativos de los usuarios de las ciencias experimentales y de la tecnología, dedicando un área específica de esta reunión a este tema: *Literature and reference needs of scientists: Knowledge now available and methods of ascertaining requirements*.

En general, los estudios sobre los hábitos informativos de los científicos y tecnólogos realizados hasta el momento permitieron obtener información de gran valor sobre el modo en que utilizaban la información estos profesionales. En cierta medida fue posible establecer perfiles de usuarios con características generales en cuanto a sus requerimientos informativos. Fue posible conocer, por ejemplo, los canales de comunicación que utilizaban con mayor frecuencia, el uso que hacían de las fuentes informales de información e incluso la preferencia por determinadas revistas o publicaciones. Se trataba de resultados muy descriptivos que buscaban ser generalizables a otros grupos con similares características.

Sin embargo, era necesario profundizar más en los aspectos que pudieran hacer variar y condicionar decisivamente el modo en que un usuario se comporta ante la información. Esos aspectos podían ser, por ejemplo, el rol social o laboral que asume cada individuo, las tareas que realiza cada usuario según su responsabilidad y los requerimientos de su organización, las habilidades de cada usuario en el uso de los recursos informativos y la disponibilidad de fuentes de información en diferentes entornos. La necesidad de conocer todos estos aspectos marcará la dirección hacia la que se dirigirá esta línea de investigación. En siguiente década, principalmente en dos direcciones: la necesidad de conocer los hábitos informativos de otro tipo de usuarios distintos al usuario científico y la necesidad de obtener resultados más precisos que permitieran su traducción en mejoras concretas de los sistemas de información.

3. LOS AÑOS 60: LA INFLUENCIA DE LAS CIENCIAS SOCIALES

Durante los años 60 se produce un despegue de los estudios centrados en los usuarios a la par que continúa el interés por los hábitos informativos de científicos e ingenieros. Ambos aspectos quedan patentes en las sucesivas revisiones del *Annual Review of Information Science and Technology* (ARIST) dedicadas al tema publicadas durante estos años. En dichas revisiones, por una parte, se evidencia el incremento progresivo de trabajos revisados, por otra, la gran mayoría de investigaciones tienen al usuario científico e ingeniero como centro de interés. En

este sentido, continúan planteándose investigaciones con estilos similares a los de épocas pasadas, pero, en general, se trata de estudios con objetivos más ambiciosos que utilizan técnicas de recogida de información más sofisticadas.

Es en este momento cuando comienzan a plantearse los primeros estudios que investigan a los usuarios de las ciencias sociales, colectivo desconocido hasta el momento. Para Line (1971) la razón de este desconocimiento era que estos usuarios se tenían que enfrentar con un menor volumen de información y, derivado de ello, eran mucho menos conscientes de su valor. Consecuentemente, con el desarrollo que tuvieron determinadas disciplinas de las ciencias sociales, y por lo tanto el aumento del volumen de publicaciones disponibles, comienzan a crearse los primeros centros de información especializados en estas áreas. Para ello era necesario conocer las necesidades de información de este tipo de profesionales y no diseñarlos a partir de los conocimientos obtenidos de otros colectivos estudiados con anterioridad.

Algunos de los estudios realizados en este momento son promovidos por las grandes asociaciones científicas y profesionales americanas ya que, como afirma Sanz Casado (1994), éstas necesitaban conocer los hábitos de información de sus asociados con el objeto de elaborar cursos y programas específicos a partir de los enormes recursos de información de los que disponían. Es el caso del proyecto *Scientific Information Exchange in Psychology* promovido por la *American Psychological Association* (APA).

El proyecto de la APA tuvo como objetivo realizar una descripción exhaustiva del intercambio de información científica en Psicología determinando: a) las personas e instituciones relacionadas con el origen, transmisión, almacenamiento y uso de dicha información; b) las características de los procesos implicados en el cumplimiento de cada una de estas funciones y c) el uso que se hacía de la información científica (GARVEY; GRIFFITH, 1964). En definitiva, se quería conocer detalladamente qué ocurría en cada una de las fases del proceso de comunicación científica: generación de la información, transmisión, almacenamiento y uso.

En general, la serie de estudios de la APA dieron como resultado la obtención de un gran volumen de datos desconocidos hasta el momento sobre las pautas de comunicación científica de los psicólogos, pero sobre todo la experiencia de sus investigadores dio paso a otra serie de estudios, si cabe más ambiciosos, como los realizados por el *Johns Hopkins Center for Research in Scientific Communication*. En este caso además fue posible comparar las pautas de comunicación de los usuarios de nueve disciplinas distintas.

Este centro fue fundado en 1966 y desde ese momento cooperó con diversas asociaciones profesionales americanas en la investigación del comportamiento informacional de sus asociados. Hasta 1971 realizó más de 70 estudios cuya filosofía fue explorar el espectro

completo de la comunicación científica, intentar que los resultados de un estudio pudieran ser relacionados con otros, programar los distintos estudios a tiempo real, es decir realizar un seguimiento desde que se genera la idea hasta que se integra en un cuerpo de conocimiento y, por último, llevar a cabo las mismas investigaciones en las nueve disciplinas objeto de estudio para poder realizar comparaciones entre ellas (GARVEY; LIN; NELSON; TOMITA, 1972).

Junto con los estudios de la APA y del Johns Hopkins, el último de los grandes estudios que se realizó en esta época fue el INFROSS (*Investigation into Information Requirements of the Social Sciences*) liderado por Maurice Line. Su objetivo fue estudiar todos los aspectos del comportamiento informacional, tanto formal como informal, de los científicos sociales, recoger datos que pudieran servir para mejorar o diseñar nuevos servicios de información y, en definitiva, responder a cuestiones como la variación de los hábitos informativos entre disciplinas, los factores que condicionaban estos hábitos, las barreras encontradas en el uso de determinados sistemas de información o la utilidad de diversas fuentes de información (LINE, 1971).

Tanto el estudio de la APA, el promovido por *Johns Hopkins Center for Research in Scientific Communication* como el estudio INFROSS, constituyen los primeros macroproyectos realizados en el área tanto por su duración como por la ambición de sus objetivos y por los recursos de los que dispusieron. Tal despliegue de medios permitió conocer detalladamente un tipo de usuarios heterogéneo, desconocido hasta el momento, y establecer una imagen rica en detalle de sus pautas de comportamiento con relación al intercambio de información. Sin embargo, más allá de estos logros, la realización de estudios para y desde las ciencias sociales permitió la introducción de los principios metodológicos propios de la investigación social.

En definitiva, durante los años 60 los estudios centrados en el usuario fueron por el camino descubierto por Menzel en 1966. Este investigador entendía que, ante la falta de calidad de algunos de los trabajos realizados en el pasado, era necesario utilizar la base teórica y metodológica que aportaban disciplinas como la Sociología y la Psicología. Sin embargo, a pesar del avance que supone la incorporación de aspectos de estas disciplinas, en el año 1970 Lipetz afirma que ésta es un área de investigación que está todavía en su infancia. En este sentido, es suficientemente ilustrativo los siguientes párrafos donde se describe el momento en el que se encuentra la investigación en esta década:

Concept definition, methods of data gathering, and theoretical notions have developed to the point at which there is now a good deal of consistency and reasonableness in what is observed about information uses, demands, and needs. [...] The predictive value

of theory in this field is still extremely poor. However, the reason cannot be attributed entirely to a lack of quantitative and operationally meaningful hypotheses; such hypotheses now exist but are still untested (LIPETZ, 1970, p. 26).

Y cuáles serán las pautas que seguirá a partir de este momento:

The next few years should bring continued progress in the understanding of information needs and uses, but probably nothing that will immediately revolutionize, or even strongly modify, prevailing methods of designing and operating information systems. The understanding of information use involves rather abstract concepts of human motivation that are difficult to establish unequivocally and, hence, slow to gain general acceptance (LIPETZ, 1970, p. 26).

Lipetz con estas palabras menciona los principales aspectos sobre los que se trabajará en las próximas décadas: el desarrollo de técnicas apropiadas para el estudio de los usuarios y el establecimiento de un marco conceptual y metodológico que permita investigar de forma rigurosa y con resultados aplicables al diseño de sistemas de información.

4. LOS AÑOS 70: EL CRUS Y EL ESTUDIO INISS

En los años 70, los estudios centrados en los usuarios de la información van evolucionando e introduciendo mayor diversidad de grupos diana. Sin embargo, se hacen más fuertes las críticas sobre la falta de aplicación de los resultados y las deficiencias metodológicas en el diseño de estas investigaciones. Un importante hito en la historia de esta línea de investigación fue la fundación en el año 1975 del *Centre for Research on User Studies (CRUS)* en la Universidad de Sheffield. La motivación principal para su creación fue la evidencia de una falta de destreza en el uso de las técnicas de investigación social de los investigadores junto con la necesidad de fomentar cierta uniformidad en el uso de la metodología (ROBERTS; WILSON, 1988).

Durante los más de diez años de funcionamiento, el CRUS dedicó sus actividades al fomento de la metodología de investigación, la realización de cursos de formación, la edición de publicaciones especializadas (CRUS Guides, CRUS Working Papers, CRUS News y CRUS Occasional Publications) y la investigación. Respecto a esta última cuestión, se realizaron estudios en el ámbito de las humanidades, de la educación y de los médicos. Pero una de las investigaciones realizadas en este centro destaca sobre las demás. Se trata del INISS (*Information Needs and Services in Social Services Departments*), un estudio que marca un

antes y un después por las estrategias y los métodos empleados (WILSON; STREATFIELD, 1977).

El estudio INISS tuvo como objetivo investigar la conducta y los hábitos de información de los trabajadores sociales británicos con el fin de obtener una imagen de sus necesidades que pudiera servir para determinar qué servicios de información serían más efectivos. Para ello, en primer lugar, se realizaron una serie de visitas a los distintos departamentos administrativos para que el equipo de investigación conociera más en profundidad su estructura organizativa y los servicios de información que tenían disponibles.

En segundo lugar, se realizó un estudio mediante la observación de veintidós individuos de todas las escalas laborales, especialmente trabajadores sociales, gerentes y consejeros. Seguidamente, se realizaron entrevistas a varios de estos individuos para recoger información adicional y validar la información obtenida en la fase de observación. Por último, los resultados de la investigación se tradujeron en mejoras que podrían ser incorporadas a los servicios de información para atender y anticiparse a las necesidades de información de sus usuarios (WILSON; STREATFIELD, 1980).

Es importante resaltar que el estudio INISS se basó en un estilo de investigación orientada a la acción. Es decir, cualquier hallazgo o descubrimiento no tendría sentido si no era convertido en acciones concretas para la mejora del sistema (*action research*). Esta asunción básica pretendía responder a una de las críticas que tradicionalmente se le venían haciendo a los estudios centrados en el usuario: la difícil aplicación de los resultados de la investigación a la práctica profesional. En este sentido, para Beaulieu (2003), una de las principales aportaciones del CRUS fue ésta, la aplicación de los resultados de las investigaciones realizadas en la mejora de los sistemas de información. En el caso del estudio INISS se tradujo en la provisión de una serie de mecanismos de suministro de información a los que tuvieran acceso los trabajadores sociales desde su mismo puesto de trabajo. Pero junto con la aplicación de los resultados, Beaulieu (2003) considera que existen dos aportaciones fundamentales realizadas por el CRUS: los desarrollos metodológicos y la generalización de resultados. Respecto a los desarrollos metodológicos destaca los esfuerzos realizados para darle mayor solidez a las técnicas de recogida de datos y, además de aplicar los métodos de muestreo apropiados para encuestas cuantitativas, el desarrollo de instrumentos para la colección y análisis de datos cualitativos por medio de entrevistas y observación directa. Respecto a la segunda cuestión, la generalización de resultados, los estudios llevados a cabo en este centro de investigación aportaron gran cantidad de información sobre las pautas de comportamiento con respecto a la información de los usuarios estudiados en un contexto organizacional.

5. LOS AÑOS 80: MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS METODOLÓGICOS

En el contexto en el que se desarrollaron los estudios centrados en los usuarios hasta los años 80 del siglo XX destaca dos hechos importantes. El primero es que el paradigma positivista fue el dominante en las ciencias sociales y el segundo es que la mayor parte de estos trabajos los realizaron bibliotecarios, al margen de los grandes estudios como el INISS. Como consecuencia, el estilo de investigación más frecuente fueron los estudios de encuesta, centrados en los sistemas de información y orientados a la práctica bibliotecaria, con escasa o nula fundamentación teórica (WILSON, 2008). Es por ello por lo que, frecuentemente, la denominación de estudios de usuarios se identifica con un modo de investigar desde el punto de vista de las transacciones entre el usuario y la biblioteca, a partir de un enfoque metodológico cuantitativo. Pero tras los desarrollos anteriores y, como resultado del empeño de hacer de los estudios centrados en los usuarios una herramienta verdaderamente útil para el diseño y mejora de los sistemas de información, la década de los 80 fue en la que mayor atención se prestó al marco teórico y metodológico (SIATRI, 1999).

En el desarrollo y evolución de esta línea de investigación hay un hito importante que es la publicación en el año 1986 del capítulo de revisión de Dervin y Nilan en el ARIST sobre necesidades y usos de la información. En él se describe la existencia de un cambio de paradigma en la investigación del usuario. Por una parte, un paradigma tradicional centrado en el sistema, por otro un paradigma emergente centrado en el usuario. Esta dualidad, entre la perspectiva del sistema y del usuario, ha sido desde entonces una referencia obligada para distinguir un tipo de investigación más cuantitativa orientada a la observación del usuario con relación a un sistema de información y otra, emergente, en la que se observa al usuario con relación a la información con una aproximación más cualitativa. Una consecuencia de la irrupción de este nuevo paradigma fue el comienzo de una carrera que derivó en una auténtica explosión de propuestas teóricas para el estudio del usuario cuyos inicios tempranos tuvieron lugar, no obstante, en los años 70 y 80 del siglo XX (ELLIS, 2011). Dichas teorías buscaban la descripción del proceso de búsqueda de información de una forma global u holística y estaban interesadas en conocer aspectos tales como el motivo que lleva a las personas a buscar información, independientemente del sistema que utilizaran, o el modo en que interactuaban con un contexto de social, cultural o histórico. Desde entonces han emergido numerosas teorías, de las cuales, las que mayor repercusión han tenido son las que pueden calificarse como enfoques cognitivos. Estas parten de la premisa de que los aspectos cognitivos, o el modelo que cada individuo tiene del mundo, condiciona la forma en que la información se interpreta y utiliza. Por lo tanto, este

enfoque se centra en el estudio del comportamiento informacional desde el punto de vista de las motivaciones cognitivas y emocionales del individuo. Bajo esta denominación se incluyen, entre otros, dos de los modelos teóricos más citados en los últimos años. El primero de ellos es el modelo de Ellis (1989), centrado en el estudio de los aspectos conductuales de los usuarios cuando interactúan con los sistemas de recuperación de información. El segundo es el de *Information Search Process* de Kuhlthau (2004), basado en una perspectiva constructivista del aprendizaje y con gran repercusión en el contexto de la alfabetización informacional.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación del comportamiento informacional no es ajena a la evolución de otras ciencias sociales durante el siglo XX. Tras una primera fase, en la que predominaron los diseños cuantitativos basados en encuestas, la investigación del usuario empezó a introducir diseños cualitativos. Así, Wilson (1999b) afirmaba que en el contexto la tradición positivista, los métodos de investigación cuantitativos que se aplicaron resultaron ser inadecuados para el estudio de la conducta humana. Igualmente, más allá de la orientación metodológica, también se criticaban las pocas técnicas que se empleaban, la diversidad y la ambigüedad del lenguaje cuando se documentaba el uso de dichas técnicas, la falta de innovación en general y la ausencia de diseños experimentales rigurosos (MENZEL, 1966).

La ampliación de los grupos diana en los estudios de usuarios, la irrupción del paradigma orientado al usuario y, en general, el giro hacia las ciencias sociales en Biblioteconomía y Documentación (ELLIS, 2011), dieron paso a la extensión de la metodología cualitativa. Cuando Tom Wilson en su trabajo *On user studies*, referencia obligada para los investigadores del comportamiento informacional, describe uno de sus modelos teóricos que pretende delimitar las fronteras de la investigación del usuario, afirma: *The vast majority of studies of 'information needs' has been conducted under a relatively crude conception of the 'scientific method', using self-completed questionnaires as the main data-collection instrument. Social researchers of many kinds have become disenchanted with this model of research and are turning increasingly to a consideration of 'qualitative research' either as a complete alternative to quantitative research or, at least, as a preliminary.* Por otra parte, aboga por un enfoque cualitativo en la investigación del usuario:

Qualitative research seems particularly appropriate to the study of the needs underlying information-seeking behaviour because: our concern is with uncovering the facts of the everyday life of the people being investigated; by uncovering those facts we aim to understand the needs that exist which press the individual towards information-seeking behaviour; by better understanding of those needs we are able better to understand what

meaning information has in the everyday life of people; and by all of the foregoing we should have a better understanding of the user and be able to design more effective information systems (WILSON, 1981).

En general, el desarrollo de modelos como base para la investigación empírica es una aproximación ampliamente adoptada en las ciencias sociales. En el contexto de los estudios centrados en los usuarios ha servido para dar un gran paso en la consolidación de esta línea de investigación (GONZÁLEZ-TERUEL; PÉREZ-PULIDO, 2020). En concreto, ha permitido delimitar, definir y relacionar los distintos aspectos del proceso de búsqueda de información. Como consecuencia, se han podido establecer las diferencias entre los distintos estudios centrados en los usuarios desde el punto de vista de sus objetivos y de la aplicabilidad de sus resultados. Todo ello no hubiera sido posible sin la introducción de un enfoque cualitativo. Sin embargo, esto solo fueron las bases necesarias para la consolidación del área y el inicio de una serie de debates sobre el objeto de estudio y la forma de abordarlo que, iniciados en los años 90 del siglo XX, en gran medida llegan hasta nuestros días.

6. LA CONSOLIDACIÓN DE UN ÁREA DE INVESTIGACIÓN. DESDE LOS AÑOS 90 DEL SIGLO XX HASTA LA ACTUALIDAD

Establecer las coordenadas de la investigación sobre el usuario desde los últimos años del siglo XX comporta cierta dificultad al no existir la distancia suficiente para valorar la trascendencia de los hechos que se relatan. No obstante, frente a épocas pasadas, es posible afirmar que asistimos un proceso de consolidación del área de investigación a la vista de una serie de factores intelectuales y sociales relacionados con la delimitación como campo de investigación y con la existencia de una estructura de comunicación que lo sustenta.

El primero de ellos es que, en diversos trabajos sobre la base intelectual y la estructura cognitiva de la disciplina *Library & Information Science*, la investigación centrada en los usuarios emerge como un área diferenciada junto con otras como son la *Information retrieval* y *Bibliometrics* (ZHAO; STROTMANN, 2014). Este hecho por si solo ya determina la existencia de una frontera, que es el primer indicador de su propia definición.

Pero si nos adentramos en la literatura publicada en el área, además emerge un importante grupo de publicaciones de carácter teórico que son las que sustentan su base intelectual. Así, en el recorrido de esta línea de investigación se puede reconocer los distintos giros intelectuales que describe Hartel (2019) en el desarrollo de la Documentación. No en vano, los ejemplos que

aporta esta investigadora para ilustrar estos giros están tomados en su mayoría del campo del comportamiento informacional.

Una forma de recorrer el desarrollo de la investigación del usuario en este periodo es a partir de la denominación del campo de investigación que, a parte de una cuestión formal, es el rasgo más importante para alcanzar una identidad propia e imagen de los debates existentes tendentes a definir el objeto de estudio, así como la base teórica y metodológica desde donde abordarlo. El desarrollo que se produjo a partir de los años 80 explica el cambio de denominación desde estudios de usuarios a los estudios de comportamiento informacional. Así, en 1981, Tom Wilson introdujo el concepto de comportamiento de búsqueda de información (*information seeking behaviour*) como una alternativa al de necesidad de información como objeto de estudio. En un trabajo posterior, Wilson y Walsh (1996) retoman el modelo propuesto en el año 1981 introduciendo conceptos de otras disciplinas y se refieren al nuevo modelo como modelo de comportamiento informacional. En el congreso *Information Seeking in Context* (ISIC) del año 1996, Wilson (1997) comienza su intervención, haciendo la siguiente precisión terminológica:

The terms used by researchers have varied over the years, from "library surveys" to "user needs" and "information-seeking behaviour". However, having at least popularised (if not introduced) the latter term in a paper in 1981, I now feel that the term "information behaviour" is more appropriate, since other behaviours, in addition to seeking, can be embraced (Wilson, 1997, p. 39).

Más adelante, en el ISIC de 1998, Wilson (1999a) situará el comportamiento informacional como el campo de investigación más general agrupando otras áreas específicas como el comportamiento de búsqueda de información (*information seeking behaviour*) y éste a su vez englobando el comportamiento de búsqueda en los sistemas de información (*information searching behaviour*). Independientemente de los logros pasados, este puede considerarse uno de los primeros marcos conceptuales que delimitan el campo de investigación. Pero además, todas estas expresiones tuvieron gran eco en la comunidad de investigadores, de tal manera que comenzaron a emplearse con frecuencia desde los años 80, en el caso de *information-seeking behaviour*, y desde finales de los 90, para el caso de *information behaviour*. Ésta última además sustituyó a la de estudios de usuarios. Una muestra de la adopción de esta nueva terminología la encontramos en el nombre del congreso ISIC- *Information seeking in context*, celebrado por primer vez en 1996, así como en el título de los artículos de revisión del ARIST que, tras 11 capítulos titulados *Information needs and use(s)* desde 1966, introducen en 2001 la expresión *Information behaviour* en sus títulos.

Sin embargo, si por algo se ha caracterizado esta área de investigación es por su dinamismo. Así junto con la denominación *information behavior* otros investigadores propusieron la *Information practices*. Savolainen (2007) define las prácticas de información como un conjunto de formas, establecidas social y culturalmente, para identificar, buscar, usar y compartir la información disponible en diversas fuentes. El origen de este concepto lo sitúa en diversas teorías y conceptos de la sociología, la antropología y la educación, surgidos en los años 80. Se trata de un enfoque que considera que la investigación sobre el usuario que se ha centrado en el individuo como unidad de análisis aborda de manera inadecuada la naturaleza social de los procesos de información puesto que la creación de información y conocimiento está arraigada en un contexto sociocultural (FULTON; HENEFER, 2010). Una de las primeras investigaciones que denominó al principal objeto de estudio prácticas de información en vez de comportamiento informacional fue la realizada por Pamela McKenzie, centrada en el estudio de la búsqueda de información de las mujeres durante el embarazo. Esta investigadora partió de la premisa de que los modelos teóricos que habían surgido anteriormente en la investigación del usuario, estaban centrados en la búsqueda intencional y activa de información, olvidando prácticas menos dirigidas como el escaneado del entorno, los encuentros casuales o las búsquedas a través de intermediarios (MCKENZIE, 2003).

Sin embargo, posiblemente fueron investigadores de los países nórdicos los que más contribuyeron a estimular el debate en torno a las prácticas de información y a utilizar esta expresión para referirse a los estudios centrados en los usuarios. Los trabajos de Tuominen, Talja y Savolainen (2002) y Talja, Tuominen y Savolainen (2005) son, entre muchos otros, referencias útiles para comprender por qué se propone la expresión prácticas de información frente a la de comportamiento informacional. De esta manera, presentaron el constructivismo cognitivo como la meta-teoría que ha sido la base intelectual de los estudios sobre comportamiento informacional. Éste se ha centrado en los aspectos cognitivos y el modelo que cada individuo tiene del mundo pues ambos determinan cómo se interpreta y utiliza la información. Desde esta perspectiva, los investigadores se centran en revelar el contenido de los mapas cognitivos o estructuras del conocimiento del usuario para entender cómo interactúa éste con la información. El contexto del usuario se considera una variable más en el proceso de investigación, variable afectada por sus situaciones, tareas o contextos sociales. Frente al constructivismo cognitivo, el construccionismo social se propone como una base sólida sobre la que fundamentar la investigación del usuario pues la perspectiva cognitiva no ha solucionado la conceptualización del contexto socio-cultural de los procesos de información. De esta manera, consideran que los actores del proceso de búsqueda de información son seres sociales

que construyen la información a través de la interacción dentro de una comunidad, y no dentro de sus mentes. Como consecuencia, puesto que el lenguaje de los actores revela sus construcciones sociales de la realidad, la mejor manera de entender al usuario es analizar su discurso, no sólo su comportamiento.

En este contexto teórico es en el que algunos investigadores prefieren la denominación prácticas de información a la de comportamiento informacional. La primera expresión denota una concepción del proceso de búsqueda de información constituido socialmente frente a la denominación de comportamiento informacional que refleja el interés de la investigación por los procesos mentales, cognitivos e individuales de dicho proceso (SAVOLAINEN, 2007). En la actualidad, Tabak (2014) considera que no existe acuerdo sobre lo que realmente significa un paradigma orientado al usuario. Así, describe la existencia de un continuum en el que en un extremo el objeto de la investigación se define como patrones de comportamiento y el foco está en el usuario de la información y en el otro extremo las prácticas de información se entienden como fenómenos sociales y culturales y centra la investigación en los significados y valores que las personas atribuyen a estas prácticas (TABAK, 2014).

Un análisis en profundidad de los conceptos comportamiento informacional y prácticas de información desde el punto de vista del discurso científico que lo sustenta puede encontrarse en Savolainen (2007). Respecto a los conceptos de prácticas de información y comportamiento informacional, este investigador afirma lo siguiente:

Ultimately, the major concepts of behavior and practice seem to denote the same phenomena: they deal with the ways in which people “do things.” The concepts of information behavior and information practice both seem to refer to the ways in which people “deal with information.” The major difference is that within the discourse on information behavior, the “dealing with information” is primarily seen to be triggered by needs and motives, while the discourse on information practice accentuates the continuity and habitualization of activities affected and shaped by social and cultural factors (SAVOLAINEN, 2007, p. 126).

El trabajo de Savolainen se publicó en un número especial de la revista *Library Quarterly*, dedicado a los enfoques discursivos en la investigación de la búsqueda de información. En él sus editoras dicen realizar la primera recopilación de contribuciones de la biblioteconomía y documentación a la teoría de la práctica (TALJA; MCKENZIE, 2007). Respecto a ésta, Pilerot, Hammarfelt y Moring (2017) analizan su repercusión en este campo y afirman que actualmente no puede considerarse un corpus integrado, sino más bien un conjunto de líneas de trabajo

influenciadas, entre otros, por los estudios de ciencia y tecnología, las teorías de aprendizaje y educación, la filosofía y la sociología. Como consecuencia, desde un punto de vista teórico sus fundamentos son variados, así como sus enfoques metodológicos.

La última expresión que se ha incorporado al lenguaje de la investigación del usuario, y por lo tanto todavía la más indefinida, es *Information experience* o experiencia de información. De hecho, hace tan sólo diez años Bruce y Partridge (2011) consideraban la experiencia de información como un campo de investigación que debía ser delimitado pues todavía no estaba bien articulado, delineado o explorado. Curiosamente, las autoras no llegan a definir qué es la experiencia de información, pero sí definen lo que no es. De esta manera, afirman que, aunque surge como una línea de investigación derivada de la alfabetización informacional, no se identifica con la alfabetización informacional que tradicionalmente ha asumido una perspectiva conductual. Y aunque comparte con la investigación del comportamiento informacional el interés por el usuario y su contexto, afirman que el modo de interpretar y abordar la investigación es diferente.

Más recientemente, Bruce y sus colaboradores (2014) definen la experiencia de información como la forma en que las personas experimentan u obtienen un significado cuando se relacionan con la información y sus mundos vividos a medida que avanzan en su vida y trabajo cotidianos, incluyendo los matices de esa experiencia como consecuencia de las diferentes culturas, comunidades y contextos. Estas investigadoras afirman que su interés por la experiencia de información parte de lo que la fenomenología describe como las experiencias vividas de las personas en sus mundos de vida.

Desde el punto de vista de la investigación en información, Bruce y Partridge (2011) afirman que se trata de un enfoque que permite adoptar una visión más holística de la interacción de las personas con la información que la que aporta un enfoque conductual. Una perspectiva conductual o cognitiva considera el contexto del individuo en la búsqueda de información como una variable más del proceso de investigación, mientras que la perspectiva de la *information experience* considera las personas y su mundo como inseparables. No obstante, Bruce y sus colaboradores consideran que, junto con la perspectiva fenomenológica, la perspectiva conductual también ha sido una de las que más frecuentemente se han utilizado para el estudio de la experiencia de información, centrándose en acciones relacionadas con la información, habilidades, pensamientos y sentimientos. Igualmente, la perspectiva socio-cultural ha sido adoptada para este propósito, compartiendo con la fenomenología el interés por el contexto del individuo pero haciendo hincapié en el modo en que la experiencia se construye dentro de una comunidad.

Por último, desde un punto de vista metodológico, Hughes (2014) afirma que en el estudio de la experiencia de información se han adoptado diversos enfoques preferentemente cualitativos, dependiendo de la perspectiva teórica y el problema de investigación. Éstos incluyen la fenomenografía, la teoría fundamentada constructivista, la investigación-acción, la etnometodología, la técnica del incidente crítico, los estudios de caso o la auto-hermenéutica. Etiquetar como comportamiento informacional, prácticas de información o experiencia de información a la investigación sobre el usuario de la información va más allá de ser una cuestión formal. Es un intento por delimitar un campo y es la señal de identidad de alguno de los giros intelectuales habidos en los últimos años. Estos giros han traído consigo unos presupuestos teóricos y metodológicos tendentes a fijar cuál debe ser el objeto de estudio y el modo de abordarlo. En una dimensión superior también son el indicador del grado de consolidación como área de investigación a nivel intelectual pero también social, pues todo ello se sustenta en una comunidad académica e investigadora y unos canales de comunicación que vehiculan la difusión de estos presupuestos. La investigación del mañana deberá hacerse en un entorno diferente en cuanto a los horizontes informativos. Un entorno en el que los medios sociales posibilitan la autonomía del usuario en la generación, difusión y uso de la información. Aunque es requisito que el investigador esté atento a ese nuevo escenario que aporta dimensiones todavía sin explorar, el conocimiento acumulado tras años de desarrollo de esta línea de investigación proporciona una base de conocimientos de gran valor para los desarrollos futuros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEAULIEU, Micheline. Approaches to User-Based Studies in Information Seeking and Retrieval: A Sheffield Perspective. **Journal of Information Science**, v. 29, n. 4, p. 239–248, 2003. doi:10.1177/01655515030294002.

BERNAL, J. D. **Preliminary analysis of pilot questionnaire on the use of scientific literature**. London: Proceedings of Royal Society Scientific Information Conference. London; Royal Society, 1948. 589–637.

BRUCE, C. S.; PARTRIDGE, H. L. Identifying and delineating information experience as a research domain: a discussion paper. **Social Media and Information Practices Workshop, - November, Borås, Sweden, 2011**.

BRUCE, Christine; DAVIS, Kate; HUGHES, Hilary; PARTRIDGE, Helen; STOODLEY, Ian. Information experience: contemporary perspectives. In: BRUCE, C.; DAVIS, K.; HUGHES, H.;

PARTRIDGE, H.; STOODLEY, I. (Org.). **Information experience: approaches to theory and practice**, Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 2014, p. 3–16.

DERVIN, Brenda; NILAN, Michael. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 21, p. 3–33, 1986.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval design. **Journal of Documentation**, v. 45, p. 171–212, 1989.

ELLIS, David. The emergence of conceptual modelling in information behaviour research. **New directions in information behaviour**: Emerald Group Publishing Limited, 2011. ISBN 1780521707, p. 2519–2525.

FULTON, Crystal; HENEFER, Jean. Information practice. **Encyclopedia of Library and Information Sciences**: CRC Press, 2010, p. 2519–2525.

FUSSLER, Herman H. Characteristics of the research literature used by chemists and physicists in the United States. **Library Quarterly**, v. 19, p. 19–35, 1949.

GARVEY, William D.; GRIFFITH, Belver C. The structure, objectives, and findings of a study of scientific information exchange in psychology. **American Documentation**, v. 15, n. 4, p. 258–267, 1964. doi:10.1002/asi.5090150404.

GARVEY, William D.; LIN, Nan; NELSON, Carnot E.; TOMITA, Kazuo. Research studies in patterns of scientific communication: I. General description of research program. **Information Storage and Retrieval**, v. 8, n. 3, p. 111–122, 1972. doi:10.1016/0020-0271(72)90040-X.

GONZÁLEZ-TERUEL, Aurora. Beyond Indicators and Measures : Understanding the User's Reality Through a Qualitative Approach. **Identity of the Contemporary Public Library : Principles and Methods of Analysis, Evaluation, Interpretation**, Milano: Ledizioni, 2016. ISBN 9788867054688. Disponível em: <<http://digital.casalini.it/9788867054688>>.

GONZÁLEZ-TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**: Ed. Trea, 2005. ISBN 8497041666.

GONZÁLEZ-TERUEL, Aurora. Cuatro tradiciones en la investigación del usuario: user studies, information behaviour, information practice e information experience. **AIB Studi**, v. 58, n. 3, p. 479–489, 2018.

GONZÁLEZ-TERUEL, Aurora; PÉREZ-PULIDO, Margarita (2020). The diffusion and influence of theoretical models of information behaviour. The case of Savolainen's ELIS model. **Journal of Documentation**, v. 76, n. 5, p. 1069–1089. doi: 10.1108/JD-10-2019-0197

HARTEL, Jenna. Turn, turn, turn. **Information Research**, v. 24, n. 4, paper colis1901, 2019. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/24-4/colis/colis1901.html>>.

HERNER, Saul. Information Gathering Habits of Workers in Pure and Applied Science. **Industrial & Engineering Chemistry**, v. 46, n. 1, p. 228–236, 1954. doi:10.1021/ie50529a065.

HERNER, Saul. **The information-gathering habits of American medical scientists**. Washington: Proceedings of the International Conference on Scientific Information. Washington; National Academy of Sciences, 1959. 277-286.

HUGHES, Hilary. Researching Information Experience: Methodological Snapshots. **Information Experience**, Bingley: Emerald Group Publishing, 2014, p. 33–50.

KUHLTHAU, Carol Collier. **Seeking meaning: A process approach to library and information services**: Libraries Unlimited Westport, CT, 2004.

LINE, Maurice B. The information uses and needs of social scientists: an overview of INFROSS. **Aslib Proceedings**, v. 23, p. 412–434, 1971.

LIPETZ, B. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 5, p. 3–32, 1970.

MCKENZIE, Pamela J. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. **Journal of Documentation**, v. 59, n. 1, p. 19–40, 2003. doi:10.1108/00220410310457993.

MENZEL, H. Information needs and use studies in science and technology. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 1, p. 41–69, 1966.

PILEROT, Ola; HAMMARFELT, Björn; MORING, Camilla. The many faces of practice theory in library and information studies. **Information Research**, v. 22, n. 1, 2017. Disponible em: <<http://informationr.net/ir/22-1/colis/colis1602.html>>.

ROBERTS, N.; WILSON, Tom. The development of user studies at Sheffield University. **Journal of Librarianship**, v. 20, p. 270–290, 1988.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuarios**: Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SAVOLAINEN, Reijo. Information behavior and information practice: reviewing the "umbrella concepts" right of information-seeking studies. **Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 109–132, 2007.

SHERRINGTON, A. **An annotated bibliography of studies on the flow of medical information to practitioners**. Bethesda: Part II; Institute of Advancement of Medical Communication, 1962.

SIATRI, Rania. The Evolution of User Studies. **Libri**, v. 49, n. 3, p. 132–141, 1999. doi:10.1515/libr.1999.49.3.132.

TABAK, Edin. Jumping between context and users: A difficulty in tracing information practices. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 65, n. 11, p. 2223–2232, 2014.

TALJA, Sanna; MCKENZIE, Pamela J. Editors Introduction: Special Issue on Discursive Approaches to Information Seeking in Context. **Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 97–108, 2007.

TALJA, Sanna; TUOMINEN, Kimmo; SAVOLAINEN, Reijo. “Isms” in information science: constructivism, collectivism and constructionism. **Journal of Documentation**, v. 61, n. 1, p. 79–101, 2005. doi:10.1108/00220410510578023.

TUOMINEN, Kimmo; TALJA, Sanna; SAVOLAINEN, Reijo. Discourse, cognition, and reality: Toward a social constructionist metatheory for library and information science. In: BRUCE, H.; FIDEL, R.; INGWERSEN, P.; VAKKARI, P. (Org.). **Emerging frameworks and methods. CoLIS. Proceedings of the th International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Seattle, WA, USA, July -**, Greenwood, Colorado, 2002, p. 271–283.

URQUHART, Donald J. **The The distribution and use of scientific and technical information.** London: Proceedings of Royal Society Scientific Information Conference. London; Royal Society, 1948. 408-419. (3).

WILSON, T. D. Fifty years of information behavior research. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v. 36, n. 3, p. 27–34, 2010. doi:10.1002/bult.2010.1720360308.

WILSON, Tom. Exploring models of information behaviour: the ‘Uncertainty’ Project. In: ALLEN, D.; WILSON, T. (Org.). **Exploring the contexts of information behaviour proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs. Seeking and Use in Different Contexts August, , Sheffield. UK,** London, 1999a, p. 55–66.

WILSON, Tom. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Org.). **nformation seeking in context proceedings of the International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, - August , Tampere, Finland,** London, 1997, p. 39–49.

SIATRI, Rania. The Evolution of User Studies. **Libri**, v. 49, n. 3, p. 132–141, 1999. doi:10.1515/libr.1999.49.3.132.

TABAK, Edin. Jumping between context and users: A difficulty in tracing information practices. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 65, n. 11, p. 2223–2232, 2014.

TALJA, Sanna; MCKENZIE, Pamela J. Editors Introduction: Special Issue on Discursive Approaches to Information Seeking in Context. **Library Quarterly**, v. 77, n. 2, p. 97–108, 2007.

TALJA, Sanna; TUOMINEN, Kimmo; SAVOLAINEN, Reijo. "Isms" in information science: constructivism, collectivism and constructionism. **Journal of Documentation**, v. 61, n. 1, p. 79–101, 2005. doi:10.1108/00220410510578023.

TUOMINEN, Kimmo; TALJA, Sanna; SAVOLAINEN, Reijo. Discourse, cognition, and reality: Toward a social constructionist metatheory for library and information science. In: BRUCE, H.; FIDEL, R.; INGWERSEN, P.; VAKKARI, P. (Org.). **Emerging frameworks and methods. CoLIS. Proceedings of the th International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Seattle, WA, USA, July -**, Greenwood, Colorado: 2002, p. 271–283.

URQUHART, Donald J. **The The distribution and use of scientific and technical information.** London: Proceedings of Royal Society Scientific Information Conference. London; Royal Society, 1948. 408-419. (3).

WILSON, T. D. Fifty years of information behavior research. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v. 36, n. 3, p. 27–34, 2010. doi:10.1002/bult.2010.1720360308.

WILSON, Tom. Exploring models of information behaviour: the 'Uncertainty' Project. In: ALLEN, D.; WILSON, T. (Org.). **Exploring the contexts of information behaviour proceedings of the Second International Conference on Research in Information Needs. Seeking and Use in Different Contexts August, , Sheffield. UK,** London, 1999a, p. 55–66.

WILSON, Tom. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Org.). **nformation seeking in context proceedings of the International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts, - August , Tampere, Finland,** London, 1997, p. 39–49.

WILSON, Tom. **Information needs and uses: 50 years of progress?** London: Fifty years of information progress: a Journal of Documentation Review; Aslib, 1994. 15-51.

WILSON, Tom. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, p. 249–270, 1999b.

WILSON, Tom. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, p. 3–15, 1981.

WILSON, Tom. The information user: past, present and future. **Journal of Information Science**, v. 34, n. 4, p. 457–464, 2008. doi:10.1177/0165551508091309.

WILSON, Tom; STREATFIELD, David R. Information needs in local authority social services departments: an interim report on project INISS. **Journal of Documentation**, v. 33, n. 4, p. 277–293, 1977. doi:10.1108/eb026646.

WILSON, Tom; STREATFIELD, David R. **You can observe a lot**. Sheffield: a study of information use in local authority social services departments; University of Sheffield, 1980. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/INISS/>>>.

WILSON, Tom; WALSH, Christina. **Information behaviour, an interdisciplinary perspective**. Sheffield: Department of Information Studies, University of Sheffield, 1996.

ZHAO, Dangzhi; STROTMANN, Andreas. The knowledge base and research front of information science 2006-2010: An author cocitation and bibliographic coupling analysis. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 65, n. 5, p. 995–1006, 2014.