



Universitas-XXI, Revista de Ciencias Sociales y Humanas

ISSN: 1390-3837

ISSN: 1390-8634

revistauniversitas@ups.edu.ec

Universidad Politécnica Salesiana

Ecuador

Cruz-Vázquez, Alfredo; Ramos-Rojas, Diego Noel
**Información, comunicación y COVID-19: una exploración de la literatura
desde los modelos de búsqueda de las bibliotecas académicas**

Universitas-XXI, Revista de Ciencias Sociales y
Humanas, núm. 38, 2023, Marzo-Agosto, pp. 167-190
Universidad Politécnica Salesiana
Cuenca, Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.17163/uni.n38.2023.07>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476174599007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

Información, comunicación y COVID-19: una exploración de la literatura desde los modelos de búsqueda de las bibliotecas académicas

Information, communication and COVID-19: a literature review of seeking models from academic libraries

Alfredo Cruz-Vázquez

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente ITESO, México

alfredocruz@iteso.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3058-8936>

Diego Noel Ramos-Rojas

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente ITESO, México

diegoramos@iteso.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3541-7151>

Recibido: 04/06/2023 **Revisado:** 15/08/2023 **Aceptado:** 25/10/2023 **Publicado:** 01/03/2023

Resumen

Este texto ofrece una aproximación desde diversos referentes teóricos y empíricos cercanos a las bibliotecas académicas, en torno de los retos que enfrentan a partir de su objeto de investigación: los usuarios de la información. A partir de la revisión de la literatura se plantea una relación que puede ser encaminada a un diálogo dentro de la cultura digital y el campo de la comunicación, buscando establecer un marco de encuentro fundamentado en la adaptación que han tenido las bibliotecas académicas a los entornos informativos incrementalmente complejos. La circulación de información desde diversas fuentes y aproximaciones en la vida cotidiana representa un reto múltiple para la producción de conocimiento de las bibliotecas académicas. La pandemia del COVID-19 pone nuevamente en el centro de la discusión la subjetividad del proceso informativo, que se acentúa en contextos en los que la incertidumbre y la multiplicidad de sentidos para interpretarla prevalecen de manera pronunciada. La selección de modelos del comportamiento informacional y los estudios de usuarios abordan rutas a las prácticas informativas en la cultura digital desde una mirada de investigación de las bibliotecas académicas. Se presenta un marco de entrada para el estudio de los usuarios desde una construcción interdisciplinaria entre la comunicación, la salud y las ciencias de la información.

Palabras clave

Información, bibliotecas, usuarios, subjetividad, búsquedas.

Forma sugerida de citar: Cruz-Vázquez, A. y Ramos-Rojas, D. N. (2023). Informarse a partir del COVID-19: una exploración de la literatura desde los modelos de búsqueda cotidiana de información de las bibliotecas académicas. *Universitas-XXI, Universitas-XXI*, 38, pp. 167-190. <https://doi.org/10.17163/uni.n38.2023.07>

Abstract

The present text offers an approach from various theoretical and empirical references close to academic libraries; around the challenges they face from their object of research: the users of information. A relationship is proposed that can be aimed at a dialogue with digital culture and the communication field, seeking to establish a framework of encounter based on the adaptation that academic libraries have had to incrementally complex information environments. The circulation of information from various sources and approaches in everyday life represents a multiple challenge to produce knowledge and in the case of libraries. The pandemic by COVID-19 puts the subjectivity of the information process back at the center of the discussion, which is accentuated in contexts where uncertainty and the multiplicity of meanings prevail to interpret it. From a literature review and the selection of models of informational behavior and user studies, clues were detected to study digital culture from a research perspective of academic libraries. The argumentation developed allowed to detect clues to find an entry framework for the study of users from an interdisciplinary construction between communication, health and information sciences.

Keywords

Information, libraries, users, subjectivity, searches.

Introducción

La pandemia del COVID-19 produjo una serie de cambios globales, reformulando formas de trabajo y de convivencia en diversos ámbitos de la vida, causados en gran medida por el confinamiento, los métodos de bioseguridad y el distanciamiento social, aspectos que desencadenaron escenarios complejos en relación con la búsqueda de información para el público en general. Estos cambios pusieron en evidencia los efectos de la sobreproducción informativa y sus posibles repercusiones en los ámbitos de la salud, caracterizados como “infodemia” (conjunción de los términos “epidemia” e “información”) por la Organización Mundial de la Salud (OMS), para referir la propagación de información —en algunos casos correcta, en otros no— sobre un tema en particular (OMS, 2020). El exceso y las características de la información dificultaron la búsqueda de fuentes confiables en el escenario pandémico, donde la desinformación y los rumores amplificados por el uso

de dispositivos móviles, redes sociodigitales y comunidades virtuales cobraron un excesivo protagonismo (OPS, 2020).

Acompañando por esta situación, vino el cierre (o bien la disminución de los servicios) en 2020 y la primera mitad de 2021 de las instituciones educativas, patrimoniales y culturales, tales como las bibliotecas, archivos, museos (Quitral, 2020), que permiten mediar la información hacia un usuario. Así mismo se observó un incremento de búsquedas de información sobre salud a través del internet que partieron desde las diversas coyunturas epidémicas y el interés por estos temas (Aquino Canchari *et al.*, 2020), empero, mediadas por interfaces de recuperación de información y algoritmos de ordenamiento, que atravesaron grandes dificultades para organizar la información en términos de confiabilidad y pertinencia para el público final (Petrocchi y Viviani, 2022). La búsqueda de información durante el confinamiento se enmarcó en un contexto de incertidumbre informativa, restando exclusividad a los medios de comunicación convencionales y dando mayor importancia a las redes sociodigitales y las plataformas de mensajería instantánea (Rogers, 2020; Magallón Rosa, 2020). Finalmente, se produjo un fenómeno de fatiga informativa derivado de su proliferación y reproducción a nivel global provocando un grado de desconexión y saturación sobre las múltiples consecuencias de la pandemia en la vida cotidiana (Kalogeropoulos *et al.*, 2020).

La infodemia, en este contexto convulso, implicó para las bibliotecas académicas un cambio apremiante de enfoque en torno a los roles, los cambios organizacionales y los servicios para apoyar las actividades educativas en diversos ambientes, relacionados con la incertidumbre informativa y con el confinamiento, como lo muestra un estudio nacional en EE.UU. durante la pandemia (Willenborg y Withorn, 2021). A partir de esta situación, diversos centros informativos adaptaron marcos previos a la pandemia para aproximarse a sus usuarios, organizar el acopio de información y modificar la instrucción bibliotecaria en estos contextos como, por ejemplo, en el caso de adaptación del marco de la *Association of College and Research Libraries* ACRL para promover infoliteracidad (Gross *et al.*, 2022).

Este texto busca realizar una exploración de la literatura, tanto previa como posterior en la pandemia, sobre cómo puede abordarse a los usuarios de la información dentro de este contexto de incertidumbre informativa en un contexto cotidiano, buscando ampliar el valor investigativo de las bibliotecas académicas (Oakleaf, 2010). Los entornos cada vez más complejos en los que se desenvuelven los usuarios sitúan la subjetividad del proceso de

información en el centro de la discusión, aunando otros enfoques procedentes, por ejemplo, de la comunicación y la cultura digital en contextos de incertidumbre, subjetividad y construcción de significado.

Nota metodológica para una revisión de literatura

Se buscó una revisión de literatura que disemine los hallazgos de las investigaciones previas, que los sintetice de forma rigurosa y sistemática (Cooper, 2017). Así mismo, este trabajo adoptó un enfoque cualitativo y una mirada crítica, más allá de una mera revisión narrativa. Se llevó a cabo una estrategia de búsqueda puntual que necesitó de pensamiento crítico, de explicaciones heurísticas y la integración de resultados específicos en contextos teóricos más amplios (Botella y Gambará, 2002). Si bien la revisión narrativa ofrece pistas para la inclusión de diferentes tipos y fuentes de información, lo cual ayuda a discutir y a comprender el tema central de forma amplia, se implementó un método propio, lejos de ser un método de síntesis cuantitativo o una revisión narrativa arbitraria, avocándose a la fundamentación teórica y contextual (Hart, 2018) para revisar estudios previos considerando sus procesos históricos, avances en el área y nuevas perspectivas (Vestena y Díaz-Medina, 2018; Byrne, 2016; Ferrari, 2015).

Desde las ciencias de la información ha existido una proliferación de modelos de búsqueda que ha dificultado la formulación tanto de teorías que permitan una sistematización ordenada del conocimiento sobre la búsqueda de información (Savolainen y Thomson, 2022) como de investigaciones empíricas que abordan estos aspectos (Turcios *et al.*, 2014). Hablar de una revisión cualitativa de literatura bajo un enfoque crítico dentro de la bibliotecología y desde el análisis de textos sobre los sistemas de información, es abrir camino fuera del método ortodoxo de la “síntesis narrativa” o metaanálisis en el que se describen estudios pasados de forma “objetiva y cuantitativa”, pero restringe la voz del investigador o la revisión narrativa, altamente subjetiva (Tate *et al.*, 2015).

No se optó por un punto intermedio entre ambas, sino una apuesta metodológica basada en las búsquedas cotidianas de los autores de este texto, que implementan operadores lógicos y comandos de búsqueda para potenciar el ordenamiento algorítmico de los sistemas de información en internet. Estos métodos se realizaron en los motores de búsqueda, pero también en distin-

tas bases de datos como Ebsco, Google Scholar, SciELO, Scopus, Web Of Science y Redalyc, incluyendo las redes sociales académicas Academia.edu y ResearchGate. Algunas de las revistas donde se obtuvieron investigaciones fundamentales fueron *Journal of the American Society for Information Science*, *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries* y *Revista Cubana de Información y Comunicación*.

Considerando que la revisión de literatura es por definición una selección de documentos disponibles que contiene información, ideas, datos y evidencias escritas sobre un tema en particular (Hart, 2018), la selección de fuentes de información para la investigación documental utilizó términos y palabras clave cuyas combinaciones fueron introducidas en los motores internos de las bases de datos. Se emplearon palabras clave como “información”, “usuarios”, “prácticas”, “búsquedas”, “internet” y “salud”, principalmente. A partir de ello, se identificaron dos tipos de trabajos: a) aquellos de corte ensayístico con un despliegue argumentativo para defender una premisa o presentar un modelo; b) trabajos empíricos que dan cuenta de los procesos informativos de usuarios en internet. Las principales interrogantes que motivaron su posterior análisis fueron: ¿Qué se ha indagado o escrito sobre el tema en los últimos diez años? ¿Cómo se le ha pensado? ¿Con qué herramientas conceptuales y/o metodológicas se le ha abordado?

La presente revisión de literatura se enfocó en los estudios que han iniciado o mantienen el debate sobre los procesos informativos del usuario en la vida cotidiana. Esta decisión metodológica implicó considerar algunos criterios de inclusión y exclusión (relevancia temática, aporte y actualidad), otorgándoles mayor atención a los que sumaran al diálogo entre los procesos informativos, la cultura digital y las bibliotecas académicas, tal como lo sugiere el método de revisión sistemática de la literatura de Fink (2014): búsqueda de literatura, selección por medios de criterios, extraer aportes principales y establecer relaciones entre los mismos. Todo este proceso fue guiado por una mirada inductiva que pone énfasis en el rol de las bibliotecas (Cruz-Vásquez *et al.*, 2022).

Las investigaciones se clasificaron para su análisis y presentación en tres ejes: 1) los estudios de usuarios y las prácticas informativas, 2) las búsquedas de información sobre salud en internet y 3) información, comunicación y cultura digital. Se trató de una revisión bibliográfica que rescata los postulados académicos con los que puede construir un diálogo interdisciplinario para dar cuenta del estado de la discusión sobre el comportamiento informa-

cional y los estudios de usuarios, e identificar posibles aportes para el abordaje de los procesos informativos en la cultura digital y la infodemia desde una mirada de investigación de las bibliotecas académicas.

Resultados: subjetividad, investigación y bibliotecas para estudiar a los usuarios

Los estudios de usuarios y las prácticas informativas

La *Association of College and Research Libraries* (ACRL) ha destacado el doble papel que juegan las bibliotecas académicas en las labores de investigación y asesoría, puesto que al tiempo de que son entidades que brindan un servicio académico y que pueden obtener datos, que necesitan para tomar decisiones sobre los propósitos que pueden satisfacer y cómo es que pueden hacerlo, también requieren de investigaciones rigurosas sobre los contextos en los que se desempeñan, a través de la documentación de sus experiencias con métodos propios, con miras a desarrollar investigaciones que permitan profundizar en el valor de las bibliotecas académicas y de sus contribuciones a la misión y las metas institucionales (Oakleaf, 2010).

El apoyo de métodos confiables que sustenten la toma de decisiones, a partir de las prácticas que parten desde los servicios, constituye una forma de operar bibliotecas y centros informativos que se ha descrito en la literatura anglosajona como la *Práctica Bibliotecaria e Informativa Basada en Evidencias* (*Evidence Based Library Information Practice* [EBLIP] en inglés) y en este marco se establecen pautas para recabar evidencias, constituyendo una tradición para aproximarse a los problemas propios de la práctica bibliotecaria, tanto de servicio como de investigación con métodos mixtos (Eldredge, 2012).

Más allá de la mirada introspectiva, en las labores de las bibliotecas universitarias se establecen elementos de indagación sobre los contextos informativos y académicos de características complejas, que son de su legítimo interés porque permiten generar modelos para conocer el valor que aportan a las instituciones educativas de las que forman parte. Estos aspectos se fundamentan a partir de la relación que se produce entre el servicio y la conexión con el contexto académico en el que se encuentran inmersas, aportando enfoques

innovadores a la forma en que se aproximan las diversas actividades de las comunidades educativas y de una serie de preguntas sobre el valor e impacto de las bibliotecas en la vida académica y universitaria (Connaway *et al.*, 2017).

Dentro de la investigación bibliotecaria se encuentra el campo de los Estudios de Usuarios, que se compone de las actividades que involucra a la indagación sobre los usuarios de la información, entendidos como todos aquellos individuos que requieren información para desarrollar sus actividades cotidianas, incluyendo aquellos usuarios potenciales que la necesitan pero no son conscientes de ello, y los usuarios reales, que pueden expresar sus necesidades en estos aspectos, y que utilizan activamente productos informativos para desarrollar sus actividades cotidianas (Pagaza García, 1996). Existe consenso sobre aquello que motiva el conocimiento de los usuarios de información, en tanto que estos estudios surgen por la necesidad de planificación que tienen las bibliotecas y los centros informativos, aspecto central sobre su operación y que les obliga a conocer las necesidades de las comunidades que atienden, sin embargo, existe discrepancia en tanto sus primeras aplicaciones y el sentido de estas investigaciones; algunos autores sitúan sus orígenes durante los años veinte, con la exploración organizada de corte cuantitativo que se originó en las bibliotecas en los Estados Unidos para modelar el uso y aprovechamiento de las bibliotecas modernas, empero, sin contemplar la necesidad de incorporar al usuario como parte del proceso de búsqueda, modelando a este último como mero receptor de un proceso que parte de la administración de recursos informativos (Pagaza García, 1996).

No fue hasta la década de 1980 en que se planteó un giro hacia el usuario, producto de un cambio acumulativo de enfoque y dirección, en el que se plantea la menor centralidad de los productos informativos, para favorecer el comportamiento de los sujetos y sus elecciones documentales, aspectos que pasan a configurar el interés epistémico y motor principal de las motivaciones de indagación, primero de las bibliotecas y posteriormente en otros centros, lo que comienza a promover investigaciones que contemplen al usuario (sus expectativas, decisiones y comportamientos) que engloban una cantidad diversa de investigaciones que gradualmente fueron configurando métodos diferenciados provenientes de otras disciplinas para el conocimiento del usuario (Julien *et al.*, 2018).

A partir de este punto, los estudios de usuarios pueden entenderse, desde su desarrollo histórico, como un esfuerzo que parte desde las bibliotecas en aras de conocer las formas en que los usuarios de la información interactúan con los recursos, independientemente de su origen o administración:

(...) Podemos considerar los estudios de usuarios, como un método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación. En la práctica se pueden concebir como una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales. (Pagaza García, 1996, p. 133)

En consecuencia, con este giro, los estudios se han concentrado esencialmente en dos tradiciones de investigación que enfocan distintos aspectos sobre los usuarios, partiendo desde modelos teóricos preestablecidos, teniendo dos ramas principales: las basadas en las necesidades (Kuhlthau, 1991) y las basadas en los comportamientos (Wilson, 2006). Los estudios sobre necesidades de información enfatizan las dimensiones personales y afectivas que relacionan a los sujetos con estos productos y sus motivaciones para buscarlos, que configuran contextos en los que los usuarios buscan, centrándose en la forma en que toman decisiones, pero sin profundizar en las especificidades de los sistemas tecnológicos. En el caso de los comportamientos informativos, estos explican mediante esquemas de operación dentro de un sistema tecnológico delimitado, la sujeción de los usuarios a un modelado procesal, que surge entre el sujeto y la información que busca.

Desde la mirada del investigador, estos procesos pueden ser descritos como comportamientos en las interacciones con los sistemas. Estas investigaciones profundizan en el diseño informativo, sin embargo, tampoco enfatizan en las especificidades de los sistemas tecnológicos con relación a los usuarios. Aunque ambas líneas se han multiplicado a partir de la producción de modelos y teorías sobre necesidades y comportamientos dado el creciente interés por las ciencias de la información y de los estudios que se amparan bajo esta perspectiva, la integración de múltiples investigaciones empíricas tanto sobre necesidades como de comportamientos, ha originado una suerte de “paraguas” metodológico, de características imprecisas, que abarca una gran cantidad de aproximaciones, que han dificultado la discusión científica y la construcción de conocimiento comparado (Savolainen, 2007). Aunado a eso, son pocos los trabajos que abordan los comportamientos y las necesidades de usuarios con intereses particulares de (Hirsh *et al.*, 2012).

La aparición de nuevas herramientas a partir de la década de los noventa para recuperar información dentro de los distintos escenarios de la vida co-

tidiana, llevaron a los estudios de usuarios a transitar más allá de la delimitación espacial o digital de una biblioteca, e intentaron abordar otros aspectos relacionados con la búsqueda de información, enmarcada por estructuras sociales y tecnológicas. Esta alternativa en la investigación de usuarios se configuró desde el enfoque más apegado al estudio de las prácticas mediadas por sistemas tecnológicos, especialmente a partir de la popularización de Interfaces de Recuperación de Información (IRI) en internet, profundizando en los sentidos con el que se busca y selecciona información mediante estas herramientas.

Los cambios tecnológicos obligaron a las bibliotecas y a los centros informativos a modelar contextos cada vez más complejos en el uso de estos sistemas y gradualmente se enfocó en los procesos de significación con que los usuarios se desempeñan en distintos contextos de búsqueda (por ejemplo, en un buscador de una biblioteca o en un motor de búsqueda como Google), favoreciendo la búsqueda de modelos más inductivos, sobre los comportamientos informativos. Un componente importante de la búsqueda informativa paso a ser modelado a través del sentido que los sujetos otorgan a sus prácticas informativas, sin dejar de lado que existe una estructura tecnológica en la cual se realizan las búsquedas de información, en conexión con otros lenguajes distintos. Sobre este punto han emergido metodologías que enfocan la construcción de sentido desde la mirada inductiva (Dervin, 1998). El modelado de la búsqueda de información, paso a comprenderse desde los escenarios de las prácticas informativas, como parte de la vida cotidiana de los usuarios que no delimitan sus búsquedas únicamente a los contextos formales, sino que agrupan estrategias que operan en una multitud de fuentes, como una práctica de búsqueda de información dentro de la vida cotidiana (McKenzie, 2003; Savolainen, 2008b), expandido recientemente hacia un modelo más robusto, con potencial teórico (Savolainen y Thomson, 2021). La búsqueda ha sido y sigue siendo un componente importante en las prácticas informativas, entendidas como la totalidad de las formas en que las personas buscan, utilizan y comparten información en diferentes contextos (Savolainen, 2010). Una vertiente estudiada en Estados Unidos de la búsqueda de información o *information seeking* desde la década de 1970 ha sido la *non-work information seeking* (búsqueda de información no laboral), formalmente conocida como búsqueda de información de la vida cotidiana (ELIS por sus siglas en inglés). Se expresa en diversos ámbitos, entre los que destacan las

actividades del tiempo libre, por ejemplo, como las relacionadas al consumo, la atención médica y los pasatiempos (Savolainen, 2010).

Existe una rica variedad de temas en los estudios de ELIS, principalmente enfocados a diversos grupos, tales como jóvenes adultos urbanos, adolescentes que toman decisiones de carrera, personas mayores, padres con hijos menores de cinco años, mujeres maltratadas, mujeres con sobrepeso, pacientes hospitalarios, ciudadanos ciegos y con discapacidad visual, padres sin hogar, inmigrantes, personas interesadas en temas paranormales, cocineros aficionados, activistas ambientales, entre otros (Savolainen, 2010). Los principales modelos de ELIS incluyen el enfoque de Creación de Sentidos (Dervin, 1983), la teoría del mundo pequeño o empobrecido (Chatman, 1991), el modelo ecológico de ELIS (Williamson, 1998), ELIS en el contexto del modo de vida (Savolainen, 2008b), el modelo de prácticas de información (McKenzie, 2003), y el concepto de campos de información (Fisher y Naumer, 2006).

En el ELIS se destacan los estudios sobre juicios para buscar, evaluar y recuperar la información, resalando que son dinámicos, complejos (no binarios) y cambiantes en los usuarios a lo largo del tiempo, entre ellos se pueden mencionar el criterio de relevancia y pertinencia (Borlund, 2013; Roitero *et al.*, 2020; Savolainen y Kari, 2006) y el criterio de preferencia (Savolainen, 2008a); estos criterios han ganado centralidad en las investigaciones enfocadas en la búsqueda web. Para el estudio del criterio de preferencia no hay una base definida para su abordaje porque sus estudios son aún exploratorios, para el criterio de relevancia existen dos vías, el de la prueba con juicios predefinidos y el de la identificación de la relevancia en la que el usuario define los criterios que surgen de las tareas de búsqueda autoasignadas, dependiendo de las variables y las subjetividades que afecten su idea de relevancia (Savolainen y Kari, 2006; Savolainen, 2015).

Las búsquedas de información sobre salud en internet

Desde finales de la década de 1990, internet irrumpió como fuente cotidiana (Rieh, 2004), reconfigurando las prácticas de ELIS al proporcionar fuentes de fácil acceso, complementando (sin reemplazar) a las fuentes tradicionales o analógicas (Savolainen, 2008b, 2010). En aras de dar una aproximación al volumen de información que se produce sus décadas después, solamente en marzo de 2020 se subieron 361 millones de videos en YouTube en las cate-

gorías de “COVID-19” y “COVID 19” y hubo 550 millones de mensajes en la plataforma Twitter con los términos coronavirus, corona virus, covid19, covid-19, covid_19 o pandemia.

Los antecedentes a la *infodemia* pueden rastrearse en la literatura académica a partir de la década de 1970, relacionada con la recepción de demasiada información, caracterizada como un quiebre a partir de la cantidad de elementos informativos que pueden ser comprendidos por un sujeto en un contexto determinado, situación que derivó en diversos constructos relacionados con la sobrecarga y la fatiga (i.e. *information overload*, *information fatigue*, *communication overload*), agrupados a partir de tres ejes de interés: el de recuperación, ordenamiento y análisis, el de decisión y el comunicativo (Eppler y Mengis, 2003).

A partir de 1996 aparece el neologismo *infoxicación* (conjunción de los términos información e intoxicación), adaptación del término en inglés *information overload* utilizada por Alfons Cornella para englobar la creciente producción informativa a fines del siglo XX, principalmente en las empresas (Cornella, 1998). Este término ha sido reutilizado en inglés como *infoxication* y una gran cantidad de estudios han usado este término desde principios del siglo XX para dar cuenta de los aspectos cognitivos y cada vez más en los efectos sociales, pero añadiendo la relación salud-información anclada a los hábitos de consumo de los sujetos y en la calidad informativa (Dias, 2014). Análogamente con la intoxicación del cuerpo, más allá de la fatiga o la sobrecarga, el término *infoxicación* también se encuentra asociado a aspectos relacionados con la calidad de la información más que con la cantidad, por ejemplo, en las labores de verificación de información provenientes del periodismo (Franco y Gértrudix, 2015).

La infodemiología, por otro lado, es un término acuñado desde 2002 por Eysenbach (2002) para plantear una metodología de investigación interdisciplinaria que estudia las determinantes y la distribución de información y desinformación en salud. El autor la define como la ciencia de la distribución y determinación de la información en un medio electrónico, especialmente en el internet o en una población, con el principal objetivo de informar salud pública y política pública (Eysenbach, 2011). Análogamente la *infodemia* (*infodemic* también en la literatura anglosajona), ha puesto el foco en el contexto más amplio de la producción informativa, insistiendo en pensar las problemáticas sanitarias y de información como un fenómeno conjunto que se ha enfocado también en el contexto de la desinformación. Un claro ejem-

plo de este fenómeno fueron las búsquedas de Google usando términos para dar cuenta de los síntomas de un catarro o gripe en 2018, cuando fue lanzada la aplicación Google Flu Trend, para utilizar la información sobre búsquedas en línea (Eyesenbach, 2011). La propuesta de la infodemiología utiliza el concepto de infovigilancia, un tipo de seguimiento de la información de salud en línea y el cibercomportamiento para la salud pública. Así mismo Eyesenbach (2011) ha desarrollado esta área emergente de investigación utilizando herramientas de informetría y análisis web, con el fin de medir las actitudes, el comportamiento, el conocimiento y el consumo de información relacionada con la salud.

Dado que el número de usuarios que recurren a Internet para obtener información básica relacionada con la salud ha ido en aumento, Mayo-Yáñez *et al.* (2021), influenciados por la infodemiología y utilizando los datos de Google Trends como fuente de información, analizaron estadísticamente el uso de la información basada en Internet, centrándose en la búsqueda de conductas relacionadas con Covid-19 en el territorio de la comunidad autónoma de Galicia, España. Para ello los autores sistematizaron, interpretaron y compararon los datos descargados de la entrada de búsqueda con las palabras clave (individual y en combinación): Coronavirus, Covid-19, SARS-CoV-2. Concluyen, entre otras cosas, que el análisis de *Big Data* de internet en la investigación sanitaria tiene potencial, es decir, estudiar los patrones de búsqueda en internet posibilita la evaluación del interés público respecto a una serie de temas relacionados con la salud. Unos de sus principales hallazgos fue que el término *coronavirus*, siendo el más usado genéricamente por los usuarios, mantiene, de manera estadísticamente significativa, una correlación lineal con el número de casos confirmados de Covid-19.

La pandemia conllevó una novedosa producción informativa en tiempo récord sobre la salud de forma viral, consecuente con la metáfora del virus y sus posibilidades de propagación y de sus efectos sociales en las redes sociodigitales (Zarocostas, 2020). Esta viralidad fue llevada a una escala global por medio de distintos dispositivos tecnológicos, con una producción significativa proveniente de fuentes sin autoridad médica, gubernamental o científica (López Veneroni, 2021), colocando el énfasis en la excesiva abundancia y no en la premeditación que permite separar la *misinformation* —información errónea sin intencionalidad— de la *desinformation* —que difunde información con el propósito de engañar— (Floridi y Morán Reyes, 2012; Sequoiah-Grayson y Floridi, 2019; Simon Ríos, 2021).

El volumen de información, en combinación con su intencionalidad y veracidad sobre el COVID-19, provocó disposiciones sociales riesgosas que aún son objeto de análisis, tales como el rechazo a las vacunas, poner en duda la existencia del virus y no acatar las medidas de protección elementales como la sana distancia y el uso de mascarilla (López Veneroni, 2021, p. 299), creando confusión sobre los datos provenientes de las ciencias de la salud (Alfonso Sánchez y Fernández Valdés, 2020).

Pellegrini (2021) propone como resultado de la superabundancia de información (tanto veraz como errónea), surgió una diversidad de formas de pensar el fenómeno pandémico, mediadas desde distintos marcos interpretativos, en los que prevaleció la ausencia del razonamiento dialéctico y en las que fue posible caracterizar en función del sentido que se otorgó mediante elementos argumentativos puntuales provenientes de diversas informaciones, homogéneas o contrastantes, repletas de contradicciones, enfocadas en la progresión de los acontecimientos, bien dinámicas o estáticas, cuando se requería abordar un aspecto particular, relaciones informativas que se establecieron entre distintos contextos situacionales.

Desde el marco de la Práctica Bibliotecaria e Informacional Basada en Evidencias (EBLIP en inglés), es posible imaginar una aproximación a las prácticas informativas de los usuarios en la cultura digital y la *infodemia*, considerando que las bibliotecas tienen un papel relevante en las transformaciones digitales (Pérez Salmerón, 2018). Un estudio basado en evidencias que señala la centralidad de la información en la crisis de salud por COVID-19 es el de Montesi (2021), quien parte de la premisa que son las prácticas informativas la que permiten a las personas adaptarse a los cambios derivados de las crisis.

Montesi (2021) afirma que la aportación de la biblioteconomía y la ciencia de la información (*library and information science*, LIS por sus siglas en inglés) y la investigación sobre el comportamiento humano informacional (*human information behavior*, HIB por sus siglas en inglés) ofrecen evidencia, hasta cierto punto, sobre las implicaciones de la información en las personas. También insiste en que el HIB y las prácticas informativas sobre salud pueden abordarse con mayor profundidad en contextos locales o específicos e ir más allá de las metodologías basadas únicamente en los datos masivos, es decir, es urgente contemplar un marco para investigar, desde el conocimiento de bibliotecas y la investigación de la comunicación, a los usuarios, sus experiencias y sus contextos bajo situaciones de crisis de salud, desinfor-

mación e infodemia, ya que lo que se ha realizado ha sido sobre las prácticas informativas en circunstancias de *normalidad*.

Discusión: la cultura digital, hacia la información y la comunicación

Campillo Vélez (2021, p. 57) señala que la pandemia fue “una buena excusa para volcarse a lo digital”. No obstante, la cultura digital es una dimensión de la vida cotidiana desde hace varias décadas, y como concepto ha tenido una vertiginosa evolución desde su primera mención a mediados de los años setenta, generando desde entonces sus propios subconceptos, a la par que se ha relacionado con diversos temas, entre ellos la gestión de la información, las literacidades y las ciencias de la información (Hidalgo Toledo, 2021a). Se retoma el argumento de Hidalgo Toledo (2021a) para precisar a la cultura digital como categoría conceptual capaz de conversar con los estudios de la información, y al señalar que, si bien tiene una relación directa con la información, deben ser medulares “los procesos simbólicos y materiales que se desprenden de la interacción con la transformación digital y la realidad que produce y sostiene” (p. 317).

Las búsquedas de información en la web son parte inherente del entorno digital, y esta a su vez de la vida cotidiana en su conjunto; lo que buscamos, consumimos y producimos en internet es cultura digital, ahora acentuada por la pandemia (Trejo Delarbre, 2021), pero siempre ancladas a las tecnologías digitales y sus mediaciones, por lo tanto, se trata de una cultura en constante transformación que desafía a los investigadores a aprovechar instrumentos consolidados de las ciencias sociales y al mismo tiempo emplear métodos para aproximarse al terreno de lo digital (Flores-Márquez y González, 2021) y a las vidas hipermediatizadas (Hidalgo Toledo, 2021b). Dada la digitalización y la virtualización de las prácticas cotidianas por medio de dispositivos y pantallas, la vida misma se ha vuelto digital; se trata de una cultura digital que se redefine y se transforma, al mismo tiempo que el interés académico por abordarlo aumenta con el paso de los años (Hidalgo Toledo, Rodríguez da Cunha y Barredo Ibáñez, 2020).

Desde algunas posturas en las ciencias de la salud (García-Saisó *et al.*, 2021) apuntan a ver la “infodemia” como el escenario que abre la necesidad de promover la alfabetización mediática e informacional (habilidades que per-

miten la verificación de contenidos digitales). Esta alfabetización como se ha discutido ampliamente habla del rol de los profesionales de la información y de una competencia crítica en información, también llamada alfabetización informacional (Alfonso Sánchez y Fernández Valdés, 2020).

La pandemia de COVID-19 vino a acentuar aún más esta cultura digital en una sociedad de la información cada vez más convulsa, compleja y contradictoria. En ese sentido, un puente entre los estudios de la información y la bibliotecología con las ciencias de la comunicación ha sido la info-comunicación, concebida como una acción compleja que busca “articular la información con los procesos comunicativos que las moviliza, mediados por procesos educativos” (Pirela Morillo, 2021, p. 82); la info-comunicación insta a discutir teóricamente y de forma interdisciplinar, la articulación entre la información, la comunicación y la mediación tecnológica, tanto en la producción-circulación como en el consumo de contenidos en plataformas digitales (Pasarelli *et al.*, 2014; Saladrigas y Linares, 2017).

Existen investigaciones con enfoque en los medios de comunicación que se centraron en el uso de los medios por parte de los ciudadanos para informarse sobre la pandemia de COVID-19, se preguntaron cuál había sido su dieta mediática durante la pandemia. Estos estudios, en su mayoría cuantitativos, muestran interés en las competencias equivalentes entre alfabetización mediática y la alfabetización informacional, teniendo como puente entre las dos a las tecnologías que median el consumo y el acceso a fuentes de información (Muñiz, 2021). Por su parte, Grajales *et al.* (2014) estudiaron cualitativamente la información sobre salud que interactúa con los usuarios desde las redes sociales digitales y las aplicaciones de los medios de comunicación, revisó narrativas en varios casos para entender las diferentes formas en la que las personas usan internet para el cuidado de su salud y las razones para hacerlo, su objetivo fue mostrar en los casos cómo se toman decisiones informadas desde el uso cotidiano de las redes sociales y herramientas similares.

La info-comunicación indaga en la alfabetización universal (informativa, cognitiva y mediática) para afrontar estratégicamente problemas, entre ellos la sobreabundancia de información (Pirela Morillo, 2021). No obstante, es necesario puntualizar que, más allá de las competencias digitales y los hábitos de consumo de información, las personas, en su vida cotidiana, llevan a cabo sus propias prácticas informativas. Los usuarios desarrollan criterios para seleccionar una fuente u otra en las búsquedas de información sobre un tema determinado. Para abordar las prácticas de información en internet es

fundamental considerar tres aspectos: 1) el punto de vista del usuario en el contexto de la vida cotidiana; 2) los antecedentes teóricos y los aportes empíricos a la discusión sobre las formas en que las personas acceden y utilizan diversas (aunque en ocasiones limitadas) fuentes de información para satisfacer las necesidades de información en áreas como la salud, el consumo, la educación, el transporte y el ocio (Savolainen, 2008b); y 3) que los usuarios crean sus propios ecosistemas digitales, es decir, reconfiguran sus entornos, volviéndolos más complejos (Figueroa Benítez, 2019).

La información y la comunicación tienen un lazo natural, el comportamiento de búsqueda de información y las prácticas informativas humanas en general se encuentra dentro de un área más extensa, que es el estudio mismo de las prácticas de comunicación humana en un sentido cotidiano (Savolainen, 2007). Sin embargo, ante la ausencia de un marco conceptual interdisciplinario centrado en el estudio de las prácticas informativas en internet sobre salud en tiempos de pandemia e infodemia, es urgente pensar estas prácticas como fenómeno en transformación dentro de la cultura digital, conectando los conocimientos de las bibliotecas y los estudios de la información con la mirada comunicacional.

Ante la abundante presencia de flujos globales de información y las comunicaciones es pertinente considerar la mirada crítica al orden global de la información, que a su vez alude a los desafíos para aproximarse a una cultura tecnológica y digital, en el que las identidades y las prácticas se ordenan, se desordenan y se reordenan por medio de la información (Lash, 2002). Estudiar los usos y las prácticas sociales dentro de la sociedad desinformada de la información, debido a la irracional sobrecarga informativa, la información errónea, la desinformación y la información descontrolada (Lash, 2002), representa abrirse camino a nuevos objetos desde planteamientos sólidos sobre el estudio de la comunicación y la información.

Conclusiones

Desde las bibliotecas académicas se ha vuelto indispensable decodificar la *infodemia* incorporando elementos provenientes de distintos campos de acción, entre ellos desde el estudio de la cultura digital y de la comunicación. Abordar los fenómenos relacionados con la búsqueda de información en el contexto de la pandemia desde la investigación, implica una mirada abierta

al mundo de los sujetos, en la que la búsqueda de sentido y las formas cotidianas de aproximarse a la multiplicidad de fuentes, más allá de sus criterios de calidad o extensión, se perfila como un elemento constitutivo para indagar en las prácticas informativas que se enfrentan a procesos de alta incertidumbre, desde la posible constitución de identidades y formas de pensar desde aspectos derivados de las lógicas de la misma información.

De esta subjetividad surge el elemento central para el estudio de estas prácticas informativas del usuario en la cultura digital, aspecto que supone un reto para futuras investigaciones ya que han de centrar su mirada en las motivaciones, interpretaciones y experiencias de los sujetos, pero sin perder de vista el entorno que ellos mismos configuran desde la superabundancia de fuentes y procesos informativos en el que la performatividad se convierte en el eje de la práctica, donde la velocidad y la comprensión son claves para el abordaje futuro de estos temas, como lo recuerda Lash:

La creación de sentido o el conocimiento es la glosa, el comentario de actividades cotidianas, y resulta inseparable de ellas. En la cultura tecnológica, la reflexividad no es un proceso de reflexión independiente. Faltan el tiempo y el espacio para esa reflexión. Hay una fusión de las palabras y las cosas, el pensamiento y la práctica. Pensar no solo es al mismo tiempo hacer; también es comunicar. En la cultura tecnológica, la reflexividad se convierte en práctica: se convierte en comunicación. (2002, p. 46)

En este aspecto, no se puede obviar el escenario de incertidumbre y el contexto complejo por el que atraviesan los procesos informativos, como en el caso de la pandemia, ya que el exceso de información no solo impide encontrar fuentes confiables, sino que invita a discutir con distintas disciplinas para aproximarse a la búsqueda de sentido en la vida cotidiana y las transformaciones digitales que median en momentos de crisis.

El papel de las bibliotecas académicas, dada su naturaleza de servicio a los usuarios y su legítimo interés en la investigación sobre los fenómenos que rodea a la *infodemia* y la cultura digital, cobra cada vez más relevancia en el campo, especialmente porque están abiertas al diálogo interdisciplinar y han sabido generar sus propios modelos para comprender el contexto en el que se desempeñan e inciden, quedando pendiente un cruce entre la comunicación y las ciencias de la información en un sentido profundo y reflexivo.

Corresponde a la mirada bibliotecaria y a los estudios de la información desarrollar una mirada crítica, menos ingenua, de tal forma que, al analizar

las prácticas informativas de los usuarios en la cultura digital y la *infodemia*, arrojen luz sobre los retos que tiene la información con relación a las subjetividades, los comportamientos y las necesidades. En ese tenor, el puente pertinente a construir entre las ciencias de la comunicación y la información no solo es posible, sino apremiante, encontrando un punto de anclaje con los aportes y goznes metodológicos propuestos desde las ciencias de la comunicación por Fuentes-Navarro (2002), en su viraje a la cotidianidad, útil a la investigación desde las bibliotecas académicas.

Referencias bibliográficas

- Alfonso Sánchez, I. y Fernández Valdés, M. (2020). Comportamiento informacional, infodemia y desinformación durante la pandemia de CVID-19. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 10(2), e882. <https://bit.ly/3dgAVQY>
- Aquino Canchari, C., Caira Chuquineyra, B. y Chávez Bustamante, S. (2020). Asociación entre la pandemia de COVID-19 y las tendencias de búsqueda en internet en Latinoamérica. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 31(4). <https://bit.ly/3QTb5k4>
- Borlund, P. (2013). Interactive Information Retrieval: An Introduction. *JISTap*, 54(10), 13-25. <http://dx.doi.org/10.1633/JISTaP.2013.1.3.2>
- Botella, J. y Gambara, H. (2013). *Qué es el meta-análisis*. Biblioteca nueva.
- Byrne, J.A. (2016). Improving the peer review of narrative literature reviews. *Research Integrity and Peer Review*, 1(12), 1-4. <https://bit.ly/3eV5BYJ>
- Campillo Vélez, B. E. (2021). Vigilancia y disciplina en tiempos de pandemia: ¿Se expande en Occidente el modelo chino? En E. Vieira Posada (ed.), *La pandemia de covid-19 y un nuevo orden mundial*, 3, 55-79. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <https://doi.org/10.16925/9789587603248>
- Chatman, E. A. (1991). Life in a small world: Applicability of gratification theory to information-seeking behavior. *J. Am. Soc. Inf. Sci*, 42(6), 438-449. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199107\)42:6<438::AID-ASI6>3.0.CO;2-B](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199107)42:6<438::AID-ASI6>3.0.CO;2-B)
- Connaway, L., Harvey, W., Kitzie, V. y Mikitish, S. (2017). *Academic Library Impact: Improving Practice and Essential Areas to Research*. American Library Association, 1-124. Elibro. <https://bit.ly/3Bi3Gos>
- Cooper, H. (2017). *Research Synthesis and meta-analysis: A step-by-step approach* (5th ed.) Sage.

- Cornella, A. (1998). El uso de la información en las empresas. *El profesional de la información*, 7(7), 10.
- Dervin, B. (1983). An overview of sense-making research: concepts, methods and results [Conferencia]. International Communication Association, Dallas, TX, May. <https://bit.ly/3DoEn6V>
- Dervin, B. (1998). Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. *Journal of Knowledge Management*, 2(2), 36-46. <https://doi.org/10.1108/13673279810249369>
- Dias, P. (2014). From “infoxication” to “infosaturation”: a theoretical overview of the cognitive and social effects of digital immersion. *Ámbitos*, 24. <https://bit.ly/3jZ93UN>
- Eldredge, J. D. (2012). The evolution of evidence based library and information practice, Part I: Defining EBLIP. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(4), 139-145. <https://doi.org/10.18438/B8GC99>
- Eppler, M. J. y Mengis, J. (2003). *A Framework for information overload research in organizations*. ICA. <https://bit.ly/3xrVi4I>
- Eysenbach, G. (2002). Infodemiology: the epidemiology of (mis)information. *The American Journal of Medicine*, 113(9), 763-765. [https://doi.org/10.1016/S0002-9343\(02\)01473-0](https://doi.org/10.1016/S0002-9343(02)01473-0)
- Eysenbach, G. (2011). Infodemiology and infoveillance: framework for an emerging set of public health informatics methods to analyze search, communication and publication behavior on the internet. *Journal of Medical Internet Research*, 11(1), e1157. <https://doi.org/10.2196/jmir.1157>
- Ferrari, R. (2015). Writing narrative style literature reviews. *Medical Writing*, 24(4), 230-235. <https://doi.org/10.1179/2047480615Z.000000000329>
- Figueroa Benítez, J. C. (2019). Nuevo ecosistema comunicativo digital: el consumidor. *Ámbitos: Revista Internacional de Comunicación*, 46, 261-263. <https://doi.org/10.12795/Ambitos.2019.i46.14>
- Fink, A. (2014). *Conducting research literature reviews: from the internet to paper*. SAGE.
- Fisher, K. E. y Naumer, C. M. (2006). Information grounds: Theoretical basis and empirical findings on information flow in social settings. En A. Spink, C. Cole (eds.), *New Directions in Human Information Behavior* (pp. 93-111). Springer: Dordrecht, <https://bit.ly/3I25AN4>
- Flores-Márquez, D. y González Reyes, R. (coords.). (2021). *La imaginación metodológica. Coordinadas, rutas y apuestas para el estudio de la cultura digital*. Tintable.

- Floridi, L. y Morán Reyes, A. A. (2012). Pasos a seguir para la filosofía de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(2), 213-218. <https://bit.ly/3AkKis2>
- Franco Rodríguez, R. y Gértrudix Barrio, M. (2015). Infoxication: implications of the phenomenon in journalism. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 19(38), 141-181. <https://bit.ly/3LwNftn>
- Fuentes-Navarro, R. (2002). Comunicación, cultura, sociedad: fundamentos conceptuales de la postdisciplinariedad. *Tram(p)as de la Comunicación y la Cultura*, (1), 12-29.
- García-Saisó, S., Marti, M., Brooks, I., Curioso, W., González, D., Malek, V., Medina, F. M., Radix, C., Otzoy, D., Zacarías, S., Dos Santos, E. P. y D'Agostino, M. (2021). Infodemia en tiempos de COVID-19. *Revista panamericana de salud pública*, 45, e89. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.89>
- Grajales, F., Novak, H., Ho, K., y Eysenbach, G. (2014). Social Media: A review and tutorial of Applications in medicine and health care. *Journal of medical internet research*. 16(2). 10.2196/jmir.2912
- Gross, M., Julien, H. y Latham, D. (2022). Librarian views of the ACRL Framework and the impact of covid-19 on information literacy instruction in community colleges. *Library & Information Science Research*, 44(2), 101-151. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101151>
- Hart, C. (2018). *Doing a literature review*. SAGE.
- Hidalgo Toledo, J., Rodrigues da Cunha, M. y Barredo Ibáñez, D. (2020). Desafíos de la investigación sobre cultura digital en américa latina. encuadres para un debate epistemológico. *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación*, 19(34). <https://bit.ly/3nvIuEW>
- Hidalgo Toledo, J. (2021a). Los consumos culturales y la hipermediatización de la vida, la cultura y la existencia. En A. García Jiménez, D. Barredo Ibáñez y M. Rodrigues da Cunha (coords.), *Nuevas audiencias, consumidores y culturas digitales* (pp.11-27). Universidad de Alicante. <https://bit.ly/3yuGDXs>
- Hidalgo Toledo, J. (2021b). Bocetos bibliométricos para una arqueología y evolución conceptual de cultura digital. En J. Hidalgo Toledo *et al.*, *Transformaciones mediáticas y comunicacionales en la era posdigital*. RIA editorial y AMIC. <https://bit.ly/3OJP9ai>
- Hirsh, S., Anderson, C. y Caselli, M. (2012). The reality of fantasy: Uncovering information-seeking behaviors and needs in online fantasy sports. *CHI '12 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, 849-864. <https://doi.org/10.1145/2212776.2212858>

- Julien, H., McKechnie, L., Polkinghorne, S. y Chabot, R. (2018). The “user turn” in practice: information behaviour researchers’ constructions of information users, *Information Research*, 23(4). <https://bit.ly/3BIRLBr>
- Kalogeropoulos, A., Fletcher, R. y Nielsen, R. (2020). Initial surge in news use around coronavirus in the UK has been followed by significant increase in news avoidance. *Reuters Institute for the Study of Journalism*. <https://bit.ly/3R0Bj5d>
- Kuhlthau, C. C. (1991). Inside the search process: Information seeking from the user’s perspective. *Journal of the American society for information science*, 42(5), 361-371. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199106\)42:5<361::AID-ASI6>3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4571(199106)42:5<361::AID-ASI6>3.0.CO;2-%23)
- Lash, S. (2002). *Crítica de la información*. Amorrortu Editores.
- López Veneroni, F. (2021). De la pandemia a la infodemia: el virus de la infoxicación. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 66(242), 293-312, <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.242.79330>
- Magallón Rosa, R. (2020). *Desinformación y pandemia. La nueva realidad*. Pirámide.
- McKenzie, P. J. (2003) A model of information practices in accounts of everyday life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), 19-40. <https://doi.org/10.1108/00220410310457993>
- Montesi, M. (2021). Human information behavior during the Covid-19 health crisis. A literature review. *Library & information science research*, 43(4), 101-122. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101122>
- Mayo-Yáñez, M., Calvo-Henríquez, C., Chiesa-Estomba, C. y González-Torres, L. (2021). Estudio de la búsqueda de información sobre la pandemia SARS-CoV-2 en Galicia. *Sociedade Galega de Medicina Interna*, 28(1), 13-16. <https://doi.org/10.22546/60/2305>
- Muñiz, C. (2021). *Medios de comunicación y pandemia de COVID-19 en México*. Tirant humanidades. UANL.
- Oakleaf, M. J. (2010). *The value of academic libraries: A comprehensive research review and report*. Association of College and Research Libraries, American Library Association. <https://bit.ly/3a8aMIZ>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Entender la infodemia y la desinformación en la lucha contra la Covid-19*. OPS. <https://t.ly/dmVx>
- Pagaza García, R. (1996). *Sanz Casado, Elias. Manual de estudios de usuarios*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Pasarelli, B., Maljeiro, A. y Ramos, F. (2014). *E-infocomunicacao; estratégias y applicacoes*. SENAC.

- Pellegrini, P. A. (2021). ¿Por qué resultó tan difícil creer en el coronavirus? Formas de pensar frente a la pandemia. En E. Vieira Posada (ed.), *La pandemia de covid-19 y un nuevo orden mundial* (pp. 55-79). Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia. <https://doi.org/10.16925/9789587603248>
- Pérez Salmerón, G. (2018). Mapa de ideas para la transformación de la estrategia de la IFLA. *Anuario ThinkEPI*, 12, 48-55. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2018.04>
- Petrocchi, M. y Viviani, M. (2022). Overview of ROMCIR 2022: The 2nd Workshop on Reducing Online Misinformation through Credible Information Retrieval. Presentado en ECIR 2022: The 44th European Conference on Information Retrieval, Stavanger, Noruega. <https://bit.ly/3xot22I>
- Pirela Morillo, J. (2021). Info-comunicación educativa para contrarrestar la desinformación. En Estela Morales Campos (coord.), *Información, desinformación, bibliotecas y usuarios en el siglo XXI*. UNAM.
- Quitral Q., Y. (2020). *Bibliotecas frente a la pandemia COVID-19: fundamentos y acciones en Latinoamérica*. Biblioteca Universitaria. <https://doi.org/10.22201/dgb.0187750xp.0.0.992>
- Rieh, S. Y. (2004). On the Web at home: Information seeking and Web searching in the home environment. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(8), 743-753. <https://doi.org/10.1002/asi.20018>
- Rogers, K. (2020). How Bad Is The COVID-19 Misinformation Epidemic? *Five ThirtyEight*. <https://53eig.ht/3QEAJJ2>
- Roitero, K., Soprano, M., Fan, S., Spina, D., Mizzaro, S. y Demartini, G. (2020). Can the crowd identify misinformation objectively? The effects of judgment scale and assessor's background. In *Proceedings of the 43rd International ACM SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval (SIGIR '20)*, July 25-30, 2020, Virtual Event, China. ACM, New York, NY, USA, 10 pages. <https://doi.org/10.1145/3397271.3401112>
- Sequoiah-Grayson, S. y Floridi, L. (2022). Semantic conceptions of information. En E. Zalta (ed.), *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*. Spring. <https://stanford.io/3OTcnLb>
- Saladrigas, H. y Linaes, R. (2017). La infocomunicación. *ALCANCE. Revista Cubana de Información y Comunicación*, 6(14). <https://bit.ly/3Qj1IeL>
- Savolainen, R. y Kari, J. (2006). User-defined relevance criteria in web searching, *Journal of Documentation*, 62(6), 685-707. <https://doi.org/10.1108/00220410610714921>

- Savolainen, R. (2007). Information behavior and information practice: Reviewing the “Umbrella concepts” of Information-Seeking Studies. *Library Quarterly*, 77(2). 109-132. <https://doi.org/10.1086/517840>
- Savolainen, R. (2008a). Source preferences in the context of seeking problem-specific information. *Information Processing and Management*, 44, 274-293. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2007.02.008>
- Savolainen, R. (2008b). *Everyday Information Practices: A Social Phenomenological Perspective*. Scarecrow Press.
- Savolainen, R. (2010). *Everyday Life Information Seeking. Encyclopedia of Library and Information Sciences*. Taylor & Francis.
- Savolainen, R. (2015). Approaching the affective factors of information seeking: the viewpoint of the Information search process model. En *Proceedings of ISIC, the Information Behaviour Conference*, Leeds, 2-5 September, 2014: Part 2, (paper isic28). <http://InformationR.net/ir/20-1/isic2/isic28.html>
- Savolainen, R. y Thomson, L. (2022). Assessing the theoretical potential of an expanded model for everyday information practices. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 73(4), 511-527. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/asi.24589>
- Simon Ríos, G. (2021). Misinformation y desinformación en la infodemia. En J. Oyarce Cruz (coord.), *Infodemia. La otra cara de la información*. RIA editorial.
- Tate, M., Furtmueller, E., Evermann, J. y Bandara, W. (2015). Introduction to the Special Issue: e Literature Review in Information Systems, *Communications of the Association for Information Systems*, 37(5). <https://doi.org/10.17705/1CAIS.03705>
- Trejo Delarbre, R. (2021). Para indagar y comprender la cultura digital. En Dorismilda Flores-Márquez y Rodrigo González Reyes, *La imaginación metodológica. Coordinadas, rutas y apuestas para el estudio de la cultura digital*. Tintable.
- Turcios, M. E., Agarwal, N. K. y Watkins, L. (2014). How much of library and information science literature qualifies as research? *The Journal of Academic Librarianship*, 40(5), 473-479.
- Vestena, J. G. y Díaz-Medina, B. (2018). Revisión narrativa: elementos que la constituyen y sus potencialidades. *Journal of Nursing and Health*, 8(1). <https://doi.org/10.15210/jonah.v8i1.13654>
- Willenborg, A. y Withorn, T. (2021). *Online learning librarianship in a fully online world: findings (and advice) from a national study during the COVID-19 pandemic*. Faculty Scholarship. <https://bit.ly/3qDnKwu>

- Williamson, K. (1998). The role of incidental information acquisition in an ecological model of information use. *Libr. Inf. Sci. Res.*, 20(1), 23-40. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(98\)90004-4](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(98)90004-4)
- Wilson, T. D. (2006). Beyond information seeking: A general model of information behaviour. *Information Research: An International Electronic Journal*, 11(4), 17. <https://bit.ly/3S281BE>
- World Health Organization. (2020). Infodemic management Infodemiology. Geneva: WHO.
- Zarocostas J. (2020). How to fight an infodemic. *The Lancet*, 395(10225). [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30461-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30461-X)