



E-Ciencias de la Información

ISSN: 1659-4142

Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

Tamayo Rueda, Deymis; Meneses Placeres, Grizly  
Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio  
E-Ciencias de la Información, vol. 8, núm. 2, 2018, Julio-Diciembre, pp. 83-101  
Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información

DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.32441>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476857700005>

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

redalyc.org  
UAEM

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



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA



ESCUELA DE  
BIBLIOTECOLOGÍA Y  
CIENCIAS DE LA  
INFORMACIÓN



# e-Ciencias de la Información

## Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio

*Deymis Tamayo Rueda y Grizly Meneses Placeres*

Artículo teórico 2 | Recibido: 23 de febrero de 2018 | Corregido: 31 de mayo de 2018 | Aceptado: 15 de junio de 2018 | Publicado: 01 de julio de 2018

DOI: <https://doi.org/10.15517/eci.v8i2.32441>

e-Ciencias de la Información, volumen 8, número 2, Jul-Dic 2018  
ISSN-electrónico: 1649-4142



Universidad de Costa Rica  
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información  
[revista.ebci@ucr.ac.cr](mailto:revista.ebci@ucr.ac.cr) | <http://revistaebci.ucr.ac.cr>

# Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio

Information Behavior: a review of theories to consider for the study

Deymis Tamayo Rueda<sup>1</sup>  y Grizly Meneses Placeres<sup>2</sup> 

## RESUMEN

3

El artículo tiene como objetivo identificar las posturas teóricas que influyen en los estudios de comportamiento informacional para el contexto universitario cubano. El análisis de contenido fue utilizado para estudiar las teorías que influyen en el estudio comportamiento informacional. Se determina que: 1) los estudios de CHI implican adoptar una visión interdisciplinaria para precisar la complejidad de su cuerpo epistemológico, teórico y práctico, 2) Las teorías que con mayor precisión se ajustan a los estudios de CHI en el contexto universitario cubano son: *Perspectiva Cognitiva, Principio de Zipf o del Menor Esfuerzo, Teoría General de Sistemas, Usos y Gratificaciones, Sense-Making*. Se concluye que la disciplina Comportamiento Informacional se legitima cada vez más dentro de las Ciencias de la Información con un enfoque interdisciplinario.

**Palabras Clave:** *comportamiento del usuario; teorías científicas; teorías de las ciencias de la documentación, comportamiento informacional, Comportamiento Humano Informacional.*

## ABSTRACT

Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio  
Deymis Tamayo Rueda y Grizly Meneses Placeres

The aim of the article is to identify the theoretical positions that influence information behavior studies for the Cuban university context. Content analysis was used to study the theories that influence the study. It was determined that: 1) the CHI studies imply an interdisciplinary vision for the complexity of its epistemological, theoretical and practical body, 2) The theories that more precisely fit the CHI studies in the Cuban university context are: Cognitive Perspective, Zipf Principle or Least Effort, General Theory of Systems, Uses and Gratifications, Sense-Making. It is concluded that the Information Behavior discipline is increasingly legitimized within the Information Sciences with an interdisciplinary approach.

**Keywords:** *user behavior; scientific theories; information science theories, information behavior, human information behavior*

1. Departamento Ciencias de la Información, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba. [deymist@uclv.cu](mailto:deymist@uclv.cu)

2. Dirección de Información Científica y Técnica, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba. [grizly@uclv.edu.cu](mailto:grizly@uclv.edu.cu)

## 1. INTRODUCCIÓN

El campo del Comportamiento Humano Informacional (CHI) tiene su origen dentro de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información en 1948, aunque en ese entonces se denominaba estudios de usuarios o de necesidades (Avila, 2014; Rendón y Hernández, 2010; Wilson, 2008). Milojevic, Sugimoto, Yan y Ding (2011) aseguran que actualmente ha “logrado su propia identidad dentro de las ciencias de la información” (González, González-Alcaide, Barrios, y Abad, 2015, p. 2). Su objetivo como disciplina son los estudios de comportamiento ante la búsqueda, recuperación y uso de la información. (Wilson, 2000)

Los primeros estudios del comportamiento se les realizaron a comunidades de científicos de Ciencias exactas y naturales. Durante el desarrollo del campo, han prevalecido en el tiempo los estudios de CHI en contextos académicos y específicamente universitarios. En el contexto universitario cubano, en específico en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (UCLV) los estudios de comportamiento informacional son incipientes. Los pocos existentes se realizan como trabajos de curso del segundo año de la carrera Ciencias de la Información. Resulta necesario capacitar a estudiantes y profesionales de la información de la UCLV en las teorías de este campo disciplinar que pueden aplicarse en los estudios de comportamiento informacional realizados por ellos.

Los iniciales métodos/técnicas investigativos utilizados, provenientes de la perspectiva cuantitativa, no ofrecieron “las respuestas a los problemas de investigación de los estudios de usuarios” (Martin, 2004, p. 54). Desde el primer estudio, realizado por Bernal, se obtuvo inconsistencia en los datos recopilados, al no existir contraste entre las informaciones obtenidas, debido al uso de distintos procederes en los instrumentos de recopilación de información (Siatri, 1999). Por ende, el campo disciplinar del CHI se fue desarrollando teórica y metodológicamente, en un contexto de cambios paradigmáticos en cuanto a la concepción de la relación sistema de recuperación de información y usuario, así como por la apropiación de teorías provenientes de otras ciencias a fin de obtener mejores resultados cualitativos.

Según Hernández (2007) en el campo informacional “no existen muchas teorías explícitas (...) y a menudo se aplican teorías de otros campos, [...] pero estas no son teorías propias” (p. 5). Según Vakkari (2008), “la continua aparición de nuevas teorías no permite la prueba y validación de los modelos teóricos anteriormente desarrollados” (González, 2015, p. 688). Ante un nuevo estadio trans e interdisciplinario de las Ciencias de la Información (CI), el CHI constituye una de las grandes áreas de investigación. (Malheiro, 2014)

A su vez, Pettigrew y McKechnie (2001) detectaron que solo el 34,1% empleaban teorías cuando analizaron los artículos de CHI en seis revistas de Ciencias de la Información, durante los años 1993-1998. Otro resultado bajo, lo obtuvo Julien (1996), quien advierte que del total de los artículos indexados en Library Literature, con revisión, solo el 28% emplea teorías. Estos por cientos pueden representar un bajo nivel del uso de teorías, como también reflejó Vakkari (2008) en el estudio métrico de las ponencias del Congreso Information Seeking in Context, de 1996 a 2008, quien plantea que existe un decrecimiento del uso de teorías a lo largo del tiempo. Wilson (2008) coincide con esto y lamenta la discontinuidad existente entre la teoría y la práctica.

Con respecto al campo del saber de donde provienen estas teorías, Kim y Jeong (2006) determinaron que la interdisciplinariedad en Corea del Sur del campo CHI se evidencia con el resultado de que el 41,4 proviene básicamente de las Ciencias de la Información, de acuerdo con los artículos publicados en cuatro revistas de Ciencias de la Información en este país, y durante el período de 1984-2003. Esto puede estar determinado por la consolidación de las disciplinas informacionales, aunque para ello se nutriera de otros campos del saber como lo anotan Fernández (1994), Leal y Linares (2005), Sánchez (2014) y Torres (2010).

Por su parte y de acuerdo con McKechnie, Pettigrew y Joyce (2001), se observa un incremento del uso de teorías en los estudios de CHI hasta el 2000. Esto puede estar determinado para las autoras de esta investigación, porque cuando se habla del uso de teorías se incluye la aplicación en estudios de CHI de métodos y técnicas de investigación científica.

Actualmente, se manifiesta el crecimiento del empleo de teorías que han nutrido los fundamentos de los estudios de CHI, pues según González (2016, p. 5) es "un campo especialmente dinámico que ofrece una ventana abierta a tradiciones teóricas de diversas disciplinas". En sus palabras,

5

Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio  
Deymis Tamayo Rueda y Grizly Menes Placeres

Es significativo, por ejemplo, la realización y posterior publicación de la serie de conferencias internacionales ISICInformation Seeking in Context [Tampere, 1996; Sheffield, 1998; Göteborg, 2000; Lisboa, 2002; Dublín, 2004; Sidney, 2006; Vilnius, 2008; Murcia, 2010], centradas especialmente en la exposición de teorías y métodos en el área. Igualmente, es relevante en este sentido la publicación de números monográficos en revistas nucleares de la disciplina como Information Processing and Management, Library and Information Science Research o el Journal of the American Society for Information Science and Technology. O, por último, la publicación en 2005 del libro de referencia Theories of information behavior (Fisher, Erdelez y McKechnie, 2005) donde se recogen teorías y modelos empleados en el estudio de los distintos aspectos del CI. (González, 2011, p. 31)

Dentro de las publicaciones que con énfasis han abordado las teorías y su influencia en los estudios de CHI constituyeron referentes para la selección por las autoras:

- Libro Theories in Information Behavior [Teorías en Comportamiento Informacional] de Fisher et al., (2005), por concentrar una extensa representación de teorías y modelos relativos a la disciplina.
- Libro Looking for Information: a survey of research on Information seeking, needs, and behavior [Buscando información: una encuesta de investigación sobre búsqueda de información, necesidades y comportamiento] de Case (2007), estudia, entre otros, aspectos los modelos, paradigmas y teorías del CHI.
- Capítulo Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas de estudo [Usuarios de la información: construcción de conceptos y perspectivas de estudio] del Libro El ser, conocer y hacer en Bibliotecología/Ciencias de la Información/Documentación, de Rendón (2014), examina desde el punto de vista histórico las teorías que han nutrido interdisciplinariamente el cuerpo epistemológico del CHI.
- Resultaron importantes también para la selección de las teorías examinadas, las investigaciones de García (2017), Núñez (2016) y Wilson (1981, 2006) sobre la teoría de la actividad. La de Frías (2015) para analizar las teorías del aprendizaje, por cuanto el ambiente

universitario es un espacio continuo de aprendizaje, así como las de (González, 2016; Martin, 2004; Wilson, 2008) que fundamentan la interdisciplinariedad de las teorías que actualmente se utilizan en los estudios empíricos de CHI.

Por lo anterior, el propósito de esta publicación es revisar las teorías que influyen en los estudios de comportamiento informacional, aplicables en el contexto universitario cubano.

## 2. El comportamiento humano informacional: visión interdisciplinaria

Los paradigmas son “una constelación de creencias, valores, técnicas [...] compartidas por los miembros de una comunidad determinada” (Kuhn citado en Hernández, 2007, p. 2). En cuanto a los paradigmas de las Ciencias de la Información y su evidencia en el CHI, Dervin y Nilan (1986) apuntan por primera vez la existencia de un cambio de paradigma en los estudios sobre comportamiento. Se da paso formalmente a un periodo donde comienzan a concebirse diferentes teorías y modelos metodológicos que intentan servir como base para la realización de estudios centrados en los usuarios desde un punto de vista más amplio y con resultados más fácilmente aplicables a la planificación y diseño de sistemas de información. Otros autores coinciden con Dervin y Nilan (1986) y determinan como consenso que los paradigmas en las CI son tres: físico, cognitivo y social. (Ávila, 2014; Capurro, 2010; Hjørland, 2002; Hernández, 2007; Linares, 2010)

Dentro de las Ciencias de la Información, la interdisciplinariedad del CHI se establece, estrecha aunque no únicamente, con la Information Retrieval [Recuperación de Información] (IR) (González, González-Alcaide, Barrios y Abad, 2015), en cuanto a los enfoques o paradigmas que sustentan la búsqueda y recuperación en los sistemas de recuperación de información por parte del usuario.

El paradigma físico, la mirada al usuario era solo para advertir qué usaban o qué leían. Este responde al enfoque centrado en el sistema de información. La expresión fundamental del paradigma físico era la búsqueda de la eficacia a partir de la calidad del funcionamiento técnico de procesos y tecnologías. Parece que existía la creencia de que

si se logra hacer funcionar al sistema, entonces el usuario podrá obtener la información que busca. Lo cual muestra la idea que el usuario es quien debe adaptarse a los mecanismos que posee el sistema, diseñados a partir de lo que indica la lógica y la tradición de quienes lo organizan y hacen funcionar. (Martin, 2004, p. 51)

Visión que no toma en cuenta las particularidades del contexto cognoscitivo y social del usuario. Por esta razón, surge el enfoque centrado en el usuario y los paradigmas cognitivo y social en la IR (Capurro, 2010).

El paradigma cognitivo aporta un cambio en las variables que se tienen en cuenta para definir la figura del usuario donde años más tarde surge el debate. Si antes se intentaba construir al usuario a partir de variables sociodemográficas, como la profesión, tipo de actividad desempeñada, sector de la actividad, entre otras, a ellas se suman ahora variables sociopsicológicas, afectivas, emocionales y cognitivas, por ejemplo, actitud,

valores, comportamiento, experiencia cognitiva, habilidades cognitivas, etc. (Linares, 2005)

El paradigma social fue la consecución de la propuesta sociocognitivista de Hjørland en los años ochenta, como solución a la crítica de la perspectiva cognitivista. Establece que para entender al usuario no puede faltar el estudio de las mezclas individuo-interioridades/contexto-exterioridades (Capurro, 2010; Martin, 2004), es decir,

Como mismo el enfoque objetivo guarda relación con el paradigma físico de (Capurro, 2008) por su parte el enfoque subjetivo la establece con el paradigma cognitivo al tener en cuenta el factor subjetivo de la información y con el paradigma social al reconocer el peso que tiene la sociedad en el receptor de información. ( Fernández Molina, 1994, p. 3)

Todos estos principios, enfoques o paradigmas abastecieron epistemológicamente el cuerpo teórico del comportamiento informacional, por cuanto poseen núcleos comunes con otras disciplinas informativas. Estos núcleos son: usuario, información, búsqueda y uso de información (Capurro, 2010; Linares, 2010; Martin, 2004).

Al respecto, Libéiro, Malheiro, Matos y Manuel (2011) establecen la relación entre el CHI y el paradigma post-custodial (Malheiro y Ribeiro, 2002), que refleja un vínculo directo con los fenómenos sociales traídos por el desarrollo de las redes sociales de la Internet en cuanto al acceso a la información. Como una evidencia del modo en que se asume la relación comportamiento informacional / paradigma post-custodial plantean

Desde el punto de vista tecnológico, (...) al evidenciar la simbiosis percibida entre la información y la tecnología digital (...) se nota que la sociedad en red y la cultura de convergencia promueven una nueva dinámica en la infocomunicación cotidiana. Miranda (2009) reconoce, en los presupuestos del Paradigma Postcustodial, el desarrollo de una nueva vertiente en CI cuya función científica y profesional se plantea en el estudio del fenómeno informacional y, por tanto, visualiza a la comunicación efectiva a través del estudio de la génesis, flujo, organización, acceso y uso de la información. De acuerdo con esa percepción, el estudio de CHI adquiere mayor relevancia al discutir los nuevos procesos de mediación en plataformas digitales (Libéiro et al., 2011, p. 111).

Con respecto a la relación del uso de teorías en el CHI con otras ciencias, se señala la interdisciplinariedad con la Psicología, la Sociología, la Antropología, la Educación y la Ciencia de la Computación (Jamali, 2013; Rendón y Hernández, 2010). Además, se agregan el Marketing, para los estudios de comportamiento del consumidor, y la Computación para los estudios de usabilidad de las interfaces gráficas (Camué, 2007; Jamali, 2013; Libéiro et al., 2011).

Existen algunos estudios métricos que demuestran la interdisciplinariedad del CHI con otras disciplinas. Julien, Pecoskie y Reed (2011) detectaron que de 1999 a 2008, en los artículos de CHI publicados en Library Literature and Information Science Full-text, el uso de teorías de otros campos se comporta de la manera siguiente: 55% de Ciencias Sociales, 16% de las Ciencias de la Computación, 12% de las Ciencias Gerenciales, seguido de las Ciencias de la

Salud, Ciencias Técnicas, y Humanidades con menor representatividad. Jamali coincide con Case (2012), Martin (2004), Rendón y Hernández (2010), en que abordar el fenómeno usuarios de la información ha requerido que los interesados en el tema sigan diferentes tendencias teórico/filosóficas como la Perspectiva Cognitiva, la Teoría del Juego, el Principio de Zipf o del Menor Esfuerzo, la Teoría General de Sistemas, los Usos y Gratificaciones.

Por su parte, García (2017), González (2016), Núñez y Zayas (2016) y Wilson (2006) mencionan cómo una de las principales teorías provenientes de la educación han sustentado el cuerpo teórico del CHI a la Teoría de la Actividad de Leontiev (1982). A su vez, desde diversas posturas devenidas de la Psicología, Frías (2015) resume las teorías del aprendizaje y las de la Comunicación que tienen relación con el CHI.

De acuerdo con González et al., (2015) de los trabajos de CHI publicados en la base de datos Web of Science, dentro de las teorías más citadas están el estado anómalo del conocimiento, el sense-making y la teoría de la actividad.

8

### 3. Teorías que influyen en los estudios de comportamiento informacional

En el desarrollo de la presente investigación se utilizó el análisis de contenido para describir las teorías, a fin de sistematizar el cuerpo epistemológico para los estudios de CHI en el contexto universitario cubano. Las categorías de análisis utilizadas fueron: área del conocimiento de donde proviene; descripción de la teoría; su relación con las dimensiones del comportamiento informacional de Wilson (2000), que son comportamiento informacional ante la búsqueda<sup>3</sup>, el micronivel comportamiento informacional ante la recuperación<sup>4</sup> y comportamiento informacional ante el uso<sup>5</sup>, y finalmente el paradigma (físico, cognitivo y social) informacional influyente.

De acuerdo con el Webster's Unabridged Dictionary (citado en Bates, 2005, p.2) una teoría es el cuerpo de generalizaciones y principios desarrollados en asociación con la práctica de un campo de actividad, y forma su contenido como una disciplina intelectual. Hjørland (1998) estableció que algunos enfoques específicos del campo CHI no deben ser considerados como teorías, y, por lo tanto, los aportados por Kuhlthau, Wilson y otros tampoco.

#### 3.1 Perspectiva cognitiva

Proveniente de la Psicología está la perspectiva cognitiva, que considera al hombre un ser activo, que conoce a través de estructuras que van cambiando y progresan evolutivamente. Se centra en explicar el funcionamiento y el desarrollo de los procesos mentales. Esta, aplicada directamente al CHI, se basa en considerar los procesos mentales que realiza un sujeto desde que siente una necesidad de información hasta que usa los documentos

3. Comportamiento en la búsqueda de información (CBI) es el propósito de buscar información como consecuencia de la necesidad de satisfacer algún objetivo. Es un proceso donde el usuario puede interactuar con sistemas informacionales, tradicionales o digitales. (Wilson, 2000)
4. Comportamiento ante la recuperación de información (CRI) es un micro-nivel del comportamiento empleado por los usuarios cuando interactúan con los sistemas de información de todo tipo. Este consiste en todas las interacciones con el sistema, incluye por tanto todos los niveles de interacciones humano-computador, ya sean físicos o cognitivos. (Wilson, 2000)
5. Comportamiento ante el uso de información (CUI) actos físicos y mentales en el proceso de incorporación de la información recuperada a la base de conocimientos personal. (Wilson, 2000)

recuperados para cubrirla (Capurro y Hjørland, 2007; Capurro, 2010). Al respecto, es innegable la

influencia que ha ejercido el conductismo y cognitivismo en la comprensión y estudio del usuario de los sistemas de información [...] innegable es la importancia y la función matricial que han ejercido estas corrientes en los estudios relativos a los humanos. (Martin, 2004, p. 51)

Proveniente de la rama gerencial y relacionada con esta tendencia psicológica está la Ergonomía cognitiva. Cañas y Waern (2001) plantean que contempla la Human Computer Interaction (HCI). Ambas se relacionan con los estudios de comportamiento en la web (web behavior) (Nicholas, Rowlands, Clark y Williams, 2013). Desde la década del ochenta existieron estudios ligados a la disciplina HCI enfocados hacia la interacción de los usuarios con la información digital desde diferentes perspectivas. La ergonomía cognitiva estudia los procesos mentales, tales como la percepción, la cognición, la memoria, razonamiento y la emoción, y cómo afectan las interacciones entre las personas, los productos y los ambientes. Estudia, fundamentalmente, la cognición, la interacción humano-computadora, el entrenamiento, las diferencias culturales, las actitudes, el placer y la emoción, etc., (International Ergonomics Association, 2003), entonces,

Los procesos cognitivos como percepción, aprendizaje o solución de problemas juegan un papel importante en la interacción y deben ser considerados para explicar tareas cognitivas, tales como la búsqueda de información y su interpretación, la toma de decisiones y la solución de problemas. [...] para la Ergonomía Cognitiva, un buen diseño también es aquel en el que se tiene en cuenta que la persona que debe trabajar con la máquina [computadora o dispositivos táctiles] tiene una serie de características cognitivas que imponen limitaciones en su capacidad de procesar información y tomar decisiones. (Cañas y Waern, 2001, p. 3)

Debido a la proliferación de las TIC, la interacción con la información sucede, por lo general, mediado por las computadoras u otros dispositivos tecnológicos. Por ello, la ergonomía cognitiva contempla aspectos de accesibilidad, usabilidad, amigabilidad y familiaridad de las interfaces de usuario de las computadoras y los dispositivos táctiles. Ejemplo de ello es "la ergonomía del e-book, concebido como un duplicado virtual del libro y donde la presencia de una referencia de paginación fija y una puesta en página refinada se adaptan mucho mejor a una lectura continua que al despliegue vertical". (Benítez, 2007)

### 3.2 El principio de zipf o del mínimo esfuerzo

Proviene de la Lingüística y la Ciencia de la Información, particularmente incluida dentro de las leyes informétricas. De acuerdo con Zipf (1949), cada individuo adoptará un curso de acción y eso implicará el gasto del promedio mínimo probable de su trabajo, en otras palabras, el menor esfuerzo.

En el ámbito de los estudios de CHI, consiste en que las personas prefieren los recursos accesibles o fáciles de usar a aquellas fuentes que, aunque poseen más calidad, presentan mayores dificultades para su acceso y/o uso. Una manera de representar este fenómeno es a través de la regla 80-20: uso de un 20% del total de fuentes disponibles para la solución de un 80% de las

necesidades informacionales (Fisher et al., 2005; Martin, 2004). Según Bates (2005), el principio del mínimo esfuerzo es probablemente el más usado en las investigaciones de búsqueda de información. La explicación a este fenómeno radica en la motivación de quien está buscando la información.

### 3.3 La teoría general de sistemas

Se origina desde el área de la Administración. Fue desarrollada por Ludwig von Bertalanffy, y publicada en los años cincuenta. Afirma esta teoría, según Ponjuán, Mena, Villardefrancos, León y Martin (2004), que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas solamente se presenta cuando se estudian los sistemas globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas. Una de sus premisas básicas es que los sistemas existen dentro de los sistemas. La otra es que los sistemas son abiertos (cada sistema recibe y descarga algo en los otros sistemas, generalmente en aquellos que le son contiguos. Los sistemas abiertos se caracterizan por un proceso de intercambio infinito con su ambiente. Cuando el intercambio cesa, el sistema se desintegra).

El aporte de esta teoría enriquece directamente los estudios de CHI desde la dimensión del comportamiento ante la búsqueda de información. Es decir, CHI está determinado por la visión del usuario de información como un sistema con procesos objetivos y subjetivos que se relaciona con otros sistemas (los de recuperación de información). A su vez, el usuario de información forma parte del sistema que podría denominarse sociedad, en cuanto esta influye en el usuario y se relacionan indisolublemente.

### 3.4 La teoría de usos y gratificaciones

Elihu Katz, Jay Blumler, and Mickael Gurevitch, en 1974 en su colección *The Uses of Mass Communication* [Los usos de la comunicación de masas] definieron un enfoque que fue reconocido como la teoría de Usos y Gratificaciones. Se refiere a: los orígenes sociales y psicológicos de las necesidades, a la forma en la cual las necesidades generan expectativas relacionadas con las fuentes de información y de entretenimiento; a la manera resultante en que las personas se exponen a los medios; y las gratificaciones resultantes de las necesidades, junto con otras consecuencias, muchas de las cuales pueden ser involuntarias (Case, 2007).

Se asume que las personas son vistas como selectores y receptores activos de los recursos de información, porque realizan procesos de interpretación sobre la información que recuperan. En esta teoría el foco de atención está en lo que las personas hacen a los recursos en lugar de preguntar qué les hacen los recursos a las personas. El elemento fundamental de la hipótesis de esta teoría es relacionar consumo, uso y efecto de los medios informativos con la estructura de necesidades que caracteriza al destinatario. Intenta explicar el consumo de los efectos de los medios en función de las motivaciones y de las ventajas que extrae el usuario (Case, 2012).

La conexión entre satisfacción de la necesidad y elección del recurso está representada como una opción del usuario en un proceso racional de adecuación de los recursos disponibles a los fines perseguidos (Martin, 2004). De lo anterior puede inferirse que, para examinar el CHI desde la dimensión del uso de información, dicha teoría pudiera aportar aspectos relevantes a la interpretación de resultados.

### 3.5 Teorías del aprendizaje

Libéiro et al., (2011) explican la relación entre CHI y Educación, la cual se establece en los estudios de las relaciones del comportamiento con el aprendizaje. Por ello, las teorías del aprendizaje que inciden en el CHI de las personas obedecen a

Cómo las personas aprenden, constituye el objeto de estudio de las Teorías del Aprendizaje que tuvieron su aparición cerca de la década de 1950. Con este nombre se conocen un conjunto de postulados que infieren y controlan los procesos de adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes teniendo en cuenta la individualidad y el contexto social del individuo. Examinan el proceso de comprensión y adquisición del conocimiento que se produce en la mente que determina la percepción de la realidad y la conducta a partir de la experiencia. (Frías, 2015, p. 46)

Existe una amplia variedad de clasificaciones que existen sobre las Teorías del Aprendizaje. La más comúnmente utilizada se establece en función de las corrientes o enfoques. Denominándose, entonces, a las teorías como conductista, cognitivista, constructivista y conectivista, que derivan en la complementación de unas con otras. (Ver Tabla 1)

**TABLA 1**  
Teorías del Aprendizaje

TEORÍAS	MANIFESTACIONES	PRINCIPALES REPRESENTANTES
Conductista	Condicionamiento clásico	Ivan Petrovich Pavlov
	Condicionamiento por contigüidad	Jhon Broadus Watson
	Condicionamiento operante	Burrhus Frederic Skinner
	Conexionismo	Edward Lee Thorndike
	Aprendizaje social	Albert Bandura
	Epistemología genética	Jean Piaget
Cognitivista	Control Adaptativo del Comportamiento	John Anderson
	Procesamiento de la Información	Robert Gagné
	Aprendizaje por descubrimiento	Jerome Bruner
	Aprendizaje significativo	David Ausubel
Constructivista	Psicología de la Gestalt	Max Wertheimer, Wolfgang Kohler, Kurt Koffka, Kurt Lewin, Abraham Maslow y Carl Rogers
	Aprendizaje Multimedia	Richard Mayer
	Constructivismo psicológico	Jean Piaget
Conectivista	Constructivismo social	Lev Vygotsky
	Aprendizaje para la era digital	George Siemens, Stephen Downes

11

La teoría conductista ejerce una gran influencia en las formulaciones generadas a partir de la teoría hipodérmica donde se presenta a un emisor omnipresente y de inagotable capacidad manipuladora (Frías, 2015). En la teoría conductista, las manifestaciones que se relacionan con el CHI son las del conexionismo y el aprendizaje social. La influencia conductista en la Psicología también influye en algunas posturas del CHI.

Dentro de la teoría conductista, el conectivismo se refiere a la producción de conocimiento en entornos digitales. Aplica los principios de la red para definir tanto el conocimiento como el proceso de aprendizaje; entiende el conocimiento a partir de un patrón particular de relaciones y ve el aprendizaje como la creación de nuevas conexiones y patrones, así como la capacidad de maniobrar alrededor de las redes existentes (Siemens, 2004). Actualmente, las TIC forman parte indisoluble de la interacción con la información. Por lo tanto, tener en cuenta al conectivismo al realizar estudios de comportamiento en la web resulta útil para recoger la interacción humano-computador en todo su alcance.

En cuanto a la teoría cognitivista, se ha evidenciado su influencia en el comportamiento informacional. Las manifestaciones de esta teoría relacionadas con el CHI, desde la óptica del aprendizaje, son el control adaptativo del comportamiento, el procesamiento de la información, el aprendizaje por descubrimiento y el significativo, así como la Psicología de la Gestalt.

### 3.6 La Psicología de la Gestalt

La influencia de la Teoría Cognitivista en el comportamiento informacional ha sido reconocida con anterioridad. Las manifestaciones de esta teoría relacionadas con el CHI, desde la óptica del aprendizaje, son el control adaptativo del comportamiento, el procesamiento de la información, el aprendizaje por descubrimiento y el significativo, así como la Psicología de la Gestalt.

La Psicología de la Gestalt se centra en el estudio de la figura, forma, configuración o estructura (Gestalt), que adquieren las representaciones mentales de los sujetos. Establece un conjunto de principios que guardan estrecha relación con la visualidad en la representación de la información, cuestiones que, por lo general, se tienen en cuenta en el desarrollo de productos informacionales digitales (Frías, 2015), y a partir de posturas de diseño centrado en el usuario y la arquitectura de información con vistas a una mejor usabilidad de dichos productos. Para el CHI, la Psicología de la Gestalt se corresponde con las percepciones visuales que tienen los usuarios en la interacción con las interfaces de usuario en los ambientes digitales y tributa, por tanto, a las dimensiones de comportamiento ante la recuperación y el uso de la información en entornos digitales. Para evidenciar dichas percepciones, en los estudios de CHI, se pueden utilizar técnicas y herramientas investigativas muy utilizadas en las disciplinas Diseño centrado en el usuario, Experiencia de usuario e Interacción Humano Computador. Algunas de estas técnicas son las eye tracking y mouse tracking, que permiten, mediante contacto visual o movimiento del mouse, respectivamente, visualizar a través de zonas de calor cuáles son los puntos principales de atención dentro de las interfaces de usuario que están siendo de importancia o no para las personas.

### 3.7 Teoría de la actividad

Otra teoría que proviene del enfoque histórico-cultural propuesto por Vigotsky, autor muy citado en estudios pedagógicos, es la Teoría de la Actividad (Leontiev, 1982). Dicha teoría plantea tres aspectos clave para aplicar en cualquier estudio donde se destaque el rol fundamental que ejerce la sociedad en cada persona. El primero son los factores del ambiente del sujeto con un rol importante en el proceso cognitivo individual. Otro son las funciones mentales de la persona originadas en la sociedad. El último es que la acción (individual o grupal) no puede ser separada del contexto en el que se realiza (García, 2010 citado en García, 2017), y tiene nodos centrales como actividad, interacción objeto-sujeto, motivos y satisfacción de necesidad. En ese sentido, Núñez y Zayas (2016) reconocen la influencia de esta teoría y particularmente del enfoque histórico-cultural en la propuesta metodológica denominada AMIGA (Aproximación Metodológica para introducir la Gestión del Aprendizaje). (Núñez, 1984, 1997; Núñez y Zayas, 2016)

En 2006, la aplicación de la Teoría de la Actividad sirvió como base para la readaptación del modelo de comportamiento informativo propuesto por Wilson en 1981. En esta se

13

Comportamiento informativo: revisión de teorías posibles para su estudio  
Deymis Tamayo Rueda y Grizly Menes Placeres

propone un nuevo orden y proceso [...] teniendo como base de interpretación [...] a la Teoría de la Actividad, [...] al poner como primer punto de importancia a la motivación del sujeto que está iniciando la Actividad informativa, de Comportamiento informativo. Motivación que implica diferentes InterAcciones (metas y acciones mediadas), que se concretan en distintos procedimientos, que finalmente dan un resultado en este proceso de búsqueda y uso de información. Resultado que implica una retroalimentación constante. A su vez, todo este proceso está determinado por un contexto cercano (comunidad) y unos factores externos (ambiente) que facilitan o imposibilitan (barreras) los resultados de este proceso (Uribe, 2008, p. 21).

### 3.8 Teoría de la incertidumbre

Dentro de las Ciencias de la Comunicación, una teoría que ejerce influencia en los estudios de CHI es la teoría de la incertidumbre. Esta se ha vinculado a la búsqueda de la información en las interacciones cara a cara, y se ha utilizado para explicar los comportamientos de los sistemas individuales y sociales. Berger y Calabrese (1975) desarrollaron la teoría de la reducción de la incertidumbre, según la cual los individuos entran en una interacción con un nivel general de incertidumbre, sin embargo, a través de las comunicaciones dicho nivel disminuye, lo que, a su vez, promueve más comunicación, según Berger y Calabrese expusieron en 1975 (Brumfield, 2008).

### 3.9 Estado anómalo del conocimiento

Proveniente del ámbito comunico-informativo aparece en 1978 la teoría del Estado anómalo del conocimiento, de Nicholas Belkin (1980, 2005), que alude al estado que experimenta el individuo cuando se siente motivado hacia la búsqueda de información. Se relaciona con los vacíos cognitivos de los usuarios que pueden devenir necesidades de información.

### 3.10 La teoría del *sense-making*

Dervin (1992, 1998, 2003) realiza una crítica al modelo tradicional de comunicación. Concluye que los modelos dominantes usados en la comunicación formal, la educación y los sistemas de información no son efectivos ni eficientes porque están basados más en el transporte/trasmisión de información (algunas veces llamado banking) que en la comunicación; por ello, propone el Sense-making (Rendón y Hernández, 2010). La misma autora la considera una teoría, aunque sabe que no siempre es reconocida como tal. (Dervin, 2005; Vega, 2010)

Según Fernández Molina, se puede traducir como “teoría de dar sentido” es otra de las representaciones del enfoque subjetivista, desarrollada en 1972 y nombrada así en 1983, por Dervin y sus colaboradores. Su punto de partida es que el enfoque tradicional con el que se han estudiado las necesidades y el uso de información, centrado en el intermediario y en la institución, debe ser abandonado por un enfoque más subjetivista, centrado en el usuario; por eso, ha sido utilizada como metodología en los estudios de usuarios (necesidades, búsqueda y uso de la información) con una perspectiva comunicativa ( Dervin, Foreman-Wernet y Lauterbach, 2003; Martin, 2004; Rendón y Hernández, 2010; Fernández Molina, 1994).

Dervin (2003) dedujo que debería existir otra posibilidad para investigar fenómenos referidos a los seres humanos, por lo que las premisas del Sense-making son:

1. humanos y realidad algunas veces son ordenados y otras caóticos;
2. existe una necesidad humana para crear significado, y el conocimiento es algo que siempre está entre la mediación y la disputa; y que
3. existen diferencias humanas en la experiencia y en la observación.

Para aplicar el Sense-making, Dervin crea una metáfora operativa basada en su idea de discontinuidad o brecha, o sea,

Se centra en el individuo en el momento de discontinuidad, la barrera que no le permite desde su percepción, moverse hacia adelante sin construir un nuevo sentido. Determina la forma como el individuo interpreta y construye puentes en ese momento: qué estrategia usó para definir la situación en la que la brecha estaba; cómo conceptualiza la discontinuidad como brecha y el puente que la cruza; cómo se movió tácticamente para crear el puente; cómo procedió durante el trayecto después de cruzar el puente. (Dervin, 2003, p. 277)

Como se puede observar en las teorías emitidas o implementadas para el campo del CHI por Belkin, Dervin, Núñez y Wilson, existen núcleos compartidos, determinados por el enfoque centrado en el usuario y su contexto. Los términos: ambiente, motivación y barreras -cognitivas, como sinónimo tal vez de vacío cognitivo- suelen encontrarse en las teorías del Sense-making y la de la Actividad.

## 4. Conclusiones

El análisis teórico realizado autoriza a concluir que el CHI se legitima cada vez más dentro de las Ciencias de la Información desde un enfoque interdisciplinario. En la actualidad, la interacción de los usuarios con la información tiene su espacio en el ambiente web; de allí que los estudios del comportamiento informacional aparecen con más frecuencia en el contexto digital. La perspectiva cognitiva y particularmente su disciplina ergonomía cognitiva, la teoría de la GESTALT y la teoría del aprendizaje resultan de obligada consulta para respaldar investigaciones de este tipo.

El contexto universitario cubano se caracteriza por usuarios con diversas necesidades de información en función de la naturaleza de las actividades que desempeñan. Por tal motivo, las teorías del Sense-Making, de la Actividad, General de Sistemas y del Mínimo Esfuerzo aportan a los estudios de comportamiento en este contexto, los elementos relevantes para obtener resultados cualitativamente significativos.

15

Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio  
Deymis Tamayo Rueda y Grizly Menes Placeres

## 5. REFERENCIAS

- Ávila, C. A. (2014). Usuários da informação: construção de conceitos e perspectivas de estudo. En *El ser, conocer y hacer en bibliotecología / ciencia de la información / documentación* (1ra ed., pp. 29–60). México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Bates, M. J. (2005). An Introduction to Metatheories, Theories, and Models. En K. E. Fisher, S. Erderlez y L. (E. F.) McKechnie (Eds.), *Theories of information behavior: A researcher's guide*. New York: Information Today Inc.
- Belkin, N. J. (1980). Anomalous States of Knowledge as Basis for Information Retrieval. *The Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-143.
- Belkin, N. J. (2005). Anomalous States of Knowledge. In K. E. Fisher, S. Erderlez y L. (E. F.) McKechnie (Eds.), *Theories of information behavior: A researcher's guide*. New York: Information Today Inc.
- Benítez, B. (2007). *Las conductas de búsqueda de información en la Web. Una mirada humanística y social* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España.
- Brumfield, E. J. (2008). Using Online Tutorials to Reduce Uncertainty in Information Seeking Behavior. *Journal of Library Administration*, 48(3/4), 365-369.  
[doi:10.1080/01930820802289417](https://doi.org/10.1080/01930820802289417)
- Camué, E. (2007). *Primera aproximación a los estudios de usuarios en ambiente digital* (Tesis de pregrado). Universidad de La Habana, La Habana, Cuba.
- Cañas, J. J. y Waern, Y. (2001). *Ergonomía cognitiva*. Madrid: Editorial Médica Panamericana. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Canas2/publication/301358283\\_ERGONOMIA\\_COGNITIVA/links/57153b2708ae8ab56695a8d6/ERGONOMIA-COGNITIVA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Canas2/publication/301358283_ERGONOMIA_COGNITIVA/links/57153b2708ae8ab56695a8d6/ERGONOMIA-COGNITIVA.pdf)
- Capurro, R. (2008). Pasado, presente y futuro de la noción de información. En /

*Encuentro Internacional de expertos en Teorías de la Información. Un enfoque interdisciplinar.* León, España: Fundación Sierra-Pambley.

Capurro, R. (2010). Epistemología y ciencia de la información. *ACIMED*, 21(2), 248-265.

Capurro, R. y Hjørland, B. (2007). O Conceito de informação. *Perspectivas Em Ciência Da Informação*, 12(1), 148-207.

Case, D. O. (2007). *Looking for Information. A survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior* (2da ed., p. 481). U.S.A: Emerald Group Publish Limited. Recuperado de <https://epdf.tips/looking-for-information-second-edition-a-survey-of-research-on-information-seekin.html>

Case, D. O. (2012). *Looking for Information. A survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior* (3er ed., p. 481). U.S.A: Emerald Group Publish Limited. Recuperado de <https://bit.ly/2NbCvC5>

Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. *Qualitative Research in Information Management*, 61-84.

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.

Dervin, B. (2003). Human studies and user studies: a call for methodological interdisciplinarity. *Information Research*, 9(1), 1-9.

Dervin, B. (2005). What Methodology Does to Theory: Sense-Making Methodology as Exemplar. En K. E. Fisher, S. Erderlez y L. (E. F.) McKechnie (Eds.), *Theories of information behavior: A researcher's guide* (pp. 25-30). Medford, NJ: Information Today, Inc.

Dervin, B., Foreman-Wernet, L. y Lauterbach, E. (2003). Sense-making's journey from metatheory to methodology to method: an example using information seeking and use as research focus. En *Sense-making methodology reader: selected writings of Brenda Dervin* (pp. 133-164). Universidad de Michigan, Michigan: Hampton Press.

Dervin, B. y Nilan, M. (1986). Information Needs and Uses. *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 3-33.

Fernandez, J. C. (1994). Enfoque Objetivo y Subjetivo del concepto de Información. *Revista Española de Documentación Científica*, 17(3), 1-18.

Fernández Molina, J. (1994). Enfoque Objetivo y Subjetivo del concepto de Información. *Revista Española de Documentación Científica*, 17(3), 1-7.

Fisher, K. E., Erderlez, S. y McKechnie, L. E. F. (Eds.). (2005). *Theories of Information Behaviour: A researcher's guide*. Medford, NJ: Information Today Inc.

Frías, M. (2015). *Programa de Alfabetización Multimedia para estudiantes universitarios: estudio de caso en la Carrera de Ciencias de la Información de la UCLV* (Tesis doctoral). Universidad de Granada; Universidad de La Habana, Granada, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/43324>

García, R. (2017). La Teoría de la Actividad en el estudio del Comportamiento Informacional Humano: consideraciones fundamentales. *Informação Em Pauta*, 2(1), 50-72.

González, A. (2011). La perspectiva del usuario y del sistema en investigación sobre el comportamiento informacional la investigación sobre el comportamiento informacional. *TESI*, 12(1), 28-46. Recuperado de <http://campus.usal.es/~revistas/trabajo/index.php/revistatesi/article/view/7822/7849>

González, A. (2016). Referentes teóricos y dimensiones aplicadas en el estudio del usuario de la información. En M. N. González de Gómez y R. Raballo (Eds.), *Informação: agentes e intermediação* (pp. 1-20). Brasilia: IBICT.

González, A., González-Alcaide, G., Barrios, M. y Abad, M.-F. (2015). Mapping recent information behavior research: an analysis of co-authorship and co-citation networks. *Scientometrics*, 103(2), 687-705. <doi:10.1007/s11192-015-1548-z>

Hernández, A. R. (2007). Paradigmas dominantes y emergentes en la Bibliotecología y la Ciencia de la Información: continuidad y ruptura de la dinámica informacional. *ACIMED*, 16(3). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352007000900002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000900002)

Hjørland, B. (1998). Theory and metatheory of information science: a new interpretation. *Journal of Documentation*, 54(5), 606-621.

Hjørland, B. (2002). Domain analysis in information science. *Journal of Documentation*, 58(4), 422-462. <doi:10.1108/00220410210431136>

International Ergonomics Association. (2003). *What is ergonomics?* [Sitio web]. Recuperado de <https://www.iea.cc/whats/index.html>

Jamali, H. R. (2013). Citation relations of theories of human information behaviour. *Webology*, 10(1). Recuperado de <http://www.webology.org/2013/v10n1/a106.html>

Julien, H. (1996). *Trends in the Recent Information Needs and Uses Literature: A Content Analysis* [pdf]. Recuperado de <https://www.caais-acsi.ca/ojs/index.php/cais/article/viewFile/807/729>

Julien, H. y O'Brien, M. (2014). Information Behaviour Research: Where Have We Been, Where Are We Going?/La recherche en comportement informationnel: D'où nous venons, vers quoi nous nous dirigeons?. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 38(4), 239-250.

Julien, H., Pecoskie, J. (J. L.) y Reed, K. (2011). Trends in information behavior research, 1999–2008: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 33(1), 19-24. <doi:10.1016/j.lisr.2010.07.014>

Kim, S.-J. y Jeong, D. Y. (2006). An analysis of the development and use of theory in library and information science research articles. *Library & Information Science Research*, 28(4), 548-562. <doi:10.1016/j.lisr.2006.03.018>

Leontiev, A. N. (1982). *Actividad, Conciencia, Personalidad* (2da ed.). La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.

Libéiro, L., Malheiro, A., Matos, M. de M. y Manuel, M. (2011). Reflexões teóricas sobre

o Comportamento Informacional na Era Pós-custodial: perspectivas para um estudo de utilizadores em Redes Sociais na Internet. En *V Encuentro Ibérico EDICIC* (pp. 106-115). Badajoz, España. Recuperado de <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/30022/3/reflexoes%20teoricas%20sobre%20o%20comportamento%20informacional.pdf>

Linares, R. (2005). *Ciencia de la Información: su historia y epistemología* (p. 109). Bogotá, Colombia: Rojas Eberhard.

Linares, R. (2010). Epistemología y ciencia de la información: repensando un diálogo inconcluso. *ACIMED*, 21(2), 140-160. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-9435201000200002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-9435201000200002)

Malheiro, A. (2014). Ciência da Informação e comportamento informacional. Enquadramento epistemológico do estudo das necessidades de busca, seleção e uso. *PRISMA.COM*, (21), 1-61. Recuperado de [http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2659/pdf\\_1](http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/2659/pdf_1)

Martin, Y. (2004). ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. *Ciencia Da Informação*, 33(3), 50-60. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a07v33n3.pdf>

McKechnie, L. (E. F.), Pettigrew, K. E. y Joyce, S. L. (2001). The origins and contextual use of theory in human information behaviour research. *The New Review of Information Behaviour Research*, 2(November), 47-63.

Milojevic, S., Sugimoto, C. R., Yan, E. y Ding, Y. (2011). The cognitive structure of library and information science: Analysis of article title words. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(10), 1933-1953. [doi:10.1002/asi.21602](https://doi.org/10.1002/asi.21602).

Nicholas, D., Rowlands, I., Clark, D. y Williams, P. (2013). Google Generation II: web behaviour experiments with the BBC. *Aslib Proceedings*, 63(1), 28-45. [doi:10.1108/00012531111103768](https://doi.org/10.1108/00012531111103768)

Núñez, I. A. (1984). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *Ciencias de La Información*, 15(2), 25-49.

Núñez, I. A. (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *ACIMED*, 5(2), 32-51.

Núñez, I. A. y Zayas, I. (2016). Análisis de modelos sobre Comportamiento Informacional, desde un enfoque socio-psicológico. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 12(1), 63-89.

Pettigrew, K. E. y McKechnie, L. (E. F.) (2001). The Use of Theory in Information Science Research. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 52(1), 62-73.

Ponjuán, G., Mena, M., Villardefrancos, M. del C., León, M. y Martin, Y. (2004). *Sistemas de información: principios y aplicaciones* (p. 162). La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.

Rendón, M. Á. y Hernández, P. (2010). Sense-making: ¿metateoría, metodología o heurística? *Investigación Bibliotecológica*, 24(50), 61-81. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v24n50/v24n50a5.pdf>

Sánchez, N. (2014). Ciencias de la Información y su análisis epistemológico. *Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud*, 25(4), 459-466. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132014000400009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132014000400009)

Schunk, D. H. (1997). *Teorías del aprendizaje*. México: Atlacomulco.

Siatri, R. (1999). The Evolution of user studies. *Libri*, 49, 132–141. Recuperado de <http://citeserx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.521.553&rep=rep1&type=pdf>

Siemens, G. (2004). *Connectivism: a Learning Theory for the Digital Age* [Sitio web]. Recuperado de <http://www.elearnspac.org/Articles/connectivism.htm>

Torres, D. (2010). *La Visualización de la Información en el entorno de la Ciencia de la Información* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España.

Uribe, A. (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario. Caso Escuela Interamericana de Bibliotecología* (Tesis de maestría). Universidad EAFIT, Medellin, Colombia. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12606/5/2.pdf>

Vakkari, P. (2008). Trends and approaches in information behaviour research. *Information Research*, 13(4). Recuperado de <http://www.informationr.net/ir/13-4/paper361.html>

Vega, R. L. (2010). *Ciencia de la Información y Paradigma Social: Enfoques Histórico, Epistemológico y Bibliométrico para un Análisis de Dominio* (Tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España.

Wilson, T. D. (1981). "On User Studies And Information Needs". *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/eb026702>

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Tom\\_Wilson25/publication/270960171\\_Human\\_Information\\_Behavior/links/57d32fe508ae601b39a42875/Human-Information-Behavior.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Tom_Wilson25/publication/270960171_Human_Information_Behavior/links/57d32fe508ae601b39a42875/Human-Information-Behavior.pdf)

Wilson, T. D. (2006). A re-examination of information seeking behaviour in the context of activity theory. *Information Research*, 11(4). Recuperado de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1104634>

Wilson, T. D. (2008). The information user: past, present and future. *Journal of Information Science*, 34(4), 457-464. [doi:10.1177/0165551508091309](https://doi.org/10.1177/0165551508091309)

# e-Ciencias de la Información



¿Dónde se encuentra indexada e-Ciencias de la Información?



Para más información ingrese a nuestra [lista completa de indexadores](#)

¿Desea publicar su trabajo?  
Ingrésese [aquí](#)

O escríbanos a la siguiente dirección  
[revista.ebci@ucr.ac.cr](mailto:revista.ebci@ucr.ac.cr)