

# Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información

## Patricia Hernández Salazar

Investigadora de tiempo completo en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM  
Doctora en Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid.  
E-mail: pbs75599@servidor.unam.mx

## Martha Ibáñez Marmolejo

Técnica Académica. Universidad Nacional Autónoma de México UNAM.

## Georgina Yuriko Valdez Angeles

Jefa de Procesos Técnicos. Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.

## Cecilia Vilches Malagón

Técnica Académica. Universidad Nacional Autónoma de México UNAM.

## Resumen

El presente artículo tiene como objetivo identificar la delimitación conceptual del comportamiento en la búsqueda de información, a través del análisis de tres modelos fundamentales: Comportamiento en la búsqueda de información de James Krikelas, Proceso de búsqueda de información de Carol C. Kuhlthau y Comportamiento informativo de Tom. D. Wilson. Para la interpretación de los modelos se consideraron tres elementos: principio racional, conceptos básicos y mecanismos de relación del modelo; con la finalidad de identificar sus semejanzas o sus posibles diferencias.

## Palabras-clave

Búsqueda de información. Comportamiento informativo. Comportamiento en la búsqueda de información. Necesidades de Información. Uso de información.

## Analysis of behavioral models in information search

## Abstract

*The objective of this article is to identify the conceptual delimitation of the information seeking behavior, through the analysis of three fundamental models: Information-Seeking Behavior by J. Krikelas; Theoretical foundation for ISP, by C.C. Kuhlthau; and Model of Information Behavior by T.D. Wilson. Three elements were considered for interpreting the models: rational principle, basic concepts and model relational mechanisms; the purpose of the interpretation is to identify their resemblances or their possible differences.*

## Keywords

*Information seeking. Information behavior. Information seeking behavior. Information needs. Information use.*

## INTRODUCCIÓN

Los estudios modernos sobre comportamiento en la búsqueda de información datan de la primera mitad del siglo XX, concretamente tienen lugar a partir de la Conferencia de la Sociedad Real sobre Información Científica (Royal Society Scientific Information Conference) en 1948. El objetivo de esta reunión, fue entender la forma en que se usaba la información en ciencia y tecnología y en el trabajo en general.

Desde entonces muchos autores han abordado este fenómeno, tales como: Krikelas (1983); Ingwersen (1984); Ellis (1989); Próchnicka (1991); Kuhlthau (1991) y Katzer y Fletcher (1992), entre otros.

Uno de los estudiosos que más ha trabajado este tema es Tom D. Wilson, quien presentó un modelo de comportamiento informativo en 1981. Este modelo sufre algunos cambios y es reelaborado en 1996 y la versión más actual es del 2000.

La proliferación de trabajos sobre el comportamiento en la búsqueda de información ha dado como resultado una gran diversidad de nombres y significados. Este artículo tiene como objetivo identificar la delimitación conceptual del comportamiento en la búsqueda de información. Para cubrir este objetivo se analizarán tres modelos fundamentales: Comportamiento en la búsqueda de información de James Krikelas, Proceso de búsqueda de información de Carol C. Kuhlthau y Comportamiento informativo de Tom. D. Wilson.

En el apartado 1 se analizan e interpretan los modelos, para lo cual se consideraron tres elementos que conforman un modelo: el principio racional; los conceptos básicos; y el mecanismo de las relaciones entre estos elementos. La sección 2 presenta el análisis comparativo de los modelos que se hizo para identificar semejanzas y diferencias, e intentar establecer una definición de comportamiento en la búsqueda de información. Por último, se incluyen algunas consideraciones finales derivadas del estudio.

El interés por profundizar en la concepción del fenómeno comportamiento en la búsqueda de información surgió de una revisión en la literatura sobre el tema, la finalidad era identificar el uso del término, sus características, qué

elementos lo componen, el alcance que tiene, y sus limitaciones. Esta revisión nos permitió determinar que existe una gran necesidad de precisar sus límites conceptuales.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS MODELOS

El proceso de comportamiento en la búsqueda de información se ha nombrado de varias formas entre las que destacan: comportamiento informativo; comportamiento en la búsqueda; comportamiento en la búsqueda de información; conducta informativa; proceso de búsqueda de información; e incluso existe una confusión continua con necesidades de información.

De acuerdo con la diversidad de nombres y concepciones de comportamiento en la búsqueda que se identificaron, se hace necesario generar una que pueda ser retomada posteriormente. Para tal fin, analizamos e interpretamos los modelos que en forma reiterada aparecen citados en la literatura sobre el tema, y que han sido retomados por otros estudiosos, los modelos son:

- Comportamiento en la búsqueda de información (James Krikelas)
- Proceso de búsqueda de información (Carol C. Kuhlthau)
- Comportamiento informativo (Tom D. Wilson)

Hagamos una breve revisión de los nombres de los modelos, para establecer si son semejantes o sustancialmente diferentes. ¿Comportamiento y proceso pueden considerarse sinónimos? Para responder a esta pregunta, definiremos comportamiento y proceso.

La definición de comportamiento la estamos ubicando desde la psicología, dado que se refiere al de un individuo o usuario de la información. En las obras de consulta de la disciplina lo definen como “[...] La conducta de una persona durante un período corto o prolongado, y que incluye cualquier cantidad de acciones individuales[...]” (English, 1977, p. 154).

Vayamos ahora a delimitar el significado de proceso, debido a que es una palabra muy general y que se usa en muchas disciplinas, partimos de su sentido filosófico. En este campo disciplinario, la entienden como la actividad que tiene lugar dentro de una entidad, entendiendo por entidad al ser, al sujeto, es decir, la actividad que realiza un sujeto, esta actividad tiene que transitar de una ocasión a la que le sigue.

En psicología se entiende como “cambio o modificación en un objeto u organismo en el que se puede distinguir una cualidad o una dirección coherente. Un proceso es siempre activo en algún sentido; algo está ocurriendo [...]” (English, 1977, p. 640). Existe aquí una idea de continuidad, de una actividad que cambia de un estadio a otro.

De acuerdo con lo anterior, comportamiento y proceso no son sinónimos, el primero es una acción de un sujeto (siempre) que puede cambiar o no, el segundo es una actividad en transición, es decir que cambia, y puede ocurrir en cualquier organismo (sujeto, animal) o en un objeto (máquinas). Sin embargo, comparten el significado de ser acciones o actividades.

Enfoquémonos ahora a la frase comportamiento informativo de Wilson, quien lo define como “[...] la totalidad del comportamiento humano en relación a los recursos y canales de información, abarcando la búsqueda de información, activa y pasiva, y el uso de información. Incluye, tanto la comunicación cara-a-cara con otros, como la recepción pasiva de información, [...]” (2000, p. 49). Como se puede observar, este estadio general incluye el comportamiento en la búsqueda de información, es decir, que existe una marcada diferencia entre ambos.

Pasemos ahora al análisis e interpretación de los modelos, para que éstos fueran consistentes, se consideró conveniente seguir la estructura de los modelos presentada en el libro *Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información* (Hernández, 2004), en él se manejan tres elementos que conforman un modelo (Hernández, 2004, p. 26-27):

a) *Principio racional*. Sobre el que se basa la explicación tanto de los fenómenos y de los conceptos incluidos en el modelo, como de las relaciones entre ellos (mecanismo), y que aporta su congruencia interna.

b) *Conceptos básicos*. Recogidos durante el proceso de investigación en forma empírica, los cuales se analizan y sintetizan hasta hacerlos relativamente precisos. Estos conceptos corresponden a las variables principales del modelo, a su armazón y determinan su estructura.

c) *Mecanismo*. Se refiere a las relaciones que se establecen entre los conceptos básicos.

### Modelo de Comportamiento en la búsqueda de información / James Krikelas (1983)

Krikelas describe un modelo sobre el comportamiento en la búsqueda de información, cuya propuesta es meramente teórica (ver figura 1).

El *principio racional* en el que se basa el modelo es la tendencia psicológica denominada conductismo, la cual considera que existe una relación directa entre los estímulos del medio sobre el organismo y las respuestas dadas por este último para adaptarse al cambio (Amigues y Zerbato, 1999, p. 19).

El comportamiento en la búsqueda de información se centra en las actividades del individuo, las cuales responden a las tendencias del medio, de aquí que conviene determinar los estímulos de entrada que para este caso están representados por las necesidades de información, tanto diferidas como inmediatas; las respuestas equivalen a las acciones que el individuo debe llevar a cabo en su búsqueda de información. El funcionamiento del comportamiento se encuentra en el centro de los cambios de conducta en reacción a las modificaciones del medio, pues considera la forma en que un individuo aprende a producir respuestas que le permiten adaptarse a su entorno.

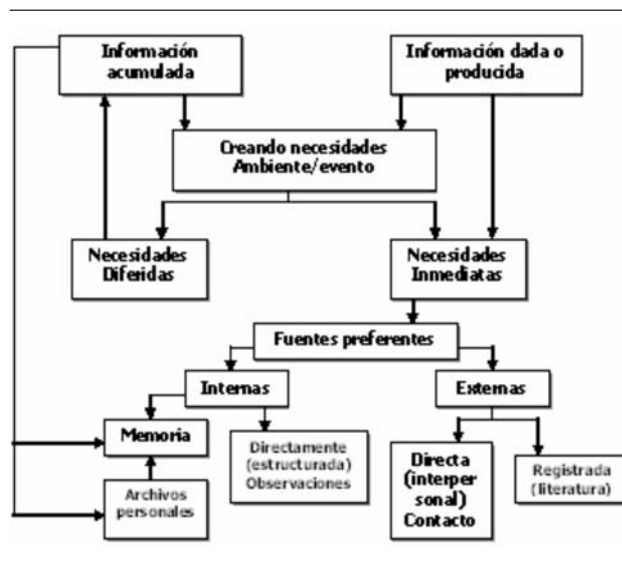
Según Krikelas, el comportamiento en la búsqueda de información puede presentarse de diversas maneras de acuerdo con la naturaleza del problema. Las características del problema pueden ser un indicador más crítico del comportamiento potencial que variará según la persona y el trabajo que desempeña. Menciona que una persona puede llegar a estar consciente del estado de incertidumbre acerca de un problema e intentar reducir ese estado de incertidumbre a un nivel aceptable. Pero la causa de esa incertidumbre puede ser un evento específico o un simple proceso continuo asociado con el trabajo, la vida o ambos.

El proceso de búsqueda de información puede estar dirigido también a un objeto futuro asociado con comunicaciones publicadas (compartidas). Cuando cada resultado no está anticipado, el comportamiento se percibe un poco o completamente diferente.

Muchos requieren información que ya debería existir en su memoria, sin embargo, algunas personas continúan necesitando información y deberán presentar un comportamiento externo que pueda identificarse como búsqueda de información. El nivel de urgencia y la importancia del problema deberá influir en el patrón de búsqueda de información.

Se identificaron como conceptos básicos: necesidad; información; necesidades de información tanto diferidas, como inmediatas; información acumulada; información dada o producida; y comportamiento en la búsqueda de

FIGURA 1  
Modelo de comportamiento en la búsqueda de información por Krikelas



Fuente: J. Krikelas. Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*.

información. Este último es definido como “[...] cualquier actividad de un individuo dirigida a identificar un mensaje que satisfaga una necesidad percibida como tal [...]” (Krikelas, 1983, p. 6).

El comportamiento comienza con dos grandes vertientes, la información acumulada y la información dada o producida. La primera puede entenderse como la actividad en la cual los estímulos son aceptados y almacenados en la memoria para ser recordados cuando se requieran; la información dada o producida se refiere al acto de diseminación de los mensajes que pueden ser comunicados por escrito (papel), o de forma verbal, visual, o táctil, es la conciencia que se tiene de la información producida.

De ahí se partirá para poder resolver una necesidad de información; percibiendo a la necesidad como la capacidad del ser humano por reconocer la existencia de una incertidumbre; e información como aquel estímulo capaz de reducirla.

Por su parte una necesidad de información es “[...] la función de la incertidumbre extrínseca producida por una discrepancia percibida entre los niveles corrientes de certeza acerca de objetos importantes del entorno y un estado de criterio que busca alcanzar esos niveles de certeza” (Krikelas, 1983, p. 6).

Para hablar sobre la existencia de una necesidad, es preciso mencionar que existen distintos niveles de percepción, en los cuales se crea una necesidad que puede ser diferida o inmediata. Las necesidades diferidas pueden o no convertirse en necesidades inmediatas, éstas se presentan cuando un individuo debe resolver un problema específico. En el momento de tener y expresar esta necesidad, será preciso buscar las fuentes preferidas que la satisfagan, por lo cual se examinan fuentes internas y fuentes externas.

Las primeras son los recursos generados por el sujeto, que pueden ser los estímulos que están almacenados (archivos personales o memoria); el resultado directo de las actividades de recolección de información; o las observaciones directas. Dentro de estas fuentes podemos encontrar la memoria, los archivos personales y las observaciones directas.

El sujeto puede tener una aproximación a las fuentes externas de dos maneras dirigiéndose a los individuos que saben sobre el tema; o por un registro de ese conocimiento, es decir: el contacto interpersonal directo y la literatura registrada (Krikelas, 1983, p. 14-15).

Las relaciones en este modelo, es decir su mecanismo, se da generalmente en forma vertical y unidireccional, un concepto o evento lleva a otro y a otro hasta concluir la acción. Solamente existen dos relaciones que van de abajo hacia arriba, las necesidades diferidas van hacia la fase de información acumulada, que permitiría crear necesidades y buscar información dada o producida para cubrir esas necesidades. Y los archivos personales que se relacionan con la memoria. De la información dada, se determinaron las fuentes preferidas, que a su vez pueden ser internas (las cuales se encuentran en la memoria, archivos personales y las observaciones) y externas (en forma directa y registrada).

#### **Modelo de Proceso de búsqueda de información/Carol C. Kuhlthau (1991)**

Kuhlthau (1991, p. 361-371) genera un modelo sobre el proceso de búsqueda de información desde la perspectiva del usuario, el modelo se basa en las premisas del *sense-making* postuladas por Dervin (1992, p. 61-84). Para entender el contexto en el que se enmarca el modelo de Kuhlthau, se consideró conveniente hacer una breve explicación del *sense-making*.

Primero, cabe hacer una traducción de la frase, su significado es *cualidad del sentido*, la frase en español nos refiere al sentido que le da un sujeto a sus experiencias cotidianas, es decir, al comportamiento, los pasos o las

acciones que realiza para construir o darle sentido a su mundo.

El *sense-making* es un conjunto de proposiciones metateóricas sobre tres aspectos de la relación información-usuario: la naturaleza de la información; la naturaleza del uso de la información; y la naturaleza de la comunicación humana. El principio de estas proposiciones descansa en la idea de discontinuidad, la cual es concebida como un elemento fundamental de la condición humana y en consecuencia debe considerarse como la base para estudiar el uso de la información, el diseño y administración de los sistemas de información.

Esta tendencia provee “[...] una guía metodológica para soportar preguntas de investigación, para recoger datos y para planear análisis de los comportamientos humanos en relación con la información. Derivado de estas premisas existe un conjunto de métodos, particularmente métodos de entrevistas humanas sobre sus experiencias [...]” (Dervin, 1992, p. 62).

De acuerdo con esta perspectiva el modelo de Kuhlthau se basa en el estudio del proceso natural (no esperado) que un sujeto sigue cuando usa información y más concretamente cuando la busca. Identifica las etapas que lo conforman y los momentos de continuidad / discontinuidad que delimitan cada etapa.

Asimismo, Kuhlthau retoma tres teorías que representan diferentes aspectos del sujeto:

- La construcción personal de Kelly. Esta teoría considera que en la búsqueda de información el sujeto involucra experiencias de dos tipos, cognitivas y afectivas, las que le permiten asimilar la nueva información y así construir la visión de su mundo. Esta asimilación se da en seis fases: confusión, duda, amenaza, prueba de la hipótesis, evaluación y reconstrucción; mediante estas fases el sujeto se construye y reconstruye cíclicamente.

- El proceso constructivo de búsqueda de información de Belkin. Se basa en la idea que la recuperación de información recorre un camino que va desde un estado irregular de conocimiento (ASK por sus siglas en inglés de Anomalous State of Knowledge), a uno de conocimiento coherente.

- Los niveles de necesidades de información de Taylor. Para este autor la base de la búsqueda de información es la definición de una necesidad de información, y ésta se establece de acuerdo con el acervo cognitivo del usuario, es decir, los conocimientos que un sujeto posee determinan el primer estadio del planteamiento de una



necesidad de información; a medida que avanza en la búsqueda podrá expresar una necesidad específica. Los niveles cognitivos que establece son: instintivo, consciente, formal y comprometido.

De estas tres teorías retoma los aspectos del usuario que intervienen en el proceso de búsqueda, el principio teórico mediante el cual relaciona dichos aspectos, así como la idea de presentar este proceso en etapas.

El modelo es el resultado de cinco estudios de campo aplicados a diferentes comunidades de usuarios: estudiantes de universidades, de colegios de estudios superiores (colleges), y de preparatoria; y usuarios de bibliotecas públicas con problemas relacionados con sus actividades laborales y personales. De acuerdo con el *sense-making*, el método usado fue estudio de caso, la técnica de entrevista y varios instrumentos de medida: diarios, cuadernos de notas, cuestionarios y dibujos de líneas de tiempo, entre otros. Los dos primeros estudios sirvieron para generar el modelo y los tres restantes para probarlo.

Como ya se ha precisado en párrafos anteriores el análisis del modelo se hizo tomando como base tres elementos: principio racional, conceptos básicos y mecanismo.

El modelo consta de seis etapas: iniciación; selección; exploración; formulación; recopilación; y presentación (ver Tabla 1).

El principio racional en el que se basa el modelo es la tendencia psicológica denominada *cognoscitivism*, la cual considera que un sujeto genera nuevos conocimientos a partir de los que ya posee. El requerimiento de una nueva información se producirá a partir de que tenga una ruptura en su cadena cognoscitiva, esta ruptura lo lleva a tratar de encontrar el eslabón para completar la cadena, lo encuentra, acomoda y asimila, lo cual hace que su estructura sea reestructurada. De acuerdo con este principio, Kuhlthau establece los conceptos de necesidad de información y de proceso de búsqueda; determina las características a estudiar y las tareas apropiadas para cada etapa.

En cuanto a los conceptos básicos del modelo están representados por las necesidades de información y el proceso de búsqueda de información. La definición de las primeras la retoma de Belkin y expresa que son “[...]”

**TABLA 1**  
**Modelo del Proceso de búsqueda de información**

Etapas durante el Proceso de Búsqueda de Información	Sentimientos comunes para cada etapa	Pensamientos comunes para cada etapa	Acciones comunes para cada etapa	Tarea apropiada de acuerdo con el Modelo de Kuhlthau
1. Iniciación	Incertidumbre	General/Vago	Búsqueda de información básica	Reconocer
2. Selección	Optimismo			Identificar
3. Exploración	Confusión/ Frustración/ Duda		Búsqueda de información relevante	Investigar
4. Formulación	Claridad	Específico/ Más claro		Formular
5. Recopilación	Sentido de dirección/ Confianza	Incremento de interés	Búsqueda de información específica	Recolectar
6. Presentación	Alivio/ Satisfacción o Decepción	Mayor claridad o mayor especificidad		Completar

Fuente: Carol C. Kuhlthau. Inside the search process : information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*

La brecha entre el conocimiento del usuario sobre el problema o tópico y lo que el usuario necesita saber para resolver el problema [...]” (Kuhlthau, 1991, p. 362). Al proceso de búsqueda de información lo concibe como la actividad constructiva que un sujeto realiza para encontrar sentido a la información, con el fin de aumentar su conocimiento sobre un tema o problema específico.

Las características que estudia son de tres tipos: afectivas, cognitivas y físicas.

- **Afectivas.** Son los sentimientos que se producen en los usuarios durante el proceso de búsqueda, establece once: incertidumbre; optimismo; confusión/frustración/duda; claridad; sentido de dirección/confianza; y alivio/satisfacción o decepción.
- **Cognitivas.** Representadas por siete pensamientos: general/vago; específico/más claro; incremento de interés; y de mayor claridad o mayor especificidad.
- **Físicas.** Son las acciones que realiza el usuario, identifica tres tipos de búsqueda: de información básica; de información relevante; y de información específica.

Las tareas apropiadas son seis: reconocer, identificar, investigar, formular, recolectar y completar.

Estos elementos se relacionan (mecanismo) de la siguiente manera, para cada etapa del modelo se identifica uno o varios sentimientos, un pensamiento que puede ser continuado, es decir, que los usuarios piensan lo

mismo en una o dos etapas, y una acción, la cual cubre más de una etapa y una tarea apropiada, que corresponde a una etapa específica.

La explicación de este modelo nos lleva a tener la siguiente imagen de un usuario durante un proceso de búsqueda de información. Una persona tiene una ruptura cognoscitiva, percibe que le falta algún conocimiento, y se posiciona en la primera etapa, la de iniciación, en este momento siente incertidumbre, piensa de forma general o vaga y busca información básica, es decir reconoce una carencia de conocimiento.

En la segunda etapa, de selección, el sujeto se siente optimista, aunque sus pensamientos siguen siendo vagos o generales, continua buscando información básica y la tarea apropiada es identificar información. De aquí pasa al período de exploración, en el que el sentimiento de optimismo se convierte en confusión, frustración o duda, sus pensamientos siguen ubicados en lo general o vago; aquí la acción cambia y empieza a buscar información relevante, es decir su tarea es investigar.

Durante la cuarta etapa, formulación, le aparece una sensación de claridad, lo que aumenta su confianza, piensa más clara y específicamente en su tópico, sigue buscando información relevante, es decir, ya le da forma a la información encontrada. La recolección le implica sentimientos de dirección y confianza, sus pensamientos se centran en definir, extender y sustentar el tema, aumenta su interés por el tema establecido, y empieza a buscar información específica.

En la última etapa, presentación, los sentimientos se convierten en alivio, con una sensación que puede ser de satisfacción por encontrar lo que necesitaba o de decepción si no fue así; sus pensamientos se concentran en clarificar o especificar más el tema, por lo que sigue buscando información específica, con lo que la tarea es completar la búsqueda de información. De lo anterior se

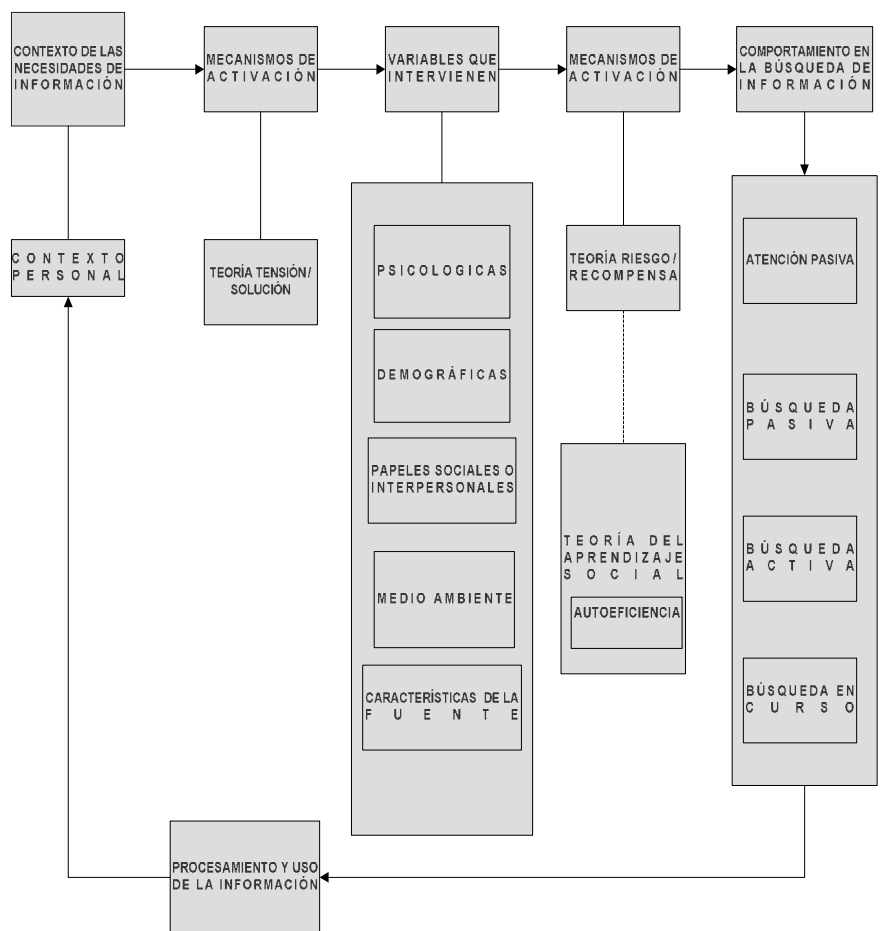
desprende que son relaciones lineales, tanto en forma horizontal como vertical.

Kuhlthau denomina a nuestro fenómeno de análisis proceso de búsqueda de información, para ella este proceso se basa en el proceso cognoscitivo del usuario, el acervo de conocimientos que posee y la forma de asimilar el nuevo conocimiento. Considera que durante este proceso se manifiestan características afectivas, cognitivas y físicas, las cuales se relacionan con las etapas de su modelo y la tarea apropiada para cada etapa.

**Modelo de Comportamiento informativo / Tom D. Wilson (2000)**

Wilson presentó un modelo de comportamiento informativo en 1981, mismo que amplía en 1996. En el año 2000 después de analizar las definiciones y modelos dados por David Ellis, Carol C. Kuhlthau y él mismo, reelabora su modelo (ver figura 2).

FIGURA 2  
Modelo de comportamiento informativo



Fuente: Wilson, Tom D. Human information behaviour. *Informing Science*

Al igual que Kuhlthau el principio racional en el que se basa el modelo es la tendencia cognoscitivista, de acuerdo con esta Wilson establece los conceptos de necesidad; comportamiento informativo; comportamiento en la búsqueda; procesamiento y uso de la información; determina los mecanismos de activación y las variables que intervienen en el proceso, así como los tipos de búsqueda. Como ya se definió en el apartado anterior al comportamiento informativo lo concibe como “[...] la totalidad del comportamiento humano en relación a los recursos y canales de información, abarcando la búsqueda de información, activa y pasiva, y el uso de información. Incluye, tanto la comunicación cara-a-cara con otros, como la recepción pasiva de información, [...]” (Wilson, 2000, 49).

Wilson incluye varios conceptos básicos: necesidad; comportamiento informativo; comportamiento en la búsqueda de información; teorías de tensión/solución; de riesgo/recompensa; y de aprendizaje social; procesamiento y uso de la información. Como se puede apreciar el comportamiento en la búsqueda de información, queda incluido dentro del comportamiento informativo. A continuación se presenta la explicación del modelo:

**Contexto de las necesidades de información:** Para Wilson una necesidad es una experiencia subjetiva que ocurre únicamente en la mente de la persona que tiene una necesidad y, consecuentemente, no es directamente accesible para ser observada (Wilson, 1996, p. 552).

Las necesidades surgen como un intento por encontrar sentido y orden en el mundo, y pretenden explicar un fenómeno. El surgimiento de una necesidad particular es influenciada por el contexto que rodea a la persona: el papel que juega en el trabajo y la vida; y el medio ambiente en el que se mueve.

**Mecanismo de activación:** es el que mueve al individuo para satisfacer esa necesidad, para ello Wilson se vale de la Teoría de tensión / solución.

- **Teoría de tensión/solución.** Tensión: es definida como “[...] una relación entre la persona y el medio ambiente que es estimado por la persona como contribución o excedente de su o sus recursos y como riesgo de su o sus bienestar” (Wilson, 1996, p. 554). Solución: “[...] efecto cognitivo y del comportamiento para dominar, reducir o tolerar la demanda interna o externa que son creadas por situaciones estresantes [...]” (Wilson, 1996, p. 554).

La teoría de tensión / solución, ofrece una base provechosa para fomentar la investigación en el comportamiento en la búsqueda de información. Wilson sugiere posibilidades para explicar por qué algunas necesidades no invocan un comportamiento en la búsqueda de información, es decir, que una persona no busque información, debido a que estas necesidades no amenazan el bienestar del individuo.

**Variables que intervienen:** son psicológicas, demográficas, roles sociales o interpersonales, ambientales y características de la fuente.

- **Variables psicológicas:** Son actitudes ante la vida y el sistema de valores: orientación política; conocimiento; estilo de aprendizaje; variables emocionales; actitudes hacia la innovación; estereotipos; preferencias; prejuicios; autopercepción (autoevaluación del conocimiento y habilidades); interés y conocimiento sobre un tema; actividades laborales; información o sistemas de búsqueda (Niedzwiedzka, 2003).

- **Variables demográficas:** Incluyen: sexo; edad; y otros factores.

- **Roles sociales o interpersonales:** Los problemas interpersonales surgen siempre que la fuente de información es una persona o donde una interacción interpersonal es necesaria para tener acceso a otras clases de fuentes de información. Generalmente se identifican entre éstos: el papel profesional; situaciones de un individuo en un lugar particular; en un sistema social y en una organización.

- **Ambientales:** Estas pueden ser temporales, geográficas, y de cultura nacional. Las temporales pueden ser: la falta de intercambio de información; el estrés de la situación; y el uso de terminología desconocida (tecnicismos). En cuanto a las geográficas solo está el lugar de residencia. Las diferencias entre culturas nacionales son particularmente significativas para la transferencia de innovaciones y la asociación de información, y puede también afectar el camino que siguen los miembros de las diferentes culturas para tener acceso a la información.

- **Características de la fuente** (Wilson, 1997, p. 561-562): acceso; y credibilidad. El acceso es un requerimiento fundamental en la búsqueda de información. La falta de una fuente de fácil acceso puede inhibir completamente la búsqueda de información, o puede implicar un alto costo. Ahora bien, si una persona

descubre que una fuente de información es poco confiable en la calidad y actualidad de la información encontrada, es probable que no la utilice.

#### Mecanismos de activación

- **Teoría riesgo/recompensa:** Explica las causas por las que la gente busca información en algunas situaciones, y en otras no, y ciertas fuentes de información son usadas más frecuentemente que otras.
- **Teoría del aprendizaje social** es derivada de la teoría de estímulo responsable; su eje central es la autoeficacia (o sentido de dominación personal).
- **Autoeficacia:** es la convicción de que uno puede ejecutar sucesivamente el comportamiento requerido para producir el resultado deseado (Wilson, c1996, p. 257).

#### **Comportamiento en la búsqueda de información:**

Wilson define al comportamiento en la búsqueda de información como la búsqueda intencional de información que se realiza como consecuencia de la necesidad de satisfacer alguna meta. El sujeto puede seguir varios caminos:

- **Atención pasiva:** Obtención de información desde el medio ambiente como escuchar la radio o ver programas de televisión, donde la adquisición de información puede tener lugar sin hacer una búsqueda intencional.
- **Búsqueda pasiva:** significa las ocasiones donde un tipo de búsqueda (u otro comportamiento) resulta en la adquisición de información que puede ser relevante para el individuo.
- **Búsqueda activa:** cuando un individuo busca información activamente por fuera.
- **Búsqueda en curso,** avanzada o sobre la marcha: cuando la búsqueda activa de información ha sido establecida en el cuadro básico del conocimiento, ideas, creencias o valores, donde la búsqueda es continúa, se actualiza y se expande hacia otra línea de trabajo.

Procesamiento y uso de la información. **Uno de los problemas con este es que el procesamiento de la información es tan subjetivo como la necesidad de información, como la necesidad de información no es**

**directamente observable desde que toma lugar en la mente del individuo.**

Sin embargo el uso de la información no es un problema, ya que este coincide directamente con los factores que crearon la necesidad de información y los factores que afectaron la selección de las fuentes y canales de información.

Contexto personal. **Se refiere a los aspectos personales, situaciones, medios de comunicación, características de las fuentes de información que rodean al individuo.**

El mecanismo que se establece en este modelo está determinado por los mecanismos de activación, es decir, las teorías de tensión / solución; de riesgo / recompensa; y del aprendizaje social. Las relaciones se dan en forma unidireccional y continua de un elemento a otro.

Hasta aquí el análisis y la interpretación de los modelos, de estos procesos se desprenden características semejantes y algunas que varían de un modelo a otro y que se presentan en el siguiente apartado.

#### **ANÁLISIS COMPARATIVO**

Para realizar este análisis se elaboró un cuadro que incorpora todos los elementos de cada uno de los modelos, y después se explicaron las coincidencias y diferencias más representativas para nuestro tema de interés. (Ver Cuadro 1, a seguir).

Con respecto al principio racional, Kuhlthau y Wilson coinciden en seguir el cognoscitismo, esto puede deberse a que a finales de la década de los ochenta empieza un gran auge de las disciplinas cognitivas. Esta tendencia ofrece una buena plataforma para abordar el fenómeno de los usuarios y más específicamente el comportamiento en la búsqueda. Sólo Krikelas se basa en el conductismo, si bien el autor no lo declara puntualmente, el análisis de su modelo nos arrojó esta conclusión.

Cada modelo representa fenómenos diferentes: Krikelas el de comportamiento en la búsqueda de información, Kuhlthau el proceso de la búsqueda de información y Wilson un campo genérico, comportamiento informativo. De aquí que la presentación, los elementos y las fases que los conforman varían.



**CUADRO 1**  
**Análisis comparativo de los modelos**

Modelo	Comportamiento en la búsqueda de información / J. Krikelas	Proceso de búsqueda de información / C.C. Kuhlthau	Comportamiento informativo / T.D. Wilson
<b>Propuesta</b>	Cualquier actividad de un individuo dirigida a identificar un mensaje que satisfaga una necesidad percibida como tal	Actividad constructiva que un sujeto realiza para encontrar sentido a la información, con el fin de aumentar su conocimiento sobre un tema o problema específico	Totalidad del comportamiento humano en relación a los recursos y canales de información, abarcando la búsqueda de información, activa y pasiva, y el uso de información. Dentro de éste incluye al comportamiento en la búsqueda de información, lo define como la búsqueda intencional de información como consecuencia de la necesidad de satisfacer alguna meta
<b>Fecha</b>	1983	1991	2000
<b>Principio racional</b>	Conductismo	Cognoscitivismo,	Cognoscitivismo
<b>En que se basa</b>		Sense-making Teoría de la construcción personal de Nelly Teoría del proceso constructivo de búsqueda de información de Belkin Teoría de los niveles de necesidades de información de Taylor	Modelo de Ellis Modelo de Kuhlthau Modelo anterior de Wilson
<b>Elementos que intervienen</b>	Proceso por presentación de elementos: Necesidades de información: diferidas o inmediatas Ambiente / evento Información acumulada Información producida Fuentes Internas Fuentes Externas	Proceso por etapas: Iniciación; Selección; Exploración; Formulación; Recopilación; y Presentación Características: afectivas, cognitivas y físicas Tareas apropiadas: reconocer; identificar; investigar; formular; recolectar; y completar	Proceso por diagrama de flujo: Contexto Mecanismos de activación Variables Mecanismos de activación Comportamiento Procesamiento y uso de la información
<b>Conceptos básicos</b>			
<b>Necesidad</b>	Capacidad del ser humano por reconocer la existencia de una incertidumbre		Es una experiencia subjetiva que ocurre únicamente en la mente de la persona
<b>Tipos de información</b>	Acumulada Dada o producida		
<b>Necesidad de Información</b>	Función de la incertidumbre extrínseca producida por una discrepancia percibida entre los niveles corrientes de certeza acerca de objetos importantes del entorno y un estado de criterio que busca alcanzar esos niveles de certeza	La brecha entre el conocimiento del usuario sobre el problema o tópico y lo que el usuario necesita saber para resolver el problema	
<b>Tipos de necesidades</b>	Necesidades diferidas Necesidades inmediatas		
<b>Mecanismos de activación</b>			Teorías: de tensión/solución; riesgo/recompensa; y del aprendizaje social
<b>Procesamiento y uso de la información</b>			Proceso subjetivo, no es observable ya que tiene lugar en la mente del individuo
<b>Mecanismo</b>	Forma vertical y unidireccional de un concepto o evento a otro	Forma lineal tanto horizontal como vertical a través de las etapas y de las tareas apropiadas	Teoría de tensión/solución, Teoría riesgo/recompensa, Teoría del aprendizaje social.

Krikelas lo presenta como un diagrama de acciones y decisiones. Del cual se pueden entresacar cuatro fases de acuerdo con los niveles de las acciones y decisiones:

Fases	Elementos
1ª. Información	Acumulada Dada o producida
2ª. Creación de la necesidad	Problema o evento Medio o entorno
3ª. Definición de la necesidad	Diferida Inmediata
4ª. Recursos preferidos	Internos Externos

El comportamiento en la búsqueda de información empieza con la información dada o producida, que puede venir de una necesidad diferida, y termina con la elección de las fuentes.

Debido a que el modelo de Kuhlthau es un proceso, está diseñado en 6 etapas claramente diferenciadas: 1ª. Iniciación; 2ª. Selección; 3ª. Exploración; 4ª. Formulación; 5ª. Recopilación; y 6ª. Presentación. Para cada una aporta sentimientos, pensamientos y acciones por las que el sujeto transita desde la iniciación de la búsqueda hasta la presentación final de la información. A partir de estas etapas ella declara las tareas apropiadas.

Wilson también presenta su modelo como un diagrama con variables, mecanismos de activación y acciones. Como fases se pueden identificar tres:

Fases	Elementos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contexto de las necesidades de información</li> </ul>	Contexto personal Mecanismos de activación Variables que intervienen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento en la búsqueda</li> </ul>	Tipos de búsqueda
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesamiento y uso de la información</li> </ul>	

Krikelas incluye la determinación de necesidades de información como parte del comportamiento; Kuhlthau parte de que un sujeto tiene una necesidad no especificada, misma que va precisando durante el proceso y que al final puede ser satisfecha o no. Por su parte Wilson, separa la fase de las necesidades de información del comportamiento en la búsqueda, puesto que su proceso es más amplio.

Los modelos terminan de dos maneras, Krikelas y Kuhlthau lo dejan en la selección de fuentes y a completar la búsqueda, y Wilson llega hasta el uso de la información.

En cuanto a los conceptos que utilizan para generar y explicar sus modelos varían de acuerdo con los momentos de inicio y final de cada uno. Rescatamos aquí sólo las coincidencias, puesto que tienen que ver directamente con nuestro tema de interés, y tenemos que los conceptos coincidentes son: necesidades de información y comportamiento en la búsqueda.

Trataremos de identificar si las definiciones que presentan incluyen los dos elementos sustantivos de una definición: el género y la diferencia. El género es la esencia del objeto que se define, su naturaleza; y la diferencia designa el modo particular en que se presenta dicha esencia, sus diferentes características.

Sobre las necesidades de información Wilson no presenta un concepto delimitado. Krikelas aporta género y diferencias, y las percibe como funciones de un estímulo externo, cuyo origen es la desestabilización de la certeza que se tiene de un objeto del entorno, el estímulo o incertidumbre busca alcanzar niveles equilibrados de certeza, la necesidad sirve para identificar la desestabilización y lograr el equilibrio.

Kuhlthau le da una esencia de brecha que empieza con el conocimiento sobre un problema y termina con el conocimiento para resolverlo, la distancia entre uno y otros momentos cognitivos es la necesidad de información. Como se puede apreciar ambos dan la idea de carencia, del inicio y conclusión de esa carencia, en el primero la necesidad "funciona" para cubrirla y en la segunda es la propia carencia.

En cuanto a las definiciones de comportamiento en la búsqueda, Wilson no indica qué es, sólo la califica como búsqueda intencional, la ubica como consecuencia de una necesidad de satisfacción y no presenta un objetivo de la búsqueda. Los otros dos autores coinciden en señalar que es una actividad humana, cuyo objetivo es encontrar un mensaje o sentido a la información, para Krikelas que satisfaga una necesidad percibida y para Kuhlthau que aumente el conocimiento sobre un tema o problema.

Como se puede percibir existen algunas coincidencias, pero en términos generales abundan las diferencias, esto nos hace entender la problemática presentada y sobretodo precisar que sigue existiendo la necesidad de generar marcos teóricos que resuelvan los problemas epistemológicos de las disciplinas bibliotecológica y de la información.

## CONSIDERACIONES FINALES

La definición de la palabra comportamiento nos lleva a determinar que es sinónimo de conducta, es decir, que podemos utilizar las frases comportamiento o conducta en la búsqueda de información. En cuanto al proceso, podemos decir que también es sinónimo, si retomamos sólo su esencia básica de actividad o acción humana.

Las definiciones dadas por los autores no siguen un proceso lógico de construcción, el cual considera que se deben establecer los significados de cada término y de éstos derivar la definición de una frase. Si bien Krikelas define necesidad e información, el significado de necesidad de información no deriva de ambas ideas. Kuhlthau presenta las definiciones directamente y Wilson presenta definiciones no acabadas. Lo anterior, muestra que no hay definiciones unívocas que puedan ser retomadas.

Del análisis comparativo no es posible derivar las definiciones puntuales de necesidad de información y de comportamiento en la búsqueda de información.

Se puede caracterizar conceptualmente el comportamiento en la búsqueda de información, como las actividades que un sujeto realiza para encontrar sentido a la información, como respuesta a una necesidad previamente percibida. (que no establecida totalmente).

Es posible retomar cualquiera de los tres modelos aquí presentados, teniendo presente que cada uno sigue una tendencia teórica diferente, y que incluyen elementos y acciones diversas.

Si bien se ha trabajado en la conceptualización de comportamiento en la búsqueda, la diversidad de modelos y conceptos, nos lleva a la necesidad de generar marcos conceptuales cuyas definiciones deriven de principios lógicos y epistemológicos, que apunten a un cierto grado de univocidad y sean retomadas.

## REFERÊNCIAS

AMIGUES, René; ZERBATO-POUDOU, Maria. *Las prácticas escolares de aprendizaje y evaluación*. México: FCE, 1999. 240 p.

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: *QUALITATIVE research in information management*. Colorado: Libraries Unlimited, 1992. p. 61-84.

ENGLISH, H. B.; ENGLISH, A. C. H. *Diccionario de psicología y psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós, 1977. 900 p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. *Modelo para generar programas sobre formación en el uso de tecnologías de información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 108 p.

KRIKELAS, J. Information-seeking behavior: patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, n. 19, p. 5-20, 1983.

KUHLTHAU, Carol C. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

NIEDZWIEDZKA, Barbara. A proposed general model of information behaviour. *Information Research*, v. 9, n. 1, p. 164, 2003. Disponível em: <<http://InformationR.net/ir/9-1-paper164.html>>. Acesso em: 2007.

WILSON, T. D. Human information behavior. *Information Science*, v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.

\_\_\_\_\_. Information behavior: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

\_\_\_\_\_; WALSH, Christina. *Information behavior: an interdisciplinary perspective*. Wetherby; West Yorkshire: British Library Research and Innovation Centre, c1996. (British Library research and innovation report, 10). Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>>. Acesso em: 2007.