

## Análisis de modelos sobre Comportamiento Informativo, desde un enfoque socio-psicológico<sup>1</sup>

### *Analysis of models of information behavior from a socio-psychological approach*

Dr.C. Israel A. Núñez Paula  
Lic. Irisleydis Zayas Caballero

**Resumen:** El propósito de esta investigación es realizar un análisis crítico, socio-psicológico e informativo, de los modelos con aportes paradigmáticos teórico-conceptuales, vinculados al Comportamiento Informativo, teniendo en cuenta sus contextos originales. Como resultados se reformulan para explicar los motivos, determinantes y componentes de la actividad o comportamiento informativo, los rasgos del Enfoque Socio-Psicológico del Servicio Informativo-Bibliotecario y del Modelo *AMIGA* (1984-2015) y se muestra su expresión gráfica. Se analizan, desde dichos fundamentos, los modelos T. D. Wilson (1981, 1996, 2000, 2006) con elementos del modelo de Ellis (1989); el *Sense Making* de Brenda Dervin; el Proceso de Búsqueda de Información, de Carol Kuhlthau (1991); el modelo de Uribe (2008), y el modelo de Livia Reyes (2013). Se presentan Conclusiones sobre la convergencia actual, teórico-metodológica y terminológica entre los conceptos Comportamiento y Actividad, y también entre sus dimensiones humana e informativa; sobre la unidad dialéctica entre el contexto ambiental, las necesidades-motivos, y el comportamiento, entre los actores de la comunicación individual-grupal e institucional-profesional (servicios), entre el carácter informativo, comunicativo y educativo del Comportamiento Informativo hacia la Gestión del Conocimiento y del Aprendizaje. A lo largo del reporte, se destacan los principales aportes de cada modelo analizado y puntuales diferencias entre ellos y el patrón teórico-metodológico de los autores del presente artículo, e incluso algunas interrelaciones entre modelos siempre considerando los contextos.

**Palabras clave:** comportamiento informativo; actividad informativa; teoría de la actividad; comportamiento en la búsqueda de información; necesidades de formación e Información.

**Abstract:** *The purpose of this research is to perform a critical socio-psychological and informational analysis*

*Bib.An.Invest. Vol. 12 No. 1 (ene.-jun. 2016): 59-85*  
*Año 12, Vol. 12, No. 1, 2016*

**Dr.C. Israel A. Núñez Paula:** Profesor titular, Universidad de La Habana, Ministerio de Educación Superior. Dirección de Postgrado. Cuba.  
israel@rect.uh.cu

**Lic. Irisleydis Zayas Caballero:** Licenciada en Ciencias de la Información. Cuba.  
iris.zayas@museomusica.cult.cu

Recibido: 17-01-2016

Revisado: 5-03-2016

Aceptado: 28-03-2016

1. Un artículo monográfico por su análisis y extensión, la propuesta es segunda parte de los resultados investigativos que reportan los autores: Zayas (2009-2015) y Núñez Paula (1975-2015).

*of theoretical models with paradigmatic conceptual contributions related to information behavior, taking into account their original contexts. As results are reformulated to explain the reasons, determinants and components of the activity or information behavior, traits of Socio-Psychological Approach to Information-Library Service and the Model GIRLFRIEND (1984-2015) and its graphical expression is shown. They are analyzed from these fundamentals, models T. D. Wilson (1981, 1996, 2000, 2006) with model elements Ellis (1989); Making Sense of Brenda Dervin; Search Process Information, Kuhlthau Carol (1991); Uribe's model (2008), and the model Livia Reyes (2013). Conclusions are presented on the current convergence theoretical and methodological and terminological between concepts behavior and activity, and also between their human and informational dimensions; on the dialectical unity between the environmental context, needs-motives, and behavior among the stakeholders of individual-group communication and institutional-professional (services), including the informative, communicative and educational nature of the information behavior towards Management knowledge and Learning. Throughout the report, highlighting the main contributions of each model analyzed and specific differences between them and the theoretical and methodological pattern of the authors of this article, and even some interrelationships between models always considering the context.*

**Keywords:** *informational behavior; informational activity; theory of activity; behavior in the search for information; training and information needs.*

## Introducción

Los modelos de comportamiento informacional, son producto de investigaciones teóricas y prácticas en diferentes contextos y épocas, tales como escuelas, universidades y grupos de investigadores, para lograr una generalización de las variables o categorías de análisis que intervienen en

las acciones componentes del mismo, en el contexto de la actividad o comportamiento general de los actores en diversas situaciones, y así, poder tener una visión más amplia de cómo se concretan los pasos o etapas del Comportamiento Informacional (acciones y operaciones, en la terminología de la Teoría de la Actividad<sup>2</sup> dentro del Enfoque Histórico-Cultural - EHC).

Las bases teóricas de este campo específico de conocimiento, están sujetas a sistemáticas modificaciones debido no solo a la gran cantidad de miradas posibles acerca del comportamiento relativo a la información —ya que el mismo se puede manifestar en cualquier espacio físico, virtual o situación dada, así como en cualquier edad, nivel de enseñanza o contexto socio-cultural; lo que (Reyes, 2013) llama “nuevas dinámicas sociales”<sup>3</sup>, hoy en día signadas por “las redes sociales entre actores clave, organizados socialmente en el entorno físico y virtual, con voluntad de participación en las sociedades del conocimiento.” (Reyes, 2013, 38). Todos los procesos de la vida comprenden comportamientos asociados a la selección, obtención, procesamiento, memorización, utilización y difusión de la información, que transcurren de manera consciente o inconsciente.

Entre los modelos que se tratan en el presente trabajo se encuentra, como premisa, la evolución que tuvo el Enfoque Socio-Psicológico del Servicio Informativo-Bibliotecario, desde su presentación inicial hasta su integración en el modelo AMIGA (2001-2015) de Núñez Paula, así como los de T. D. Wilson, (1981, 1996, 2000, 2006) con la incorporación de la esencia del modelo de Ellis (1989); el de *Sense Making* de Brenda Dervin; el modelo del Proceso de Búsqueda de Información, de Carol Kuhlthau (1991) quien —en colaboración con Ellis— elaboró otro modelo en ese mismo año; el propuesto por Uribe (2008)<sup>4</sup>, y finalmente el modelo en que se reconceptualiza la Actividad Informacional, presentado por Livia Reyes (Reyes, 2013) en su tesis para obtener el grado científico de Doctora en Ciencias de la Información.

## Premisas teórico-metodológicas para el análisis de los modelos de comportamiento informacional

Para abordar el análisis de estos modelos será necesario identificar el tema del comportamiento en la búsqueda de información integrado por acciones para localizar, seleccionar, organizar, interpretar, sintetizar y comunicar información de

2. La teoría que desempeña un papel importante en las concepciones sobre la actividad y el comportamiento humano e informacional, fue explicada a plenitud por primera vez en la obra *Actividad, Conciencia, Personalidad*, de Alexei Nikolaeovich Leontiev, cuya primera edición en ruso, vio la luz en 1975. La primera edición en español se publicó en Cuba, en 1981 y aquí se ha utilizado la primera reimpresión (Leontiev, 1982).

3. En cada contexto histórico siempre habrá “nuevas” dinámicas sociales. La autora se refiere al período que va de siglo xxi.

4. En su tesis de maestría, este autor realizó una excelente recopilación y analizó abundantes modelos, relacionados con este tema y elaboró el suyo propio integrando algunos otros.

modo interactivo con otros actores individuales, dentro del grupo o de otros grupos, así como con profesionales pertenecientes a entidades de información, lo cual determina cambios en el curso del comportamiento informacional general.

Debe recordarse que cualquier análisis que se realice aquí de los planteamientos contenidos en los modelos, se hará a partir de la definición adoptada por los autores de este trabajo Núñez y Zayas, (2014), acerca del Comportamiento Humano en su integralidad:

De acuerdo con lo antes expuesto, se puede definir, conciliando posiciones con importantes autores contemporáneos que tratan el tema, en una concepción avanzada y compatible con el enfoque histórico-cultural, en el Comportamiento Humano, que es el sistema de acciones y operaciones que realizan las personas en los contextos y situaciones que actúan como mediadores, en las que se integran dialécticamente sus facetas interna o psíquica (reguladora) y externa, (observable). De este modo el comportamiento adquiere un significado equivalente al concepto de Actividad según la teoría del mismo nombre. (Núñez y Zayas, 2014)

Por otra parte, si se tiene en cuenta que lo que distingue al humano como *ser* social y a su conciencia como social es el hecho de que realiza su actividad (comportamiento), desde su nacimiento, rodeado de otras personas, a través de las cuales conoce e interactúa con la realidad mediante la comunicación de información —la cual tiene un significado común o intersubjetivo, pero que cada cual dota de un sentido personal—, cabe entender que todo comportamiento humano (actividad) es comunicativo e informacional. El estudio del comportamiento informacional equivale, en un sentido amplio, al estudio del comportamiento humano. Por tanto, la especificidad de un estudio sobre el comportamiento informacional, en un sentido estricto, se define por el contexto y situación en el que se produce.

### **Premisas derivadas del Enfoque Socio-Psicológico hasta el modelo AMIGA, para el análisis de los modelos sobre comportamiento informacional**

Las definiciones dadas, y todas las premisas teórico-metodológicas que se verán a continuación, se derivan de un enfoque evolutivo que ha ido construyendo y replanteando, con el apoyo de numerosos colaboradores, cuyo comienzo se ubica en 1984

y cuya primera definición se publicó en 1986<sup>5</sup> como Enfoque Socio-Psicológico del Servicio Informativo-Bibliotecario. Dicho enfoque ha enfatizado durante más de tres décadas, en la Función Educativa (Pedagógica, como se le llamó hasta 2002) permanente, de las entidades y profesionales de la información, no solo en el sentido de la formación de competencias informacionales (antes Educación de Usuarios, hoy Desarrollo de Habilidades Informacionales o Alfabetización Informacional) sino en un sentido más amplio, que le llevó, ya en 1999, a proponer la formación de un profesional de la información para el incipiente campo —por entonces— de la gestión del conocimiento y del aprendizaje organizacional.

Lo cierto es que no se puede pretender que el sistema informativo-bibliotecario asuma la función de preparar especialistas mediante programas docentes, pero sí se puede pensar en una formación auxiliar e ininterrumpida..., mediante una combinación armónica de la información científico-técnica con la político-ideológica, la económica, etc., relacionadas con su objetivo de trabajo; incluso se puede lograr la orientación de los intereses individuales hacia las líneas de interés social, mediante un suministro de información adecuada y oportunamente seleccionada.

En la propuesta de Reyes, (2013) se reconoce como el problema de la actividad informacional, al “aprendizaje permanente de los actores clave quienes, en sus prácticas sociales, necesitan obtener y socializar conocimientos...” (Reyes, 2013, 92)

La puntualización hecha desde su comienzo investigativo en el enfoque socio-psicológico de que la función educativa debería basarse en un estudio a fondo de las necesidades de formación e información de los usuarios, condujo a las investigaciones a desarrollar un modelo y metodología para determinar tales necesidades<sup>6</sup>; en ello se ha centrado la línea de investigación principal.

El modelo *AMIGA* (Aproximación Metodológica para introducir la Gestión del Aprendizaje<sup>7</sup>) ha sido explícitamente una metodología, por contar con un sistema conceptual totalmente interrelacionado, sobre cuya base se describe un sistema de procesos

5. La versión que se referencia es de febrero de 1987 pero ya antes se había publicado, en 1986, una versión por la revista *TEMAS* No. 9, 1986, del Ministerio de Cultura de Cuba, previa ya se había presentado desde 1985 en eventos nacionales.

6. Planteamiento publicado un año más tarde en la revista *Ciencias de la Información*, No. 5.

7. Abarca la Gestión del Conocimiento.

y un cuerpo de variables o categorías de análisis; tampoco pretendió modelar el comportamiento informacional sino, como sus siglas indican, introducir la Gestión del Aprendizaje en las organizaciones, a partir de la Determinación de las Necesidades de Aprendizaje (formación e información) —DNA—; no obstante, con la convergencia actual de los conceptos y teorías relativos a la Actividad y al Comportamiento, así como el reconocimiento de que cualquier comportamiento humano es, en esencia, informacional y comunicacional, y de que la tríada información-comunicación-conocimiento (o aprendizaje) es una unidad dialéctica inseparable que conduce, de una parte, a destacar la dependencia del comportamiento (actividad) con respecto a las necesidades y motivos, y de otra, a develar cómo el modelo caracterizado aquí se proyecta como sistema para el análisis del comportamiento humano informacional.

La indagación coinciden con Calviño (2006, 36) cuando cita una frase de la obra *La Ideología Alemana* de Carlos Marx y Federico Engels, donde se deja claro que: “*Nadie hace nada que no sea en función de alguna de sus necesidades*”. Es el objeto de la actividad, su motivo, lo que le confiere a la actividad o comportamiento determinada dirección e impulso. Puede ser tanto externo como ideal, perceptual o existente solo en la imaginación, en la idea. El elemento que confiere la carga afectiva del motivo y su función de impulso al comportamiento es la *necesidad*, mientras que el reflejo cognitivo de la realidad aporta los elementos que, al asociarse con determinada *necesidad*, permiten regular la dirección de la actividad o comportamiento. La actividad no existe sin un motivo, ni este sin una necesidad o carencia que es su componente compulsivo; aunque no haya un motivo consciente o aparente, este existe en forma oculta o no totalmente consciente.

El comportamiento informacional es a la vez, el contexto en el que surgen las necesidades de aprendizaje (formación e información), por lo cual, teórica y metodológicamente, los factores que determinan las necesidades son los mismos que actúan como mediadores en el comportamiento informacional, donde (a) El Entorno Socio-Económico coyuntural, cuyos aspectos a tener en cuenta son de carácter científico, tecnológico, económico-financiero, comercial o de mercado, jurídico, político y social en general, (b) la estructura de la actividad de la organización y de cada persona o grupo (descomposición en acciones y operaciones más específicas, cada una de las cuales determina ne-

cesidades de formación e información diferentes en contenido o forma), las condiciones objetivas, materiales y sociales que determinan el sistema jerárquico de objetivos (finés parciales) generales y específicos (según la Teoría de la Actividad) y (c) Las Ideas Rectoras de la organización o la personalidad (características socio-psicológicas de las personas). Estos son los determinantes o puntos de partida para la interpretación, tanto de las necesidades de formación e información como de la actividad o comportamiento.

Se ha puntualizado en investigaciones anteriores que en las necesidades informativas están reflejadas no sólo la definición temática del interés informativo sino además; las complejas características del potencial creador como las características de personalidad del creador (conocimientos, capacidades o competencias, rasgos del carácter) que permiten tener un mayor o menor potencial creador y las características organizativas de las tareas que estos deben resolver con la ayuda de la información.

Cuando la necesidad de solucionar un problema (por la persona o grupo) se concreta en una actividad específica que exige una búsqueda de información, en condiciones específicas, la necesidad de información coexiste en dos niveles:

- En el plano intersubjetivo o supraindividual, de forma relativamente independiente a la conciencia individual. Estas necesidades se pueden deducir o determinar a partir de la estructura de la actividad que debe realizar el hombre, el grupo o la organización, de las condiciones específicas que existen para ello, y de las características socio-psicológicas de la persona o grupo (al menos, de aquellas características que están relacionadas con la actividad en cuestión y con la actividad informativa que ella requiere).
- Un nivel en que las necesidades de información existen en el plano ideal o psicológico individual, o sea, como constructo subjetivo. Esta representación interna, aunque tiene su origen en los factores enunciados en el párrafo anterior se reconfigura en la forma en que la experiencia de la persona, condiciona la percepción los determinantes mencionados, o sea, del problema mismo de la actividad a realizar (su estructura y organización), de las condiciones materiales y sociales para ello, (p. e. los recursos de información que considera necesarios) y de sus propias cualidades para realizar las tareas (autovaloración). Este nivel subjetivo de existencia de la

necesidad es el Interés de Información, y se manifiesta en el deseo, la disposición del usuario de obtener la información que cree que le falta, mediante su actividad o comportamiento informacional.

Las carencias, los deseos, la satisfacción (o la frustración), definen el estudio de la motivación del comportamiento. El estudio de los motivos del comportamiento es el estudio del porqué del mismo y estos motivos pueden referirse al pasado, al presente o a las perspectivas futuras de la persona. Ningún comportamiento responde a una sola necesidad o motivo, por lo que para su adecuada interpretación debe tenerse en cuenta la jerarquía de los motivos actuantes entre los que uno de ellos ocupa un papel director o articulador del resto<sup>8</sup>.

Las necesidades, y los motivos en los que se integran, están en constante cambio, nunca son completamente satisfechos ya que se transforman o surgen al satisfacerse los previos, y el éxito o el fracaso en dicha satisfacción, influye sobre los nuevos propósitos. Se reconoce la actividad del individuo como base para la formación de las necesidades de información, así como su carácter dinámico, como la actividad no es estática, las necesidades cambian en el desarrollo de ella. Asimismo, el hombre, como ejecutor de la actividad, reúne una serie de características que definen su personalidad e influyen en su realización y, por tanto, en sus necesidades de información; así adquieren un carácter peculiar.

De todo lo explicado, se deduce que... el proceso comúnmente llamado de satisfacción de las necesidades mediante los servicios” no es otra cosa, en realidad, que un proceso de transformación y ajuste dinámico y permanente de las necesidades, en la organización o comunidad como resultado de la comunicación interna, la cultura y las ideas rectoras de la organización, con el entorno social.

El sistema de elementos, hechos, relaciones y condiciones, coincidentes en un momento coyuntural, constituye lo que denomina situación y se mantiene solo en una fase o período de tiempo; a esto se le denomina, carácter dinámico de las necesidades. Es importante que se entienda de lo anteriormente dicho que el análisis de las necesidades, y del comportamiento, tiene que ser interpretado en el contexto de una determinada situación coyuntural, por lo que, al generalizar cualquier inferencia de ese análisis se debe ser muy riguroso en cuanto a la equivalencia de las situaciones.

Ello ha determinado una amplia proliferación de modelos, relativos a situaciones y contextos específicos. Este hecho se reconoce por Uribe, (2008) cuando plantea: “Una evidencia de esta proliferación y multi-interpretación, son los textos: Annual Review of Information Science and Technology (Pettigrew, Fidel y Bruce, 2001) y Theories of information behavior (Fisher, Enderlez y Mckechnie, 2006), en este último, por ejemplo, se presentan 72 teorías, las cuales conllevan su propio modelo...”

La propia conducta (comportamiento, actividad) puede considerarse parte de la situación, de manera que se imbrica en la percepción del sujeto, y su relación condiciona, o media, el comportamiento en las situaciones ulteriores, ya que las personas asignan un sentido a esa relación y a sus resultados y actúan consecuentemente con él (*feed back* o retroalimentación). Incluso, cuando la persona presume o prevé una situación, la propia presunción influye en su comportamiento.

Por otra parte hay otro importante factor, explicado en la Teoría de la Actividad que dinamiza el comportamiento: A la vista de los resultados, la actividad puede perder su motivación original y transformarse en una acción<sup>9</sup> dentro de una actividad de orden mayor; o bien una acción puede adquirir una fuerza motivacional propia y convertirse en actividad principal; una acción puede transformarse en un procedimiento para alcanzar el objetivo, en una operación, que coadyuva a la realización de distintas acciones. La movilidad de los distintos “componentes” del sistema de la actividad se manifiesta, por otra parte, en el hecho de que cada uno de ellos puede fraccionarse, o por el contrario, integrar unidades que anteriormente eran independientes.

Conocer cuáles son los motivos fundamentales, rectores, de la conducta y la jerarquía de los motivos en el proceso de aprendizaje personal y organizacional (viendo, como dice Nonaka, a la organización como un organismo vivo, como

8. A los efectos de un estudio profundo de la jerarquía de motivos que determina el comportamiento en una situación dada, con fines teóricos de servicio o de desarrollo de competencias informacionales, se recomienda considerar la definición de los diferentes niveles de integración y alcance de los motivos en la personalidad, obra de Núñez Paula (2002 y 2004).

9. Los motivos determinan la actividad, mientras que las acciones que la integran, se guían por fines parciales u objetivos, los cuales, según Leontiev, no tienen carga afectiva (regulación inductora) sino solo tienen una función de orientación (ejecutora). El impulso de todas las acciones viene dado por el motivo de la actividad. (Leontiev, 1982).

una personalidad) es muy importante para la comunicación y satisfacción de sus necesidades de aprendizaje. En ello está la clave para la comprensión de su comportamiento.

## Las relaciones sociales o interpersonales como mediaciones en el enfoque socio-psicológico y el modelo *AMIGA*

Este aspecto resulta esencial en el enfoque que se toma como premisa, toda vez que la base de la investigación de su autor, desde la década de los 70 del siglo pasado, es el Enfoque Histórico Cultural (EHC) (Vigotsky, Leontiev, Galperin y otros). Siendo así, desde el inicio de las investigaciones publicadas, cuando se definió: “La psique constituye un sistema de procesos de carácter cognoscitivo y afectivo-volitivo, cuya función es regular la actividad del sujeto en su medio natural y social, mediante el reflejo de dicho medio y de la propia actividad” (Núñez Paula, 1984.). Una de las principales líneas de investigación en el campo de intersección de la Psicología y la Ciencia de la Información<sup>10</sup>, “La investigación acerca del pensamiento creador, y sus características en las diferentes etapas de los distintos procesos de creación (científico, tecnológico, etc.) es de gran importancia en esta línea de trabajo... En general dentro de esta importante dirección de trabajo... se encuentran las investigaciones acerca de la Personalidad... y las características psicológicas del trabajo en los colectivos...” científicos.”

Obsérvese que el enfoque centra su atención sobre el tema de la actividad, sus etapas, la actividad informativa (comportamiento informacional de los diferentes actores) en cada etapa y el carácter colectivo de dicha actividad, todo lo cual se traslada en el presente a las bases para la comprensión del Comportamiento Humano (informacional y comunicativo).

Las indagaciones sobre el modelo *AMIGA*, se fundamentan con respecto a que la actividad humana se basa en las relaciones sociales y por eso

—a diferencia de los animales, en los cuales el aprendizaje se produce a través de la relación sujeto-objeto—, esta ocurre mediatizada por la experiencia de sus relaciones con otras personas o grupos, mediante la comunicación. O sea, que se muestra una vez más que la actividad o el comportamiento humano es social, comunicacional e informacional debido a que su aprendizaje ocurre, inexorablemente, a través de una relación sujeto-sujeto-objeto.

La actividad, por tanto, adopta una forma específica bajo la influencia de diversos factores, dentro de los cuales cabe destacar el sistema de relaciones sociales (grupos reales, convencionales, de referencia, de contacto, etc., sus subculturas y su dinámica), dentro de las cuales las personas asumen diferentes roles<sup>11</sup>. Esto equivale a decir que el comportamiento informacional presenta patrones conductuales diferentes según los roles informativos que las personas desempeñan en los grupos, en las organizaciones o en las comunidades, y dichos roles informativos no solo se refieren a los que se predeterminan y responden a las expectativas sociales de las personas, sino a una serie de roles que se asumen por las personas de modo espontáneo, tanto de forma consciente y voluntaria, como inconsciente, en la complejidad de la interacción de las características de las personas y de los contextos. P. e. líderes en la actividad de investigación y de los difusores (también llamados porteros de información o informadores no formales en la literatura especializada en Ciencias de la Información).

En una organización, de acuerdo con los roles respectivos que desempeñan los diferentes grupos, se forman diferentes subculturas (sentidos grupales o colectivos) que tienen aspectos en común e interactúan con la cultura general de la organización, pero desarrollan, dentro de ese contexto, diferentes rasgos y puntos de vista estables, que los caracterizan.

Si se pretende establecer la base en la que se apoya el comportamiento, para orientarlo o moverlo en otra dirección, debe tenerse en cuenta que las personas buscan orientación a partir de sus argumentos basados en experiencias previas (o ante la carencia o insuficiencia de estos) y que los mismos pueden ser facilitadores o entorpecedores del cambio. El conocimiento de sí mismo y la autovaloración juegan un importante papel como resultado y como condición en la valoración de las propias necesidades de formación e información y del comportamiento, por lo que este factor también debe ser tenido en cuenta como va-

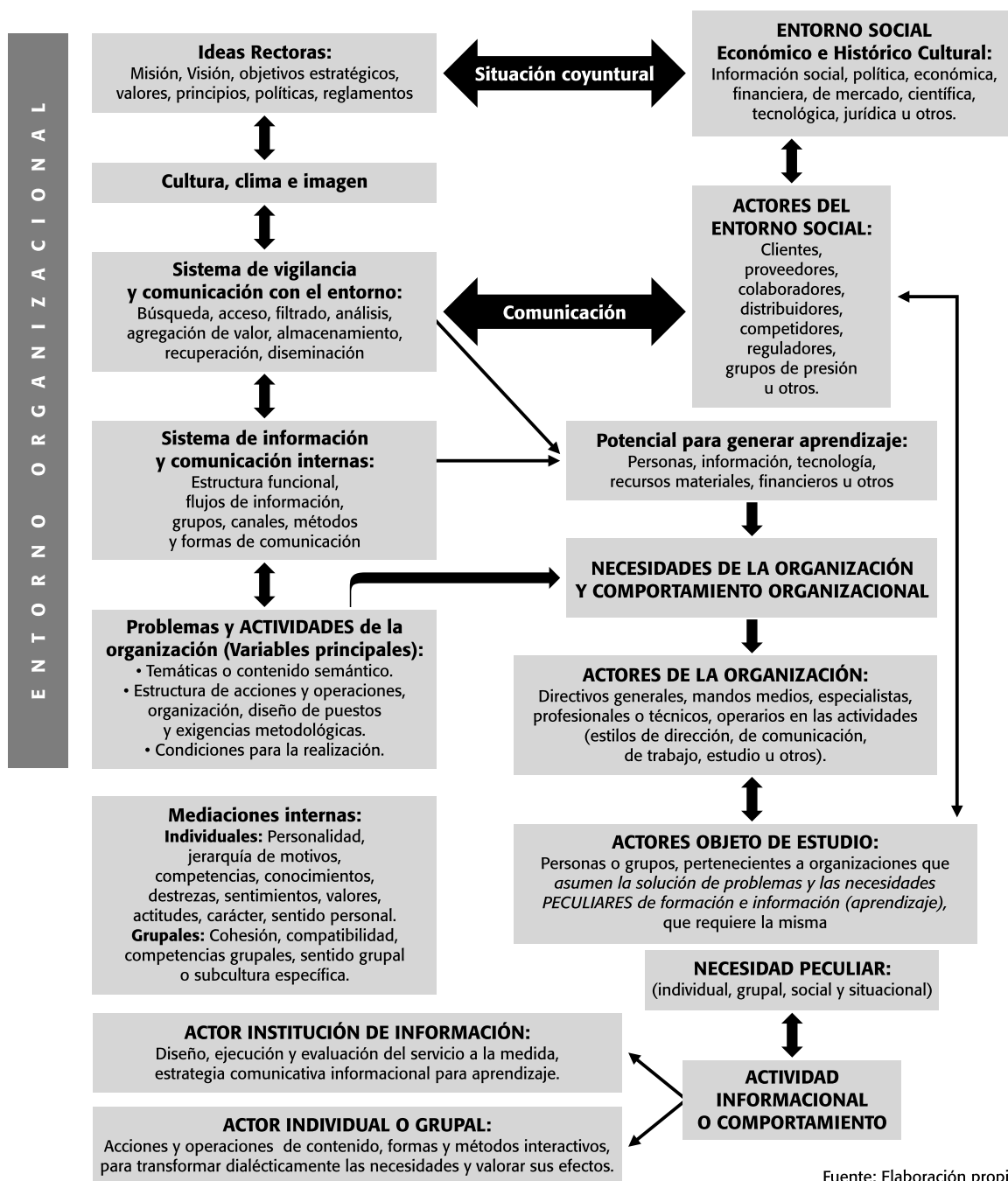
10. Informatika —en esa época— como traducción literal del ruso. Debe tenerse en cuenta que en esa época los trabajos del autor se referían con especificidad a la Actividad Científica y Científico-Informativa, por ser esa la corriente estudiada; no obstante, todas las declaraciones pueden ser adoptadas para la actividad informativa y humana en sus diferentes niveles de generalidad.

11. El rol o papel puede ser definido como un sistema de actitudes y acciones significativas en relación con el grupo y con su actividad conjunta, que entra en interacción con sus equivalentes en los demás miembros y determina las interrelaciones en el grupo.

riable o categoría de análisis entre las causas del comportamiento, profundizando en las ideas que tiene el usuario de sus propias necesidades y de las formas de satisfacerlas, aún cuando el estudio, metodológicamente, pretenda llegar a determinar un nivel más intersubjetivo de las necesidades y a contribuir a la toma de conciencia sobre tales necesidades.

Tomando en consideración las premisas teóricas antes resumidas, el Enfoque Socio-psicológico sobre los determinantes de las necesidades de formación e información (aprendizaje), presentado como parte del modelo *AMIGA*, puede ser reformulado y precisado aquí para modelar el comportamiento informacional y sus mediaciones fundamentales (ver figura 1)

**Figura 1. Sistema de mediadores del Comportamiento Informacional, según AMIGA.**



Fuente: Elaboración propia

Se identifican en el esquema, los determinantes o mediadores correspondientes al Entorno Social, representados en la información de diverso contenido, que influye en el comportamiento informacional de las personas y grupos, tanto a través de la comunicación directa con los actores de ese entorno, como siguiendo la ruta indirecta de la comunicación a través del Entorno Organizacional. Ambos entornos interactúan en determinado espacio y tiempo denominado Situación Coyuntural. Se detallan los factores fundamentales del Entorno Organizacional que condicionan la conducta de los miembros de la organización: ideas rectoras, cultura, clima e imagen; desarrollo y funcionamiento del sistema de vigilancia y comunicación con el entorno; sistemas de información y comunicación interna y —lo que se deriva directamente de la Teoría de la Actividad—, las actividades y problemas de la organización, sus temáticas, estructura de acciones y operaciones, y las condiciones de realización. Todo ello establece determinadas exigencias, que cuando no se satisfacen con el potencial de la organización para generar el aprendizaje, configura lo que se necesita, y ello a su vez, lo que se requiere hacer (actividad o comportamiento) para adquirir esa información y experiencia. Esos mediadores estructurales y funcionales inciden en las personas y grupos a través de la comunicación de estos con los actores organizacionales, los cuales poseen determinados estilos de dirección, de comunicación y de trabajo o estudio, que se harán presentes en dicha comunicación. Por supuesto, que las propias personas y grupos que tomamos como punto de partida para el análisis de su comportamiento informacional, tienen también, dada su experiencia histórica y social acumulada en su ontogénesis, ciertas características o rasgos psicológicos y sociales que actuarán como mediadores internos para configurar una necesidad, a la vez subjetiva e intersubjetiva —como ya se ha explicado— que el sustento teórico del modelo *AMIGA* ha denominado como Necesidades Peculiares (de esas personas y grupos y de esa situación coyuntural específica). Esas necesidades, mediadas por todos los factores antes mencionados, en compleja interacción y constante cambio, determinan el comportamiento o actividad informacional de las personas y grupos en cuestión.

El esquema distingue, finalmente, cómo se manifiesta de modo diferencial el Comportamiento Informacional cuando el actor que se analiza es una organización o profesional de la información, o cuando es lo que comúnmente se denomi-

na usuario individual o grupal, lo cual, de cierto modo, es una clasificación convencional.

La actividad o comportamiento informacional como actividad conjunta y comunicativa entre los actores como esencia del modelo *AMIGA*.

El carácter grupal-social y actitudinal-afectivo de la actividad y de la conciencia humanas, que se concreta en relaciones interpersonales inexorables desde el nacimiento, mediante la comunicación, utilizando diferentes lenguajes; el esquema de aprendizaje y formación de la personalidad que se ha definido como sujeto-sujeto-objeto como planteamiento nuclear del EHC que se toma como base del enfoque socio-psicológico del modelo *AMIGA*; la intención educativa y comunicacional entre las entidades y profesionales de la información y sus usuarios, en este enfoque, desde sus inicios, se ha ilustrado con citas de la década de los 80 del siglo pasado, que han determinado que en este modelo el comportamiento informacional siempre haya sido considerado como resultante de la interacción comunicativa de actores del entorno social, el entorno organizacional, los grupos (reales, convencionales, de referencia, etc.) y las personas, de modo tal que las formas y métodos empleados en las acciones y operaciones de la actividad (comportamiento) informacional, y cualquier patrón que pueda ser identificado en ellas (p. e. los diferentes tipos de servicios de información —cuando el actor es una entidad o profesional de la información—, o de búsqueda informativa realizada por usuarios grupales o personas), son aprendidos en la comunicación entre actores dentro de contextos socio-culturales, económicos y tecnológicos específicos, que se han denominado situaciones coyunturales.

De lo anteriormente dicho, deben extraerse cuatro conclusiones, para tomarlas como premisa en este argumento:

- a) El análisis del comportamiento informacional de cada actor, debe tener en cuenta las características de los demás actores, ya que la actividad o comportamiento es conjunta y mutuamente influenciada.
- b) El análisis del comportamiento informacional de todos los actores debe tener en cuenta las condiciones (socio-culturales, económicas, tecnológicas, entre otras), ya que, en situaciones coyunturales diferentes, las necesidades y el comportamiento, varían (p. e. en la actualidad, ante la disponibilidad de canales, plataformas y entornos de comunicación virtuales e interactivos)

- c) El comportamiento informacional, aún cuando se puedan identificar patrones, no es un fenómeno de carácter espontáneo o genéticamente determinado, sino resultado del aprendizaje que ocurre en la interacción comunicativa entre actores.
- d) El comportamiento o actividad informacional de las entidades y profesionales de la información asume, como encargo social (o incluso, de negocio), una función educativa, que no debería reducirse a la formación de habilidades informativas o a la alfabetización informacional en sentido estrecho, sino que estos están en capacidad de asumir el reto contemporáneo de participar activamente en la Educación para el Desarrollo Sostenible (UNESCO, 2014).

A este aspecto se dedicará una explicación particular:

### **Comportamiento o actividad informacional de las entidades y profesionales de la información**

En la Conferencia Mundial sobre la Educación para el Desarrollo Sostenible. Aichi-Nagoya, Japón, 10-12 de noviembre de 2014 (UNESCO, 2014) se ratificaron y prorrogaron los propósitos de la Estrategia a Plazo Medio, 2008-2013, dentro de la cual, el objetivo general No. 5 se denomina “Construir Sociedades del Conocimiento integradoras, recurriendo a la Información y la Comunicación” (UNESCO, 2007).

La Sociedad del Conocimiento se refiere a la creación de capacidades estables para construir y aplicar conocimiento para el desarrollo humano, y ello a su vez, se basa en las capacidades para identificar, producir, procesar, transformar, diseminar y usar información.

Los términos destacados, que definen a la Sociedad del Conocimiento, sugieren una actividad (comportamiento) informacional de las entidades y profesionales de la información que no solo modifique cualitativamente los conocimientos y habilidades de identificación y solución de problemas con auxilio de la información sino que añada dimensiones, éticas, socio-históricas, estéticas, humanas, a la educación de los demás actores, sin las cuales quedarían lastradas, a los efectos del desarrollo humano sostenible las estrategias basadas en la tecnología.

Lo anterior determina un conjunto de exigencias a los modelos y enfoques de comportamiento informacional de las entidades y profesionales de la información. Cómo debería ser para asumir las

funciones sociales que le corresponden en la situación coyuntural actual.

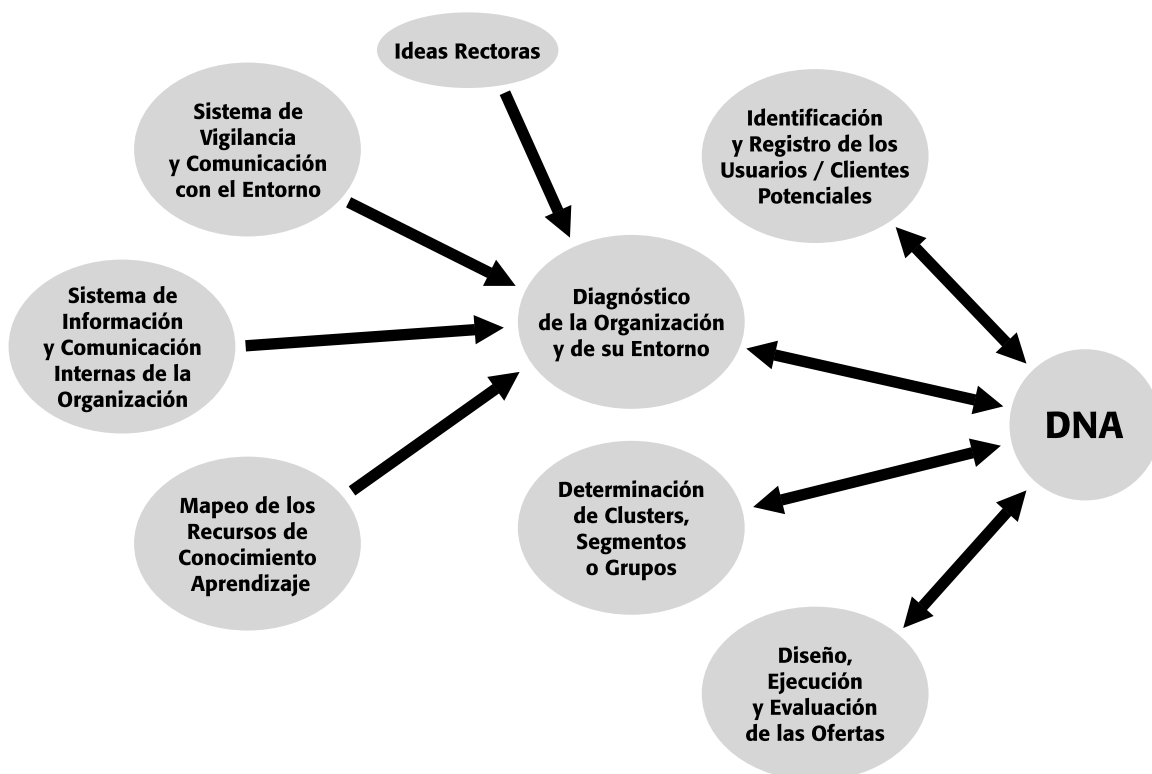
El modelo *AMIGA*, tuvo como propósito primario, proponer, sobre la base teórica y metodológica del enfoque socio-psicológico, lo que podríamos llamar en este contexto, un modelo de comportamiento o actividad informacional para que las entidades y profesionales de la información pudiesen asumir, más allá de su función informativa y comunicativa y del desarrollo de habilidades informacionales (o Alfabetización Informacional), un papel activo en la llamada gestión del conocimiento o de Aprendizaje Organizacional (de ahí el origen del significado de las siglas *AMIGA*).

La esencia del comportamiento o actividad informacional propuesto en forma evolutiva (1984-2015) a través de diversos trabajos, con un núcleo fundamental en las investigaciones realizadas en el 2002 pueden observarse en la figura 2.

El diagrama muestra una visión panorámica de los nueve procesos (acciones) cíclicos, iterativos, constantes y permanentes de la actividad o comportamiento informacional que conforman el modelo, los cuales se corresponden rigurosamente con los objetivos (fines parciales) de identificar y caracterizar, en detalle, cada uno de los mediadores o determinantes de las necesidades y del comportamiento que se han mencionado antes (obsérvese, en mayor detalle los aspectos a valorar en cada caso, en el diagrama de la figura 1 antes descrito). Convencionalmente (ya que son ciclos iterativos y no se puede precisar comienzo y final ni se puede representar discursivamente la simultaneidad que los caracteriza) se comienza por un proceso denominado Diagnóstico de la Organización y de su Entorno<sup>12</sup> dentro del cual se diagnostican las Ideas Rectoras, el Sistema de Vigilancia y Comunicación con el Entorno, el Sistema de Información y Comunicación Interna y los recursos o Potencial para generar Aprendizaje, de la Organización; se muestra como proceso la Identificación y Registro de los usuarios tanto internos como externos, y la Identificación de Grupos (convencionales y reales), clusters o segmentos entre ellos y sus interrelaciones (comunicación horizontal) y la Determinación de Prioridades para el Servicio y la Política Diferencial del mismo con respecto a los diferentes grupos y usuarios individuales. Todos estos procesos, en los cuales se profundiza en

12. Se refiere a la organización a la cual pertenecen o con la cual están vinculados los tres tipos de actores, o sea que a ella pertenecen tanto las entidades y profesionales de la información como los usuarios individuales o grupales.

**Figura 2. AMIGA. Propuesta de Acciones para la Actividad o Comportamiento Informacional de las entidades y profesionales de la información como actores.**



las características de los mediadores, tributan a la definición (siempre coyuntural, situacional) de las Necesidades de Aprendizaje —DNA— (de formación e información), que es el centro del modelo pues permite a continuación, Diseñar, Ejecutar y Evaluar las características del comportamiento o actividad informacional conjunta entre la entidad (profesionales de la información) y sus usuarios, a la cual se le llama comúnmente servicio de información, pero visto aquí con un enfoque comunicacional de actividad conjunta entre actores.

Si se observa con detenimiento, este modelo se caracteriza por procesos o acciones de carácter esencial orientados a objetivos de identificación de mediadores que, en teoría siempre están presentes aunque en la praxis de cada situación coyuntural adquieran características específicas, lo que le confiere validez en cualesquiera de las situaciones. Incluso, su carácter modular hace que cada proceso por separado aporte resultados de valor para la actividad o comportamiento informacional conjunto. Por supuesto que las operaciones inherentes a estas acciones, con muchos más detalles se han publicado en varios trabajos durante el periodo, 2003 y 2004 y en numerosas aplicaciones, a través

de tesis de maestría y doctorado, en diferentes organizaciones y territorios, hasta 2012, que le han ido aportando condicionantes, instrumental e incluso perfeccionamiento de las variables o categorías de análisis a tener en cuenta en cada acción o proceso.

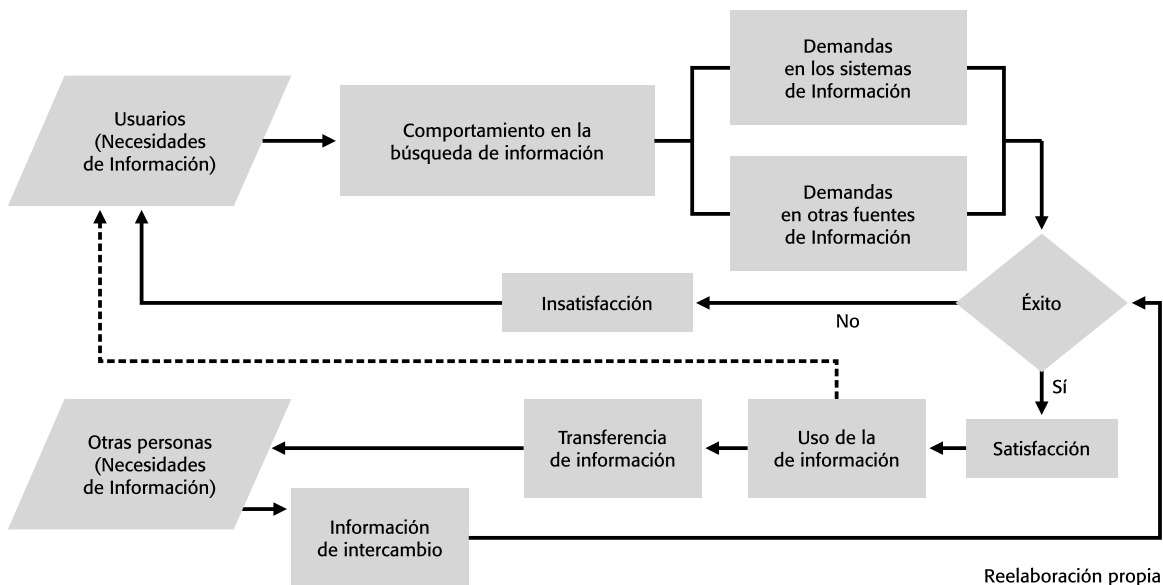
## Reflexiones sobre otros modelos y sus aportes, desde las premisas explicadas

### Los modelos de Tom Wilson

Thomas Daniel Wilson —Inglaterra, 1935—, es el investigador reconocido internacionalmente por los estudios de usuarios, más específicamente en el campo del Comportamiento Informacional —Informational Behavior— (término para referirse a todas las actividades relacionadas con la búsqueda, adquisición, uso e intercambio de información).

El enfoque propuesto por Wilson pudiera denominarse enfoque informacional del comportamiento humano o de la actividad social del hombre. Ciertamente este autor ha desarrollado un modelo de comportamiento de búsqueda de información inducido por las necesidades fisiológicas, cognitivas, y afectivas del individuo. (Wilson, 1999). Figura 3.

Figura 3. Primer modelo de Wilson.



Este autor fue quien presentó el concepto original de comportamiento en la búsqueda de información, en 1981 (Uribe, 2008). Como puede verse en el esquema de su primer modelo, el autor partió de las necesidades de los usuarios de la información como origen del comportamiento de búsqueda, aunque aún en este modelo no hace referencia a los mediadores del entorno o interno que condicionan tales necesidades y, por tanto, el comportamiento. En él trazó una ruta lógica para ese comportamiento, que comienza con sus demandas (o solicitudes de información) ante determinadas fuentes (consecuente con la visión que aún predominaba en esos años de que el trabajo de los profesionales y servicios de información se originaban a partir de tales solicitudes). Un enfoque más contemporáneo y comunicativo entre los actores de la comunicación informativa sugiere que el comportamiento informacional puede ser incluso respuesta a una oferta por parte de las fuentes, las cuales desempeñan un papel proactivo.

Según expone Uribe (2008), la propuesta considerando los cambios que se pueden producir en las necesidades de información y en el comportamiento de búsqueda a consecuencia de mediadores de carácter personal (que inciden a través de su manifestación en las propias necesidades), que a su vez se conforman a partir de factores ambientales de índole socio-cultural, político-económico, laboral u organizacional, y del nivel interpersonal (roles y sus efectos, éxitos o fracasos) y contextuales o ambientales (físicos, laborales, socio-cultura-

les, políticos, económicos, etc.), a los cuales llamó "barreras". Resulta interesante que aún antes de haber tomado contacto con la teoría psicológica de la Actividad, ya el autor tuviese en cuenta la importancia de los mediadores mencionados y que además considerara pertinente incorporar a su modelo un elemento propuesto por Ellis (1989), según el cual se descompone el Comportamiento de Búsqueda de Información en acciones, con implícitos fines parciales articulados (lo cual constituía uno de los aportes fundamentales de la teoría psicológica de la Actividad). Así pues, consideró la secuencia, propuesta por Ellis: comenzar, encadenar, navegar, diferenciar, monitorear, extraer, verificar, finalizar, que, en sí misma es obviamente perfectible y modificable bajo los mismos efectos de los mediadores, pero que, sin duda, su mero reconocimiento constituía un paso de avance significativo en la evolución conceptual del autor.

En sus investigaciones propuestas durante el 1996, describe Uribe (2008) a Wilson quien publica otra modificación a su modelo (Figura 3) en la que, indiscutiblemente, continúa profundizando en el trasfondo psicológico de la necesidad y del comportamiento. En esta propuesta, mantiene (aunque no desglosa) los mediadores del contexto (o ambiente) de las necesidades y de la persona en sí, e incorpora lo que llamó "mecanismos de activación", recurriendo para su consideración, de manera ecléctica, a diferentes teorías psicológicas y de la administración aceptadas por la época como la de "protección ante la tensión" o "tensión/

solución” (stress/coping<sup>13</sup>), la de la contraposición “riesgo/recompensa” y la teoría del Aprendizaje Social (preludio de la aceptación por el autor del EHC), dentro del cual se desarrollan las competencias propias (autoeficacia o Dominio Personal, en términos de las disciplinas del aprendizaje de P. Senge) las cuales, a su vez, propician un mejor aprendizaje social (visto dialécticamente).

Por otra parte, retoma la clasificación de los tipos de variables que inciden sobre las necesidades, las personas y los mecanismos de activación, para producir una compleja toma de decisiones relativas al tipo de comportamiento en la búsqueda de información que resulta adecuado en dicho contexto coyuntural (atención pasiva, búsqueda pasiva, búsqueda activa y búsqueda continua).

Obsérvese cómo en la medida que las posiciones teóricas y metodológicas de Wilson se fueron desarrollando, se han ido aproximando y coincidiendo con los puntos de partida de los autores del presente trabajo donde el EHC y la teoría psicológica de la Actividad, juegan un papel central. Ello se hace más evidente en las definiciones que se expresan a continuación, descritas por Uribe (2008), dadas por el propio Wilson o por otros autores, con respecto al significado que este otorga a los conceptos claves de su modelo en evolución:

**El contexto:** Las necesidades de información deben su surgimiento al intento de descubrir significado, construir sentidos y explicar fenómenos o situaciones. La necesidad de información, está influenciada por el contexto que rodea a cada persona, el papel que puede jugar en el trabajo y la vida y a su vez el medio ambiente en que se mueve y desenvuelve en la vida cotidiana. Estos factores de contexto se desglosan por el autor desde la segunda variante de su modelo de 1981 (físico, de trabajo, socio-cultural y político-económico).

**Mecanismo de activación:** Factor psicológico catalizador o desencadenante de las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de información, para lograr esto el autor se basa en la teoría de tensión /solución (stress/coping) ya mencionada.

13. Estos términos han sido objeto de problemas de traducción en diversos trabajos, p. e. Uribe (2008), ya que Coping es un sustantivo que se refiere a una capa protectora colocada encima de objetos a los que se quiere proteger, de modo que aquí y en el esquema original de Wilson (1995) el término stress/coping se refiere a que ante el stress (tensión) generado por la carencia o necesidad, se desencadena una reacción protectora del estado afectivo positivo de la personalidad (solución); esa acción protectora es llamada por Wilson, “coping”.

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

Entre los mecanismos de activación se encuentra también la **teoría riesgo/recompensa**, (a mayor riesgo, mejores resultados o recompensas, a menor riesgo, mayor seguridad, pero resultados y recompensas más discretos) la que se encarga de explicar algunas causas por las que las personas deciden buscar información en algunas circunstancias y no en otras. Permite además explicar las razones por las que unas fuentes son más usadas que otras en función de los factores de riesgo y de las recompensas ante el riesgo y los esfuerzos, etc.

Otro de los mecanismos de activación es la teoría del Aprendizaje Social, la cual tiene como principal centro de atención la autoeficacia (o sentido de dominio personal). La autoeficacia según Wilson, (1996, 257) “es la convicción de que uno puede ejecutar sucesivamente el comportamiento requerido para producir el resultado deseado” (lógicamente, permeado por la influencia de la autovaloración, o autoestima, ya mencionada)

**Variables psicológicas:** Según Niedzwiedzka (2003, p. 6) “son actitudes ante la vida y el sistema de valores, actitudes hacia la innovación, estereotipos, preferencias, prejuicios, auto-percepción (autoevaluación del conocimiento y habilidades), interés y conocimiento sobre un tema, actividades laborales, información o sistemas de búsqueda”.

**Variables demográficas:** En estas se incluyen aspectos como: el sexo, edad, nivel de educación, de ingresos, etc., características de los diferentes grupos en los que se integra la persona (y que determinan la formación de diferentes sentidos grupales o colectivos para las necesidades y los comportamientos), etc.

**Roles sociales o interpersonales:** Según Hernández Salazar y otros, (2007, p. 142) “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.”

Las variables ambientales pueden ser temporales, geográficas, culturales, políticas, económicas, etc. y son de carácter coyuntural. Entre las temporales se pueden encontrar: el estrés en que puede estar inmersa una situación determinada, la falta de intercambio de información y el uso de terminología desconocida. Las variables geográficas están relacionadas con el lugar de residencia, de trabajo o la relación entre ambos, y las políticas y económicas inciden en los modos más diversos sobre las características de las necesidades de información. Obsérvese que estas variables se refieren a las condiciones que determinan las operaciones, fines parciales y acciones en la Teoría de la Actividad.

En cuanto a las características de las fuentes hay dos aspectos importantes como los modos de acceso y la credibilidad. Aquí se puede hacer alusión a que si las personas no pueden acceder fácilmente a las diferentes fuentes, ello afecta el comportamiento en la búsqueda de información. Las personas en las acciones de la búsqueda, determinan si las fuentes de información accesibles son confiables o no, si poseen la calidad requerida, para tomar sus decisiones con respecto a su recuperación y uso.

El comportamiento de búsqueda de información pueden optar por diferentes opciones: la atención pasiva, búsqueda pasiva, la búsqueda activa,

y la búsqueda continua. Obsérvese cómo la simplicidad del primer modelo con respecto a comenzar la búsqueda con demandas a las fuentes, se enriquece con opciones diferentes, que dependen de los factores de mediación que se han mencionado.

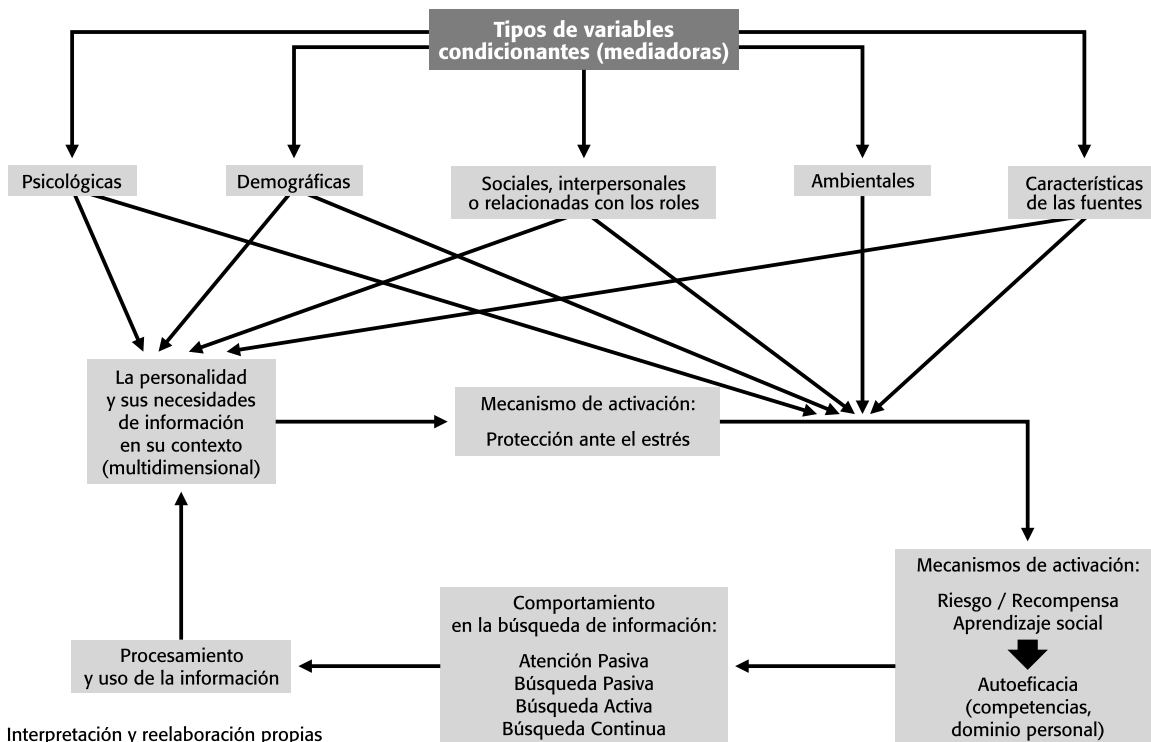
Mediante la atención pasiva se puede obtener información desde el medio ambiente, p. e. cuando se escucha la radio o se ve la televisión (o se recibe un mensaje por correo electrónico, a través de las redes sociales, etc. N. de los A.) En estos casos la adquisición de información se hace evidente sin que exista de por medio una intención.

La búsqueda pasiva según Hernández Salazar y otros (2007, p. 143) “significa las ocasiones donde un tipo de búsqueda (u otro comportamiento) resulta en la adquisición de información que puede ser relevante para el individuo”, mientras que en la búsqueda activa la persona busca la información de manera activa y externamente.

En la propia página los autores definen “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 otras líneas de trabajo”.

En el diagrama original (y en la reelaboración propia que se puede observar en la figura 3) resulta

Figura 3: Modelo de comportamiento informativo de Wilson, 1996.



Interpretación y reelaboración propias

evidente que aunque el autor presenta un modelo de Comportamiento Informacional, solo desarrolla o desglosa lo que corresponde al Comportamiento en la Búsqueda de Información, ya que el Comportamiento en el procesamiento (recuperación) y uso de la información quedan limitados a un solo cuadro alusivo.

Wilson fue enriqueciendo su concepción sobre la complejidad y multicausalidad, sobre todo psicológica, del Comportamiento Informacional y dentro del mismo, de la Búsqueda de Información; y así en el año 2000, en un trabajo destinado a enfatizar en la conveniencia del empleo de la metodología de la investigación cualitativa y el método de la investigación-acción<sup>14</sup>, declaró:

*“No se debe sugerir que algunas necesidades afectivas y cognitivas desencadenen inmediatamente la respuesta de búsqueda informativa. Muchos otros factores además de la existencia de una necesidad jugaran una parte: la importancia de satisfacer la necesidad, la penalidad en que se incurre cuando se actúa en ausencia de información completa o sobre las bases de creencias, ya sea si las llamamos prejuicios, fe o ideología. Así, los actos de búsqueda informativa pueden incluso no ocurrir, o puede existir un demora entre el reconocimiento de la necesidad y los actos de búsqueda informativa, o, en el caso de las necesidades afectivas, puede ser que ni la necesidad ni su satisfacción sean conscientemente reconocidas por el sujeto, o una necesidad cognitiva de un nivel muy bajo de prominencia, puede ser satisfecha en cualquier cantidad de días, meses o incluso años después de haber sido reconocida, o la disponibilidad de la información puede traer como consecuencia el reconocimiento de una necesidad cognoscitiva desconocida previamente...”*  
(Wilson 2000, 52)

El autor destaca la insuficiencia de tomar solo la conducta observable como indicador de la presencia o no de necesidades, y algunos otros factores que, por su carácter mediador, deben ser tenidos en cuenta para hacer inferencias sobre la determinación del comportamiento. Estos responden a motivaciones, reguladores externos de la actividad, estilos o hábitos de actividad con insuficiente

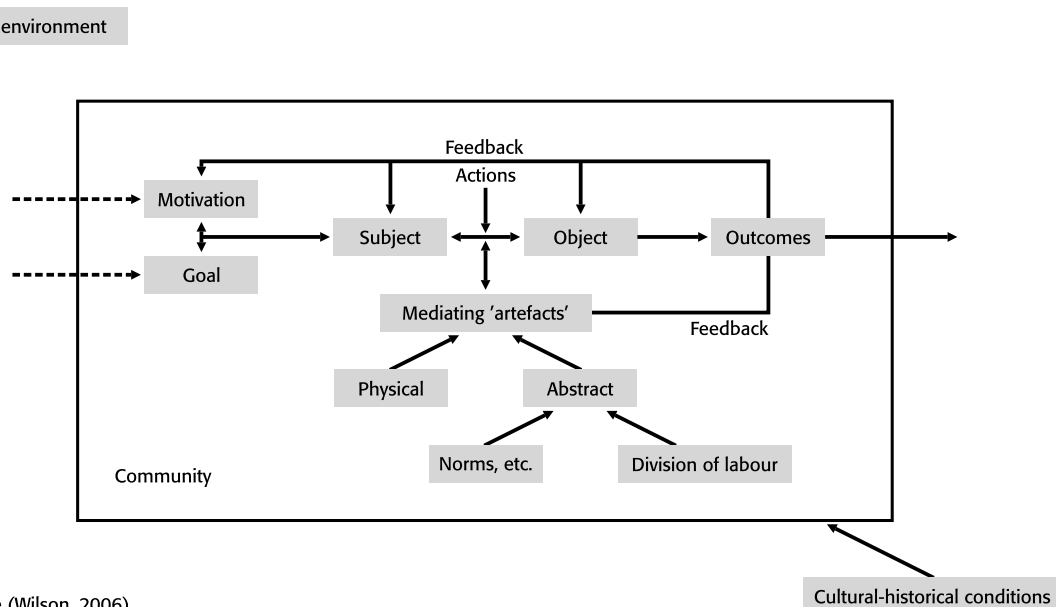
14. Por razones de espacio, las definiciones metodológicas del enfoque socio-psicológico y del modelo AMIGA y su relación con los planteamientos y cursos metodológicos de otros modelos e investigaciones en este campo, no pueden ser desarrolladas en el presente trabajo.

información, niveles de conciencia de las necesidades e incluso idoneidad de los servicios informativos contextuales. Todos estos elementos están presentes en el basamento teórico y en la propuesta metodológica del modelo AMIGA.

En el año 2006, Wilson realizó su más reciente modificación, donde asigna un nuevo orden y proceso a los elementos contenidos en los modelos por él elaborados anteriormente, sustentado este último, ya de forma explícita, en la Teoría de la Actividad propia del EHC, ya mencionados. Al recurrir a la misma base teórica del enfoque socio-psicológico (1984) y del modelo AMIGA (2001), produce una convergencia en cuanto a mediaciones, interrelaciones entre componentes de las necesidades y de las actividades o comportamientos. En este nuevo modelo como consecuencia de la influencia de la teoría de la actividad cobran especial significado, los motivos de la actividad o comportamiento y los objetivos o fines parciales de las acciones que componen la actividad; así mismo, el autor refleja, en un esquema extremadamente simplificado a juicio de los autores de este trabajo, el lugar de las condiciones histórico-culturales y del ambiente externo, actuando sobre los sujetos a través de lo que él llama “la comunidad” aludiendo al papel que en el EHC se le concede al papel del otro en el aprendizaje social (de algún modo esto ya estaba implícito en su modelo de 1996) así como el papel que desempeñan lo que él llama “artefactos mediadores” y que los clasifica en físicos o abstractos, lo que en la Teoría de la Actividad se corresponde con los objetos (instrumentales) con los cuales la persona realiza las acciones y operaciones informacionales y las va dominando; por último, el esquema enfatiza en el elemento retroalimentación (*feed back*) en los principales momentos del comportamiento, lo que garantiza el aprendizaje y dominio de la actividad. Figura 4.

## El Sense Making de Brenda Dervin

Al igual que los trabajos de Wilson, por la cantidad de seguidores, aplicadores y citas, la obra de esta autora puede considerarse un hito dentro de los estudios de usuarios y de las Ciencias de la Información y la Comunicación. Esta autora, en 1972 (Dervin, 2001), crea su enfoque denominado *Sense-Making* (Construcción de Sentido), curiosamente, casi en paralelo con la definición de Leontiev sobre el “sentido personal” y empleando un término equivalente al de nivel supraindividual del significado, utilizado por Leontiev, para definir ese nivel como “intersubjetivo”.

**Figura 4: A process model of activity.**

Tomado de (Wilson, 2006)

Aunque el origen de sus investigaciones es en esta fecha, no fue hasta 1983 que se publicó (Dervin, 2001) y siendo en esta época su trabajo resulta contemporáneo y cercano geográficamente con el primer modelo de Wilson. La Construcción de Sentido, son los pasos o acciones que realiza la persona individual en la construcción de su propio mundo, el sentido “para sí” que le da el sujeto a los significados intersubjetivos presentes en las experiencias vividas, ello incluye, por supuesto cómo las personas usan la información en el transcurso de este proceso y le dan al significado, un sentido propio o personal.

La teoría del *Sense-Making* contiene un sistema de proposiciones sobre tres aspectos de la relación usuario-información: la naturaleza de la información; la naturaleza del uso de la información; y la naturaleza de la comunicación humana (con lo cual tiene en cuenta mediadores externos e internos del comportamiento). Estas proposiciones teóricas están acotadas por concepciones meta-teóricas que dan prioridad absoluta a la mediación interna del comportamiento sobre la externa:

- La información constituye un dato incompleto y solo adquiere sentido cuando el usuario interactúa con ésta.
- Se enfatiza en la interacción usuario-información y no usuario-sistema.
- En cada usuario los efectos de la información son diferentes debido a que tienen distintas

maneras de percibir los fenómenos y distintas capacidades cognitivas.

La concepción de Brenda Dervin, puede ser clasificada como orientada a un subjetivismo que la lleva al análisis de que la información no tiene existencia propia sino que es *solo sentido*, el sentido que le da el individuo o el grupo. En tal Dervin declara: “La información es conceptualizada como el sentido creado en un momento específico del tiempo y del espacio, por uno o más individuos” (Dervin, 1992, 65)

El trabajo de Dervin no aborda la perspectiva organizacional, pero resuelve el inevitable nivel de las relaciones interpersonales con la definición del nivel intersubjetivo de existencia de las necesidades de información el cual ya ha sido mencionado. En tal sentido, Soares Pinto cita a Dervin y Nilan expresan:

*“Aunque las personas tengan sus propias experiencias, subjetivas y únicas, debido a que se mueven en el tiempo y en el espacio, existe también gran similitud entre situaciones encontradas por los diferentes individuos. Por tanto, necesidad de información no es un concepto subjetivo y relativo, existente solamente en la mente de un individuo. Al contrario, representa un concepto intersubjetivo, con significados, valores, objetivos, etc., posibles de ser compartidos lo cual permite la identificación y generalización de patrones*

*de comportamiento de búsqueda y uso de la información a través del tiempo y del espacio, sobre la óptica del usuario (Dervin y Nilan, 1986)*" (Soares, 1996, 221)

Obsérvese que la actividad grupal o social del hombre, la fórmula sujeto-sujeto-objeto, no se coloca en primer plano. Es la relación sujeto-objeto de cada individuo la que, al ser similar a la de otros individuos, permite abstraer y generalizar patrones de comportamiento. Esta valoración puede verse más claramente si se analiza el siguiente párrafo de Soares Pinto, quien desarrolló su tesis doctoral aplicando las teorías de Dervin: "Se están haciendo análisis sobre las características únicas de cada usuario, buscando llegar a las características comunes a la mayoría de ellos." (Soares, 1996, 220)

### Modelo de Carol Collier Kuhlthau

La autora elaboró su modelo en 1991, conocido como Proceso de Búsqueda de Información, teniendo en cuenta la perspectiva del usuario. Se sustenta teóricamente aportaciones hechas por Brenda Dervin con el *Sense-Making*. Este modelo "asocia los estados del comportamiento en la búsqueda de información con los sentires (afectivo), pensamientos (cognitivo) y acciones (físico)". (Uribe, 2008, 26)

Este planteamiento es importante ya que no había sido destacado en otros modelos (aunque está implícito al considerar las motivaciones y la esfera afectivo-volitiva de la personalidad en el enfoque socio-psicológico, o en los estados de tensión que actúan como mecanismo de activación, en el modelo de Wilson). Efectivamente, las personas presentan estados emocionales de mayor o menor intensidad, debido a cambios, ya sea, del contexto o de sus vivencias internas, entre las cuales se encuentran los estados de tensión que generan las necesidades o carencias de información (o de formación). Así, la autora destaca que durante el proceso de búsqueda de la información se integra lo que se siente, lo que se conoce y las acciones que se realizan, que pueden producir resultados exitosos o fallidos, con su consecuente estado emocional resultante.

Según describe Uribe (2008) para elaborar este modelo la autora tomó como punto de partida estudios realizados en diferentes comunidades de usuarios (estudiantes de universidades, otros que estaban en colegios de estudios superiores y de

preparatoria y también usuarios de bibliotecas públicas). El método empleado para la investigación fue el estudio de caso y como técnica se empleó la entrevista y se utilizaron algunos instrumentos como: cuadernos y diarios de estudiantes, cuestionarios y dibujos de líneas de tiempo, entre otros. Obsérvese que las técnicas empleadas se basan en el relato de las situaciones, hechas por las personas y no por la observación directa o participante, o el método de la investigación acción, aspecto que se apuntó como de cuidado dentro de las premisas teórico-metodológicas para el análisis de los modelos. El resultado pues resulta inevitablemente sesgado por la subjetividad de cada fuente personal, lo que, en este caso, es consecuente, ya que el *Sense-Making* se ocupa, precisamente de tratar de identificar la construcción de sentido que cada persona otorga a los significados.

Señala Uribe (2008) que para Kuhlthau, cuando los estudiantes se enfrentan a la realidad de que tienen que comenzar el proceso de solución de algún problema que requiere información, sienten incertidumbre, porque saben que tienen un problema, o lo que es lo mismo una necesidad por satisfacer, pero no conocen de manera precisa qué es lo que no saben; en la medida en que estos estudiantes logran avanzar en el proceso, se van apropiando de mayor cantidad de conocimientos, y los incorporan a los que ya tenían, amplían y enriquecen su tema de estudio, y sus necesidades de información van tomando un carácter más específico; hay por tanto, un aumento de interés y confianza.

En el modelo de esta autora se describen seis etapas que lo conforman:

#### Etapas de inicio, selección y exploración

En la etapa de inicio ocurre un reconocimiento de que hay falta de conocimiento o que no se comprende el tema tratado de manera clara. Aquí el estudiante manifiesta ideas ambiguas y generales sobre lo que está tratando. La selección se realiza para llegar a la identificación y selección del tema general que es de su interés. Hay una sensación de optimismo por parte del estudiante. En la etapa de exploración el estudiante presenta sentimientos de incertidumbre y confusión debido a que aún no está en condiciones para expresar de modo preciso la necesidad de información, o la estrategia precisa para satisfacerla, la información obtenida abre su espectro y le crea dificultades para definir con precisión.

En general estas tres etapas persiguen como objetivo principal dotar al estudiante de varias op-

ciones y perspectivas sobre un tema, a fin de que pueda ser capaz de orientarse, abrir la mente hacia estas posibilidades, identificar áreas de interés y la conexión de él con éstas, a tal punto que logre involucrarse con el tema que le resulte interesante para su investigación.

### Etapas de formulación, recolección y presentación

En la formulación ya el estudiante es capaz de definir el enfoque conformado por (delimitación del tema, propósito, hipótesis, tesis). El alumno tiene más conocimiento sobre lo que quiere hacer y adquiere una mayor confianza con respecto a la investigación. La etapa de recolección consiste en buscar y recopilar toda la información posible de manera eficiente, y encontrar a su vez la que él considere pertinente para su trabajo. El alumno revive el interés por el tema escogido. Ya en la presentación el estudiante se considera preparado para elaborar su producto (informe escrito, exposición oral, página web, etc.) y tiene sentadas las bases para la presentación del trabajo realizado. Se concluye el proceso con gran satisfacción del estudiante, si pudo concretar un buen resultado, o frustración, si todo el trabajo realizado no terminó satisfactoriamente. En estas etapas se concentra la parte de mayor rigor y entrega por parte del estudiante porque permiten materializar todas las ideas que se definieron anteriormente y formalizar el proceso de investigación con metas claras, y así poder llegar a conclusiones relevantes y a la elaboración del producto final.

Como parte del modelo la autora introduce el concepto de zonas de intervención que es interpretado como el período de tiempo en que la persona necesita de ayuda por lo que el profesional de información, profesor u otra persona encargada debe identificar el tipo de mediación que debe realizar en cada caso que se le presente o lo que es lo mismo, los roles que debe desempeñar para que sea fructífero el proceso de búsqueda. En este sentido (González Teruel, 2005) citado por (Uribe, 2008) describe los siguientes roles:

- Organizador (proporcionar acceso a la colección en una búsqueda realizada por el propio usuario);
- Localizador (referencia rápida para atender problemas informativos cuya solución es un dato concreto obtenido de una sola fuente);
- Identificador (la intervención de referencia en la que, tras una breve entrevista, se reali-

za una búsqueda en la que se obtienen varias fuentes relevantes);

- Asesor (se plantea un problema por parte del usuario y, tras la interacción del usuario con el referencista, se presenta un grupo de fuentes relevantes con el orden en que deben usarse);
- Consejero (se proporciona, tras la identificación de las fuentes y la secuencia de uso, diferentes estrategias para dar sentido al proceso de búsqueda de información, es decir, cómo debe aplicar el usuario la información que ha obtenido).

El concepto de zonas de intervención durante el proceso de búsqueda constituye otro aporte de consideración de este modelo, que sin hacer alusión explícita a la teoría de la actividad, descompone y caracteriza momentos y acciones en dicho proceso y permite, por ejemplo, proyectar programas de desarrollo de habilidades o alfabetización funcional, que implican la comunicación entre actores en sus procesos de transformación dialéctica de las necesidades, de aprendizaje y, por tanto del comportamiento informacional, en este caso representado a través de la búsqueda de información, pero obviamente extensible a otros contextos.

### Modelo de Alejandro Uribe Tirado

Este autor, ha centrado principalmente sus investigaciones en el campo de la llamada Alfabetización Informacional, haciendo aportes teóricos y prácticos de relevancia para las Ciencias de la Información. En su tesis doctoral (Uribe, 2013) asume, un principio que se mantiene a lo largo de todo su discurso: El comportamiento informacional de los usuarios debe ser estudiado por la entidades y profesionales de la Información debido a que sobre su base se deben conformar los programas de Alfabetización Informacional (que es, en esencia, una acción que forma parte de la Actividad Informacional de las entidades y profesionales de la información, que responde al objetivo parcial de alinear la cultura informacional de los usuarios con las posibilidades comunicativas e informacionales de los sistemas informativos disponibles).

En el ejercicio de su tesis para obtener el título de Magister en Ingeniería Informática, además de un amplio resumen de modelos de comportamiento informacional (ya mencionado), realizó una propuesta de modelo donde integra elementos

esenciales de los elaborados por otros autores para lograr una plataforma teórica más completa para comprender detalladamente las mediaciones y componentes (acciones) que intervienen en el comportamiento informacional de los usuarios.

El propio autor define lo propio y lo adquirido en su modelo, al plantear: “En este modelo integrador se retoman los aportes de varios modelos respecto a que todo comportamiento de búsqueda está determinado por un contexto y unas características propias de la persona (o grupo). Esas características son determinadas por los Conocimientos, Habilidades y Actitudes que previamente ya posee, que para este comportamiento, son hacia la Información misma y la búsqueda, la Calidad de información y las Tecnologías que en la actualidad posibilitan su acceso” (Uribe, 2008, 56)

Obviamente el autor, quien declara compartir con Wilson la aceptación de la teoría de la actividad como basamento teórico para explicar el comportamiento informacional, concentra en el término “contexto” todos los ambientes y entornos referidos por los diferentes autores y asume como mediaciones importantes las que se derivan de las características socio-psicológicas de los usuarios; sin embargo las características estructurales (acciones y operaciones) de las actividades que realiza el usuario (dentro de las cuales se insertan las acciones de búsqueda, procesamiento y uso de la información), no se mencionan como determinantes del comportamiento informacional. En cuanto a las características socio-psicológicas, destaca como actuantes, los Conocimientos, las Habilidades y las Actitudes en lo que puede considerarse un desglose de los elementos cognoscitivos y afectivo-volitivos de la personalidad y los proyecta con respecto a la información y su calidad así como hacia la tecnología a través de la cual se produce el acceso a la misma. En un enfoque más comunicacional, estas tecnologías deben entenderse como facilitadoras de las interacciones, interrelaciones y la comunicación, a través de las cuales se produce el intercambio de información entre los actores y el aprendizaje colectivo.

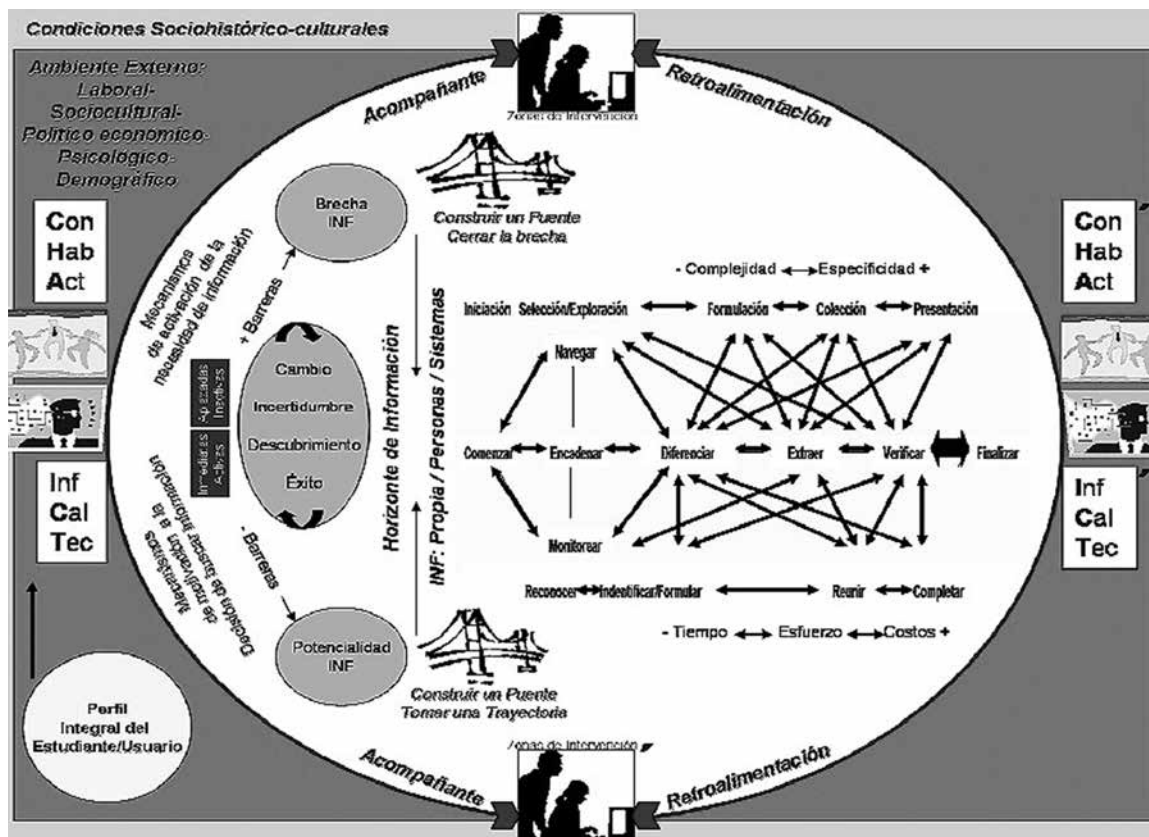
En la explicación de su modelo (Figura 5) plantea: “En un proceso de búsqueda de información su origen es la activación de una necesidad de información (activa-inactiva/inmediata-aplazada), que puede resultar de una brecha informativa (cerrar una brecha, satisfacer una carencia) o de una potencialidad informativa (tomar una trayectoria, posibilitar una nueva idea), determinadas por el nivel (+ -) de las barreras sociales y personales res-

pecto a la información, su *horizonte informacional*: Con-Hab-Act / Inf-Cal-Tec... Dependiendo de la motivación que genere en el individuo satisfacer esa necesidad y la complejidad-especificidad / el tiempo-esfuerzo-costo que implica la información y la búsqueda misma de dicha información, la persona proseguirá un proceso subdividido en varias etapas y *Acciones*, que de acuerdo a la permanencia de la motivación y la respuesta propia, de otras personas y/o los sistemas de información físicos y/o digitales consultados; seguirán dándose en forma lineal o no, según esa misma caracterización de la persona que realiza la búsqueda... Tras todo este proceso, que es cíclico, la persona incrementará tanto en sus Conocimientos (*estructuras de conocimientos*), Habilidades y Actitudes hacia la temática de la información misma (‘) sobre la que realizaba la búsqueda, como respecto a la Información y la búsqueda, la Calidad de la información (Alfabetización Informacional) y las Tecnologías que se lo posibilitaron (Alfabetización digital)”. (Uribe, 2008, 57)

Obsérvese cómo el modelo integra los entornos o ambientes, los puntos de partida y final en el usuario (aprendizaje), los mecanismos de activación propuestos por Wilson; con fondo azul, las necesidades inmediatas y diferidas, propuestas en el modelo de (Krikelas, 1983), no analizado en este trabajo, los distintos tipos de brechas y de fuentes personales e institucionales que también desglosó Wilson, el papel del acompañante u orientador (que debe representar a todos los actores interactuantes) y de la retroalimentación —último modelo de Wilson—, las etapas del comportamiento informacional descritas por Kuhlthau, los momentos o acciones componentes descritos en el modelo de Ellis e incorporados por Wilson en la versión enriquecida de su primer modelo.

Desde el enfoque socio-psicológico, a un modelo tan integral solo habría que señalar que los mecanismos de activación responden a una jerarquía de motivos y una dinámica motivacional mucho más rica o compleja que la que se retoma aquí de Wilson y que las etapas y sentires que mencionó Kuhlthau, en la década de los 90 del siglo pasado, como las acciones componentes del comportamiento informacional que propuso Ellis en la década de los 80, son expresión de determinadas condiciones actuantes en situaciones coyunturales que deben ser profundizadas y enriquecidas a la luz de lo que la autora cuyo modelo será analizado a continuación advierte: “las complejas dinámicas sociales de hoy y la necesidad de reflexionar sobre

Figura 12: Modelo de Uribe.



Tomado de Uribe, 2008.

las acciones encaminadas a proveer el acceso, uso responsable de la información para la generación de conocimientos con equidad, compromiso y cohesión social para la transformación cualitativa de la realidad que acontece en un contexto situado". (Reyes, 2013, 13).

### Modelo holístico-configuracional de la Actividad Informacional, en el marco de las nuevas dinámicas sociales (primera mitad del siglo XXI). Propuesta de Livia Reyes Ramírez

De modo similar a los orígenes del enfoque socio-psicológico, este modelo enfatiza en el concepto de actividad informacional como actividad de los profesionales, sistemas y servicios de información aunque también asume un enfoque comunicacional que reconoce el hecho de que dicha actividad no es inherente a uno solo de los actores sino a las "dinámicas sociales".

La autora "define la actividad informacional como un sistema de actividades orientado a garan-

tizar la accesibilidad a la cultura, las competencias infoculturales y la socialización de conocimientos a los actores clave implicados en sus prácticas sociales, para su autorrealización personal y la transformación responsable de su realidad". (Reyes, 2013, 112)

De manera igualmente coincidente con el enfoque socio-psicológico, puede observarse en la definición, que el alcance que se atribuye a la motivación de la actividad (comportamiento) informacional de las entidades y profesionales de la información trasciende la función informativa y asume una de carácter comunicativo (socialización de conocimientos) y la función educativa o pedagógica que preconizaba aquel y que AMIGA nominaliza como gestión del aprendizaje de los actores (accesibilidad a la cultura). Consecuentemente, declara su apego a los postulados del Paradigma Sociocultural<sup>15</sup>, pues enfatiza en el rol de los actores e instrumentos mediadores en el aprendizaje, así como en la transformación cualitativa

15. Refiriéndose al EHC.

de las actividades humanas, resultado de la resolución de tensiones dialécticas entre el sujeto y la comprensión de su realidad, aunque no deja de reconocer las implicaciones de otros enfoques.

Siendo esos sus referentes, la autora analiza en su tesis la evolución de los objetos y de la praxis de la actividad informacional de las entidades y profesionales de la información y las periodiza, mostrando cómo han ido respondiendo a las coyunturas históricas y sociales en las que tuvieron lugar y como se ha ido transformando, dialécticamente ante los desarrollos tecnológicos, sociales y comunicativos que comprende su concepto de dinámicas sociales. Por supuesto que dicho desarrollo lo lleva hasta nuestros días (principios del siglo XXI), para los cuales, caracteriza las dinámicas sociales de la siguiente manera:

*“Se entiende como nuevas dinámicas sociales la configuración que emerge producto de la internacionalización de las redes sociales entre actores clave, organizados socialmente en el entorno físico y virtual, con voluntad de participación en las sociedades del conocimiento.” (Reyes, 2013, 38)*

En ese contexto, la autora identifica y propone que sean evaluados tres factores que considera desafíos que extrae de planteamientos de autores contemporáneos, para la actividad informacional de las entidades y profesionales de la información (Reyes, 2013, 67):

- “Propiciar el acceso a colecciones híbridas, facilitando oportunidades para utilizar y reutilizar de manera racional y óptima una red de contenidos hipertextuales, formada por disímiles objetos de información, sin necesidad de que éstos sean propiedad exclusiva, ya que su acceso abierto se promueve a través de proyectos y servicios colaborativos.”
- “Dar paso al continuum (trayectoria)... así como modelo comunicativo para la obtención del conocimiento para y con el sujeto, superando la visión del ciclo vital de la información documental o la dicotomía entre los procesos internos y aquellos que vinculan al usuario. La información generada se comparte, utiliza y se difunde a lo largo del ciclo completo del conocimiento, desde su creación hasta su reutilización en nuevos procesos de generación y su aplicación en un contexto particular o su difusión a nivel de la sociedad.”

- “Constituirse en mediadores del conocimiento, ofreciendo oportunidades de preparación de competencias básicas imprescindibles para la participación, la inclusión social y la comunicación... este sentido, no impone las estructuras de los entornos de información, sino que construye comunidades de aprendizaje entendidas como un conjunto de interacciones, comportamientos humanos que tienen un sentido y expectativas entre sus miembros...”

Obsérvese la coincidencia de los dos desafíos finales con respecto a la propuesta del enfoque socio-psicológico y del modelo AMIGA; también el primero se deriva del cambio dialéctico de las situaciones coyunturales, que en este caso ubica adecuadamente caracterizando el contexto tecnológico de las plataformas y entornos virtuales y de las redes sociales que, si bien se corresponden con el planteamiento básico de la actividad o comportamiento informacional como resultante de la interacción comunicativa entre actores (las personas en sus entornos, social, organizacional, y grupales), como delimita Reyes, están caracterizados (y esto es lo novedoso) por mayor interactividad, multilinealidad de los procesos decisorios y mayor variedad de actores intervinientes (aunque siempre puedan ser categorizados como pertenecientes a los entornos social, organizacional y grupal, como propone el modelo AMIGA). Al respecto, la autora declara: “El tránsito del ambiente físico al virtual acentúa esta reconfiguración de la filosofía y la práctica informacionales, donde la colaboración y el intercambio de información a través de escenarios virtuales provocan un cambio en las expectativas de los sujetos respecto al uso de la información en un ambiente infodiverso cada vez más abierto”. (Reyes, 2013, 77)

En su decisivo aporte sobre la caracterización del entorno actual de la actividad informacional, la autora retoma el concepto de cibercultura (Reyes, 2013, 100): “Un eje sustancial del nuevo entorno lo constituye la “cibercultura”, entendida como ‘la complejidad de conocimientos, comportamientos, costumbres, hábitos, capacidades, artes, leyes y valores asumidos por los seres humanos que se integran como miembros en la cibersociedad”

Una vez caracterizado el contexto, la autora asume, como otros autores, de los que ya en el presente trabajo se han tratado a Núñez Paula (desde 1984), Wilson (desde 2006) y Uribe (desde 2008) para la explicación de la dinámica interna de la

actividad informacional, la Teoría de la Actividad, la cual describe y aplica en su tesis, en varios sentidos. Uno de ellos en su conceptualización de la necesidad de información:

*“El sujeto, al reconocer la insuficiencia de conocimientos acerca de un objeto, fenómeno o acontecimiento, manifiesta un comportamiento hacia la información, motivado por la necesidad de satisfacer su vacío cognoscitivo en el desarrollo de su actividad. Pero, de acuerdo con , puesto que la actividad es continua, surgen constantemente nuevas sensaciones de inquietud cognoscitiva. Es por ello que el término ‘satisfacción de las necesidades’ tiene un significado relativo y lo que se produce es una ‘transformación de los motivos o formas de satisfacción de las necesidades’”.* (Reyes, 2013, 90)

*“Otro aspecto apuntado por, es que la necesidad de información no es única y puede ser estimulada por causas polimotivacionales. De ahí la existencia de motivos rectores y complementarios que estimulan la conducta, y su jerarquía depende de la manera en que éstos incidan en la estabilidad de la personalidad; sus intereses, actitudes y valoraciones, atributos que en el plano de las emociones actúan como sanción positiva o negativa... Por otra parte, si bien el sujeto adquiere consciencia sobre determinadas necesidades de información, en otros momentos no es plenamente consciente de éstas. En ese caso, la puesta en práctica de formas de aprendizaje permite estimular su disposición a conocer. Desde esta mirada, se enfatiza en que la actividad informacional exige acuerdos con las acciones de carácter formativo.”* (Reyes, 2013, 91)

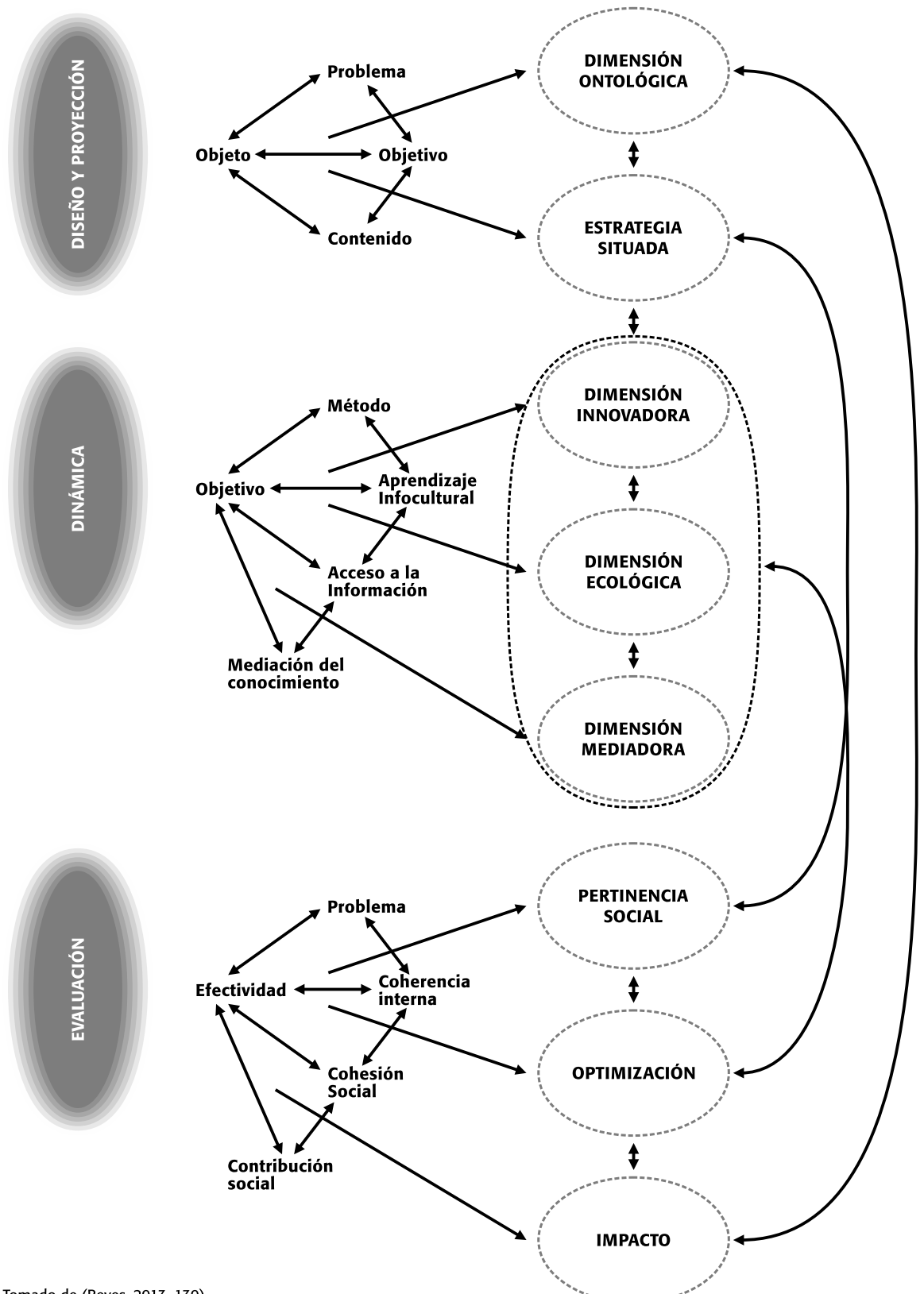
Al aplicar la Teoría de la Actividad a la actividad informacional de las entidades y profesionales de la información, considera como el problema (se refiere al que genera la necesidad de su solución y se convierte en el objeto-meta) de la actividad informacional, el aprendizaje permanente de los actores clave (que es la razón por la cual el enfoque socio-psicológico, desde 1999 se orientó a la gestión del aprendizaje por parte de las entidades y profesionales de la información). De ese modo, el objeto (meta) de la actividad informacional, es la idea que se visualiza para abordar la solución del problema. Es deducible que en consecuencia la descomposición del objeto-meta en objetivos o fines parciales, defina las acciones conjuntas a realizar entre la entidad de información y los demás actores, para conseguir aquel, y las operaciones

concretas serán determinadas por las condiciones objetivas, materiales y sociales de que dispongan los actores. Como se puede observar esta posición de partida de la autora, coincide plenamente con el esquema teórico-metodológico, e incluso —en rasgos generales— con la descripción de la actividad informacional a partir de la teoría de la actividad, del modelo AMIGA (2002).

*“Si se identifica a la actividad como el contexto donde se forman y transforman los conocimientos, habilidades, hábitos, capacidades, emociones y sentimientos (la personalidad como un todo), en la comunicación con el entorno y en la interna de las organizaciones, se puede considerar que el aprendizaje o la educación (actividad formativa e informativa), en su forma y contenido, tienden a coincidir con los procesos generativos, productivos y representativos del conocimiento..., o sea, con los procesos de creación de valor. Si tal es el presupuesto, cabe afirmar que el motivo de la actividad formativa e informativa de una persona, grupo u organización, en cada una de sus manifestaciones posibles, coincide con el de la actividad dirigida a lograr determinados valores específicos (motivo rector de la actividad). A su vez, esto implica que los objetivos específicos de las acciones de generación, producción o representación del conocimiento son, al mismo tiempo, los del aprendizaje individual, grupal u organizacional y, por supuesto, que las condiciones objetivas materiales y sociales que determinan el sistema de las operaciones a realizar para lograr los objetivos, son también los mismos”.* (Núñez Paula, 2002, 33)

La autora parte de lo que considera modelos emergentes en la contemporaneidad para construir su modelo de la actividad informacional. Estos modelos emergentes son, el de la ecología de la información, el de la innovación social y el de las mediaciones culturales, que permiten la concepción de la actividad como sistema de actividades en las cuales el factor fundamental es el ser humano y su aprendizaje, visto como actividad transformadora (innovadora) de los conocimientos previos y la disposición a la mediación (posición educativa, orientadora, a través de la comunicación, del aprendizaje de los demás actores). Con estos pilares la autora construye una disposición del lector para concebir bajo esos paradigmas (en el caso de la mediación, originado en el siglo xx), lo que llama reconceptualización de la actividad informacional.

Figura 6. Modelo holístico-configuracional de la Actividad Informacional.



Tomado de (Reyes, 2013, 130)

Finalmente, su propuesta de modelo holístico-configuracional de la actividad informacional (Figura 6) se realiza a partir de lo que llama “eslabones” (Diseño y Proyección, Dinámica y Evaluación), lo que en términos de la teoría de la administración serían las funciones básicas de planeación, organización, ejecución y control. Dentro de cada eslabón, la autora distingue conceptos o entidades clave del sistema conceptual a los cuales llama “configuraciones”, y también identifica las “dimensiones”, o cualidades de los procesos (acciones) que ocurren en dicho eslabón.

Como puede observarse en el diagrama, en el diseño y proyección de la actividad informacional de las entidades de información, se parte de la necesidad o los motivos (problema), se determina el objeto (que para cada otro actor y situación coyuntural se proyecta en los sentidos de su acceso a la cultura, el desarrollo de sus competencias informacionales y la socialización del conocimiento), y (una vez estudiada en detalle dicha necesidad, incluido el comportamiento informacional de esos —aspecto que queda implícito—) los objetivos (o fines parciales) y los contenidos (operaciones) y sus dimensiones, ontológica (razón de ser, adecuación al propósito que se va ajustando —por una retroalimentación también implícita en el modelo—) y estrategia situada (por qué, cómo y cuándo de los objetivos y contenidos). Se trata aquí de una aplicación consecuente y lógica de la teoría de la actividad a la planificación de la actividad o comportamiento informacional de las entidades y profesionales de la información con respecto a unos actores y situaciones coyunturales dadas, asumiendo el carácter dinámico de las necesidades lo que conduce a lo que el modelo AMIGA denomina identificación de las Necesidades Peculiares de Información y el Diseño del Servicio a la medida y de valor agregado.

En el eslabón Dinámica (ejecución, realización de la actividad), como comienza con las acciones, se parte del objetivo que puede proyectarse, como ya se ha explicado, al acceso a la cultura, al aprendizaje infocultural y o a la socialización del conocimiento (o a cualesquiera combinaciones entre ellos entre los que cabe suponer una estructura jerárquica para cada caso) y se realizan las acciones y operaciones (contenido) utilizando determinados métodos, mientras que las cualidades que se valoran de estas acciones y operaciones, son sus dimensiones ecológica, innovadora y mediadora. Se trata aquí, por tanto, de la ejecución o realización del servicio a la medida de las necesidades pe-

culiarias y su autoevaluación y corrección dinámica, utilizando como factores valorativos, la medida en que ese servicio (que es la forma que adopta aquí la actividad o comportamiento informacional de las entidades y profesionales de la información) satisface su función mediadora, su carácter de sistema y su contribución a la innovación o transformación dialéctica del conocimiento y del contexto socio-cultural.

Finalmente, el eslabón de mayor aporte, según la opinión de los actores del presente trabajo, que es la evaluación de la actividad o comportamiento informacional de las entidades y profesionales de la información asume como concepto o configuración primaria a la efectividad de dicha actividad, correctamente valorada en función del problema (o necesidad que dio origen al Diseño) y toma en cuenta la coherencia interna, la cohesión social y la contribución social de la actividad informacional, valoradas desde las dimensiones o cualidades de optimización, pertinencia social, e impacto (donde tanto las configuraciones o conceptos, como las dimensiones, son consecuentes con las dimensiones de la ejecución —ecológica, mediadora e innovadora—, respectivamente, así como con la estrategia situada y la dimensión ontológica). Con respecto a este eslabón, la autora profundiza:

*“Cuando el objetivo se vincula con el resto de las configuraciones de la actividad informacional, el resultado se manifiesta como eficacia, eficiencia, efectividad, expresando el logro particular o total de su funcionamiento. De esta manera:*

- *Eficacia: Correlación objetivo-contenido, lo que se traduce en la constatación de si se han ejecutado acciones relacionadas con el aprendizaje infocultural, el acceso a la información y la mediación del conocimiento, según los objetivos trazados.*
- *Eficiencia: Relación entre objetivo-método. Congruencia entre el logro obtenido y el sistema de procedimientos empleados para dinamizar voluntades en función de las metas planeadas y la materialización de los requisitos previstos.*
- *Efectividad: Correspondencia objetivo-objeto, en atención a si se demuestra congruencia entre el logro alcanzado y la determinación de las metas prevista, y si éstas a su vez, resultaron coherentes con la determinación de las necesidades particulares de conocimientos que dieron origen al problema.”* (Reyes, 2013, 126)

Este eslabón consolida un carácter de sistema del modelo en su totalidad y amplia, precisa y describe un proceso que en el modelo *AMIGA* solo quedan sugeridos, los puntos de partida, la coexistencia de formas sistemáticas o parciales de evaluación y la consideración de que “Aún habrá que avanzar mucho más en la investigación de la forma de establecer criterios de medida para los objetivos de la GA en cada caso concreto”. (Núñez Paula, 2002, 159)

## Conclusiones

Se pudo constatar la convergencia actual, teórico-metodológica y terminológica entre Comportamiento y Actividad y entre lo humano y lo informacional de estas categorías; se observa que en la medida que las posiciones teóricas y metodológicas de Wilson se fueron desarrollando, se han ido aproximando y coincidiendo con los puntos de partida de los autores del presente trabajo, donde el Enfoque Histórico Cultural (EHC) y la Teoría psicológica de la Actividad, juegan un papel central. Del análisis de los modelos de Wilson, Uribe, Núñez Paula, Reyes y otros, se constata que esa convergencia tiene un común basamento en la trascendencia que se le está concediendo en la actualidad, al EHC ya a la Teoría de la Actividad por autores de diferentes países, lo cual, permite hipotetizar algunos derroteros comunes de las investigaciones contemporáneas en aquellos campos en los cuales tienen mayor trascendencia.

Consecuentemente, se constata una convergencia actual, en el reconocimiento de la dialéctica entre lo contextual (ambiente), las necesidades y motivos, y el comportamiento (humano-informacional), tanto individual-grupal como institucional-profesional. El comportamiento humano, informacional, está fuertemente condicionado por mediadores contextuales —entre ellos, las tecnologías de información y comunicación—, que generan dinámicas sociales y comunicativas que involucran, modifican y diversifican el comportamiento. Ello sugiere que los modelos deben contextualizarse, o referirse solo a variables o categorías muy esenciales.

Otra dialéctica que gana aceptación universal en la conceptualización del Comportamiento o Actividad Informacional, es la de lo individual-grupal (subjetivo e intersubjetivo o supraindividual) y lo institucional-profesional (servicios), muy estrechamente enlazada con la relativa a la unidad entre lo informativo, lo comunicativo y lo educativo

hacia la gestión del conocimiento y del aprendizaje. El Comportamiento o Actividad Informacional se compone de acciones conjuntas (aunque por momentos predomine lo aparentemente individual) que se realizan entre diferentes actores de la comunicación, entre los cuales se distinguen las entidades y profesionales de la información.

Contemporáneamente, predomina un enfoque comunicativo-educativo entre los actores sociales, en cuya comunicación las entidades y profesionales de la información desempeñan un rol proactivo que sugiere que el comportamiento informacional de los actores no profesionales puede ser incluso una respuesta a ofertas por parte de las entidades y profesionales de la información, encaminadas a la gestión del conocimiento, del aprendizaje y de la innovación social (Educación para el Desarrollo Sostenible -EDS), el cual trasciende las acciones y operaciones encaminadas a lo que otrora fuese denominado Educación de Usuarios y que se traduce en la formación proactiva en los actores no profesionales de la información, de habilidades informacionales (o Alfabetización Informacional), aunque no se descarte la posibilidad tradicional de que la comunicación se desencadene a partir de solicitudes de esos otros actores.

Dentro del tema de lo contextual y su efecto sobre el comportamiento informacional de todos los actores, se concluye que en la actualidad, tal como delimita Reyes, está caracterizado por mayor interactividad, multilinealidad de los procesos decisivos y mayor variedad de actores intervinientes y que ello sugiere tener en cuenta en la teoría, la metodología y la praxis de la comunicación (comportamiento o actividad) informacional la existencia subyacente de una “cibercultura”, de los actores; o sea, patrones de conocimientos, capacidades, hábitos, artes, leyes y valores asumidos por estos que condicionan su participación en las acciones conjuntas.

La investigación realizada por los autores de este trabajo ha producido la reformulación del enfoque socio-psicológico y del modelo *AMIGA* a los nuevos efectos de arrojar comprensión sobre las bases teóricas y metodológicas relativas a la motivación de la actividad o comportamiento informacional, como actividad conjunta de un sistema de actores, distinguiendo, sin embargo, las particularidades que el mismo adopta para cada tipo de actor (personas, grupos, organizaciones y entidades o profesionales de la información). El modelo *AMIGA*, de base socio-psicológica dialéctica, que se estructuró desde 1984 sobre la base de la Teoría

de la Actividad, destaca entonces la unicidad de los mediadores de las necesidades y motivos (cuya determinación constituía el propósito principal del modelo) con aquellos del comportamiento informacional, para el cual, en la actualidad, proyecta una interrelación conceptual y un procedimiento para su transformación, reflejados por primera vez en forma esquemática (gráfica).

En el transcurso del trabajo se destacan los principales aportes de los diferentes modelos que constituyen, según el criterio de los autores, un referente insoslayable en el campo de los estudios de usuarios, del comportamiento informacional y de las Ciencias de la Información (y de la Comunicación), así como sus principales diferencias con el patrón teórico-metodológico (modelo *AMIGA*) del cual se parte en el presente artículo, e incluso, algunas interrelaciones entre modelos, siempre considerando las diferencias contextuales de época y origen filosófico-científico-geográfico. Desde el punto de vista conceptual se ha logrado una mayor sistematización y el uso de la crítica no antagónica para detectar las coincidencias y divergencias entre los modelos analizados.

Desde el punto de partida teórico-metodológico de los autores (modelo *AMIGA*), al sistema integrado de los modelos —como se plantea en Uribe (2008)— solo habría que señalar que los mecanismos de activación responden a una jerarquía de motivos y una dinámica motivacional mucho más rica o compleja que la que se retoma aquí de Wilson, o que las etapas y sentires que mencionó Kuhlthau en la década de los 90 del siglo pasado, o las acciones componentes del comportamiento informacional que propuso Ellis en la década de

los 80, ya que estos han sido expresión de determinadas condiciones actuantes en situaciones coyunturales que deben ser reanalizadas a partir de lo que Reyes denomina “las complejas dinámicas sociales de hoy y la necesidad de reflexionar sobre las acciones encaminadas a proveer el acceso, uso responsable de la información para la generación de conocimientos con equidad, compromiso y cohesión social para la transformación cualitativa de la realidad que acontece en un contexto situado”. (Reyes, 2013, 13).

Finalmente, con respecto a este último modelo cabe destacar por los autores que su eslabón de mayor aporte, por su novedad y escaso tratamiento hasta el presente, es la evaluación de la actividad o comportamiento informacional de las entidades y profesionales de la información, su efectividad en función del problema (o necesidad que da origen al Diseño) y que toma en cuenta la coherencia interna, la cohesión social y la contribución social de la actividad informacional, valoradas desde las dimensiones o cualidades de optimización, pertinencia social, e impacto. Este eslabón consolida un carácter de sistema del modelo en su totalidad y amplía, precisa y describe un proceso que, por ejemplo en el propio modelo *AMIGA* solo queda sugerido a través de sus puntos de partida, de la coexistencia de formas sistemáticas o parciales de evaluación y de la consideración de que “Aún habrá que avanzar mucho más en la investigación de la forma de establecer criterios de medida para los objetivos de la GA en cada caso concreto”. ■

## Bibliografía

Almunia, S. (2008). *Psicología del comportamiento*. Disponible en <http://www.salvadoralmunia.blogspot.com/2008/04/dinmica-de-grupos-normas-sociales.html>

Bárzagas, Y. (2005). *Alfabetización y comportamiento informacional: Estudio de caso* (Tesis de licenciatura no publicada). Universidad de La Habana.

Calva González, J.J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Calviño Valdés, F.M. (2006). *Análisis Dinámico del Comportamiento (Selección de Lecturas)*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.

Delgado Suárez, J., Suárez, D., & Yiana, M. (2006). Conducta o comportamiento: Más allá de las disquisiciones terminológicas. *Revista Electrónica Científica*. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-221-1>

Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: The Sense-Making qualitative-quantitative methodology. In: Jack D. Glazier, J. D. Powel. *Qualitative Research in Information Management*. Libraries Unlimited: Englewood.

Dervin, B. (2001). What we know about information seeking and use and how research discourse community makes a difference in our knowing. *Background paper for Health Information Programs Development*. Disponible en: <http://communication.sbs.ohiostate.edu/sense-making/art/artabsdervin01nlm.html>

Ferreira, S. M. S. P. (1996). Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. *Ciência da Informação*, 25(2), 217-223.

González Parra, H. (2006). *Habilidades y destrezas investigativas del bibliotecólogo colombiano – una perspectiva de*

- formación. Disponible en: [http://ascolbi.org/eventos/congreso\\_2006/documentos/Ascolbi\\_Congreso\\_2006\\_Ponencia\\_Hugo\\_Parra.pdf](http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi_Congreso_2006_Ponencia_Hugo_Parra.pdf)
- Gutiérrez Vargas, M. E., Guerrero Andrade, M., Camargo López, J., & Alva Resendiz, M. (2006). *Los procesos de búsqueda de información*. Universidad Autónoma Metropolitana de Xochimilco. Disponible en: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2006/Ponencias/235.pdf>.
- Hultgren, F. (2006). Review of: Spink, A. and Cole, C. (Eds.). *New directions in human information behavior*. Dordrecht, Netherlands: Springer. *Information Research*, 11(4), R232. Disponible en: <http://informationr.n1992et/ir/reviews/revs232.html>
- Krikelas, J. (1983). Information-Seeking Behavior: Patterns and Concepts. *Drexel library quarterly*, 19(2), 5-20.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *The Library Quarterly*, 161-193.
- Leontiev, A. N. (1982). *Actividad, Conciencia y Personalidad*. Editorial Pueblo y Educación: La Habana.
- Lirón Ruiz, Y. (2008). *Dinámica de grupos. La integración en un grupo: entorno, afinidad, intereses y valores sociales. Estructuración del grupo: tipos, relaciones interpersonales y dinámica interna. Distribución de funciones en grupo: roles. Tipos de liderazgo. Resolución de conflictos grupales. Técnicas de trabajo con grupos. Observación y registro de la dinámica grupal. en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Disponible en: [www.eumed.net/rev/ccss/08/ylr.htm](http://www.eumed.net/rev/ccss/08/ylr.htm)
- Martin-Lahera, Y. (2004). ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. *Ci. Inf*, 33(3), 50-60. Disponible en: <http://www.revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/597/537>
- Milanés Marín, F. (2006). Repensando la figura del usuario de la información. *Acimed*, 14(5). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/v\\_014\\_5\\_06/aci20506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/v_014_5_06/aci20506.htm)
- Montesi, M. (2011). El comportamiento relacionado con la información en la literatura en lengua hispana. *Ibersid*, 5, 61-70.
- Niedzwiedzka, B. (2003). A proposed general model of information behavior. *Information Research*, 9(1). Disponible en: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper164.html>
- Núñez Paula, I. A. (1984) Análisis gnoseológico-semántico de la definición del objeto de estudio de la Psicología de la Información Científico-Técnica. *Ciencias de la Información*, 15(5), 25-49.
- Núñez Paula, I. A. (1992) *Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información*.
- Núñez Paula, I. A. (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *Acimed*, 5, 32-51. Disponible en: <http://infonew.sld.cu/revistas/aci/aci06397.htm>
- Núñez Paula, I. A. (2004). AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. *Acimed*, 12(4). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352004000400002&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352004000400002&script=sci_arttext)
- Núñez, I. (2007). Gestión humana o de personas en la construcción de las sociedades del conocimiento. *Acimed*, 16(3). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16\\_3\\_07/aci10907.html](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_3_07/aci10907.html)
- Ortiz, Valentín (2008). Evaluación de la conducta informativa de los profesionales. Coloquio sobre Administración y Liderazgo en el Campo Informativo. Disponible en: <http://www.abgra.org.ar>
- Parra González, Hugo N. (2006). *Habilidades y destrezas investigativas del bibliotecólogo colombiano – una perspectiva de formación*. Disponible en: [http://ascolbi.org/eventos/congreso\\_2006/documentos/Ascolbi\\_Congreso\\_2006\\_Ponencia\\_Hugo\\_Parra.pdf](http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi_Congreso_2006_Ponencia_Hugo_Parra.pdf)
- Paula, I. A. N. (2011). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista interamericana de bibliotecología*, 23(1-2). Disponible en: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/download/7926/7435>
- Paula, I. A. N., & Caballero, I. Z. (2015). Perspectiva histórica y metodológica del sistema conceptual relativo al Comportamiento Informativo. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, (8-9), 50-75.
- Reyes Ramírez, L. M. (2013). *Reconceptualización y propuesta modélica de la actividad informacional en el marco de las nuevas dinámicas sociales* (Tesis doctoral no publicada). Universidad de La Habana.
- Romanos de Tiratell, S. (2003). Estudios de usuarios: investigación y competencia profesional. *Reunión Nacional de Bibliotecarios* (6a.: 2003: Buenos Aires). Disponible en: <http://www.abgra.org.ar/documentos/ppt/romanosusuarios.ppt>
- Salazar, P. H., Marmolejo, M. I., Angeles, G. Y. V., & Malagón, C. V. (2007). Análisis de modelos de comportamiento en la búsqueda de información. *Ci. Inf*, 36(1), 136-146. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a10v36n1>
- Saldaño, Omar Horacio (2009). *Metodología de la investigación* (Tesis de grado no publicada). Disponible en: <http://www.mailxmail.com/cursos-tesis-investigacion/variables-concepto>
- Sánchez, A. (2012) *Comportamiento Informativo y estudios de usuarios*. Disponible en: <http://t.co/hfK3npdc>
- UNESCO (2007). Doc. 34 C/4. *Estrategia a Plazo Medio para 2008-2013*. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001499/149999s.pdf>
- UNESCO (2014). *Conferencia Mundial sobre la Educación para el Desarrollo Sostenible*. Aichi-Nagoya, Japón, 10-12 de noviembre de 2014. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/es/unesco-world-conference-on-esd-2014>
- Uribe, A. (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en AI mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario* (Tesis de máster no publicada). Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.
- Uribe, A. (2013) *Lecciones aprendidas en programas de Alfabetización Informativa en universidades de Iberoamérica. Propuesta de buenas prácticas* (Tesis doctoral no publicada). Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Granada.
- Wilson, T. D. (1996) *Information behavior: an inter-disciplinary perspective*. In: P. Vakkari, R. Savolainen & B. Dervin (Eds.). *Information seeking in context*. Proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts. 14-16 August, Tampere, Finland. (pp. 39-50) London: Taylor Graham.
- Wilson, T. D. (1999). Models in Information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.
- Wilson, T. D. (2000). Recent trends in user studies: action research and qualitative

methods. *Information research*, 5(3), 5-3. Disponible en: <http://InformationR.net/ir/5-3/paper76.html>

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing science*, 3(2), 49-56.

Wilson, T. D. (2005). A re-examination of information seeking behaviour in the context of activity theory. *Information Research*, 11(4). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2044331&orden=73932&info=link>

Zayas Caballero, I. (2012). *Comportamiento Informacional: Aproximaciones teóricas* (Tesis de licenciatura no publicada). Departamento de Ciencias de la Información, Universidad de La Habana: Cuba.