

**PROCESOS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN
Y ZONAS DE INTERVENCIÓN:
UN ESTUDIO DE INVESTIGADORES EN LITERATURA**

[INFORMATION SEEKING PROCESS: A STUDY OF LITERATURE RESEARCHERS]

SUSANA ROMANOS DE TIRATEL

Resumen: Este artículo informa sobre un estudio exploratorio de un grupo de personas, graduadas en Literatura, que, durante un lapso prolongado de sus vidas, se dedican a investigar un tema para obtener el doctorado. Se identifican las estrategias involucradas en el proceso de búsqueda de información (PBI) en actividades complejas; se establece que las actividades del PBI se combinan y se influyen dinámicamente y recurrentemente; se identifican las zonas de intervención en el PBI; se utilizan modelos combinados para describir los momentos del PBI y verificar la viabilidad de su aplicación.

Palabras clave: Proceso de búsqueda de información; Uso de la información; Estudios de usuarios; Zonas de intervención; Doctorandos; Literatura

Abstract: This paper informs about an exploratory study referred to a group of literature postgraduates who, for many years, were devoted to research a topic in order to obtain a doctor degree. The involved strategies in the information seeking process (ISP) in complex activities are identified; it is established that the ISP activities combined themselves and are dynamically and recurrently influenced by each other; the ISP zones of intervention are identified; combined models are used to describe the ISP moments, and to verify the models application viability.

Keywords: Information seeking process; Information use; User studies; Zones of intervention; Research students; Literature.

Los procesos de búsqueda y utilización de información se encuadran dentro de los modelos de conducta informativa, entendiéndola como la serie de

Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas. Correo electrónico: sromanos@filo.uba.ar

Artículo recibido: 03-12-01. Aprobado: 24-06-02.

INFORMACIÓN CULTURA Y SOCIEDAD. N° 6. (2002). p. 14-33.

©Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI).

ISSN: 1514-8327.

actividades en las que una persona puede comprometerse cuando identifica sus propias necesidades de información, buscando la misma de cualquier modo y usándola o transfiriéndola (Wilson, T.D., 1999: 249).

La relación entre conducta de búsqueda de información en un sentido general y conducta de recuperación de la información es, obviamente, estrecha: el uso de los sistemas de recuperación de la información es una estrategia posible en la recolección de información y, por ende, constituye un sub-estadio potencial en el proceso de búsqueda.

Desde el tradicional enfoque positivista-cuantitativo la investigación ha trabajado mucho sobre el uso de los sistemas de recuperación, determinando las tasas de éxito o de fracaso mediante el conteo de las citas pertinentes a la búsqueda separándolas de las que no lo son. Una consecuencia previsible fue deducir que gran parte del fracaso o del bajo rendimiento se debía al desconocimiento que los usuarios tenían del sistema, presuponiendo que éste era intrínsecamente bueno. Por lo tanto, si se instruía a los usuarios en su utilización correcta la tasa de desaciertos descendería. Otra posibilidad fue considerar que los sistemas, en realidad, representan los marcos cognitivos de sus diseñadores y, por lo tanto, no siempre se adaptan a los de los usuarios. Por ende, el trabajo futuro debería orientarse a estudiar la conducta informativa de los usuarios y a incorporar estos hallazgos para mejorar los sistemas, aceptando que la búsqueda indirecta es la menos sencilla de llevar a cabo, dado que existen otros caminos alternativos más naturales y sencillos de ejecutar, como hojear /curiosear, consultar a expertos o perseguir notas a pie de página (P. Wilson, 1992: 155-156).

Las personas que necesitan información para llevar a buen término las tareas y metas que circundan su trabajo consideran la búsqueda como una actividad necesaria pero preliminar al esfuerzo de usar la información para construir conocimiento nuevo. Establecer perfiles de usuarios, como un modo de personalizar la provisión de información, ha sido más efectivo para apoyar y controlar las tareas rutinarias pero lo ha sido menos para las tareas más complejas que involucran creatividad y construcción. La mayor parte de los sistemas no han tenido éxito en la identificación de la información más allá de lo obvio y convencional. También los servicios de información y las bibliotecas han tenido más éxito en satisfacer las necesidades de información rutinarias que las relacionadas con el proceso creativo envuelto en las tareas más complejas del trabajo. En su gran mayoría éstas no son rutinarias ni analizables, involucran el procesamiento de información ambigua y recurren a diferentes abordajes de búsqueda de información (Kuhlthau y Tama, 2001: 27)

Este artículo informa sobre un estudio exploratorio⁽¹⁾ de un grupo de personas, graduadas en Literatura, que, durante un lapso prolongado de sus vidas, se dedican a investigar un tema para obtener el doctorado. Esta investigación se propuso identificar las estrategias involucradas en el proceso de búsqueda de información (PBI) en actividades complejas como, en este caso, inves-

tigar para elaborar una tesis de doctorado; establecer que las actividades del PBI se combinan y se influyen dinámicamente y recurrentemente; identificar las zonas de intervención en el PBI; y utilizar el modelo combinado y graficado por Tom Wilson (1999: 256) –derivado del de Davis Ellis, Deborah Cox y Katherine Hall (1993: 359) y del de Carol Collier Kuhlthau (1993: 41-52)– para describir los momentos del PBI y verificar la viabilidad de su aplicación.

Marco teórico

En este momento, el abordaje cognitivo del PBI está bien establecido como un modo de estudiar a los usuarios de la información para lograr una comprensión de sus procesos de pensamiento cuando proceden para obtener información para completar una tarea o resolver un problema, así como la idea de que el PBI está influido por el contexto (Paisley, 1968; Ford, 1973; Wilson, 1981, 1997).

Contexto es algo en lo que se nada como un pez, se está en él y él está en uno. Implementar una metodología de contexto implica el establecimiento de una disposición: la disposición de un sujeto, en su lugar, de tomar parte en un proceso que genera conocimiento de una manera trans-subjetiva (Dervin, 1997: 32). El estado anómalo del conocimiento (Belkin, 1978, 1980), el principio de incertidumbre (Krikelas, 1983; Kuhlthau, 1993) y los niveles de necesidad de información (Taylor, 1968) se han vuelto afirmaciones básicas del abordaje cognitivo, el cual ha revelado, además, que la búsqueda de información tiene lugar a través del tiempo e involucra diferentes estadios de conocimiento. Los modelos del PBI se ubican dentro de este marco teórico y se dirigen a tareas complejas que requieren búsqueda, reunión, interpretación y uso durante un extenso período de tiempo.

Un modelo puede describirse como un marco para pensar sobre un problema y puede derivar en una formulación de las relaciones entre proposiciones teóricas. Hay menos modelos de conducta informativa que de búsqueda de información, de estos últimos Tom Wilson (1999) identifica cinco: sus dos modelos de conducta de búsqueda de información (Wilson, 1981, 1997); la teoría del *Sense-Making* de Dervin (1983); el modelo de la conducta de las estrategias de búsqueda de información de Ellis (1989, 1993); y el modelo de los estadios de búsqueda de la información de Kuhlthau (1993).

El último modelo diversificado de Wilson (1997) entra dentro del concepto de una metateoría (Vakkari, 1997: 452) y, en este sentido, funciona como un excelente marco teórico para la discusión final de los resultados. La teoría *Sense-Making* de Dervin no es sólo un modelo sino un conjunto de presupuestos, una perspectiva teórica, un abordaje metodológico, un conjunto de métodos de investigación y una práctica (Dervin, 1983: 61-62) y, como tal, ha sido utilizada en el diseño metodológico de esta investigación.

Los otros dos modelos, que se han elegido para analizar los datos reunidos, son el de Ellis, Cox y Hall (1993: 359) complementado con el de Kuhlthau (1993: 41-52). Ambos se basan en investigaciones empíricas y han sido probados en estudios posteriores.

Diseño de la investigación

Este estudio exploratorio trata de investigar el PBI en un grupo de doctorandos de una carrera universitaria de Literatura, identificado como un grupo particular de usuarios que trabajan intensamente con la información durante un período prolongado de sus vidas. Busca obtener una mejor comprensión de la variedad de tareas en las que ven envueltos y cómo usan la información para llevarlas a cabo. Además, se investiga el rol que juegan los mediadores en el proceso de uso de la información de este grupo y se explora qué fuentes, servicios y sistemas ayudaron.

El diseño y el análisis de este proyecto de investigación está influido por el abordaje *Sense-Making* de Brenda Dervin (1992) que representa un modelo derivado de un abordaje constructivista con base en una perspectiva cognitiva del PBI. Tal como destaca Carol Collier Kuhlthau, una búsqueda de información es un proceso de aprendizaje donde las elecciones junto con el camino dependen de construcciones personales y no de una búsqueda universal predecible para todos (Kuhlthau, 1993: 9).

La investigación se ubicó en el marco de los métodos cualitativos dado que ha utilizado para la recolección de datos entrevistas individuales en profundidad. La adopción general de los métodos cualitativos en Bibliotecología / Ciencia de la Información ha dado como resultado trabajos que se ubican en la tradición más amplia de la investigación del comportamiento humano y, además, es más probable encontrar teorías y modelos en las Ciencias Sociales que puedan aplicarse al estudio de la conducta informativa (Wilson, 1999: 250).

La contribución de la teoría *Sense-Making* no se limita al desarrollo de un paradigma alternativo para el estudio del PBUI sino que, por otra parte, ha producido resultados positivos, particularmente en la aplicación de las técnicas de encuestas. Los puntos más fuertes de la teoría se encuentran en la formulación de preguntas para la entrevista, así como para reunir información a través de ésta. En consecuencia, en esta investigación se usó el modelo de situación—brechas—usos/ayudas para identificar situaciones problemáticas enfrentadas por los entrevistados y examinar en detalle cómo se resolvieron los problemas.

Se trata de entender cómo se ve ubicado a sí mismo el sujeto estudiado, qué problemas o confusiones identificó, cómo lo hizo, qué estrategias y tácticas prefirió para llegar a las respuestas, qué éxito alcanzó, cómo lo ayudaron las respuestas y qué obstáculos percibió en el proceso emprendido para llegar a la

obtención de la información. Para lograrlo se realizaron entrevistas semi-estructuradas en la línea temporal que involucran tres pasos principales: describir en detalle qué pasó en una situación específica; los eventos lineales temporales se analizan de a uno por vez identificando algunos cuestionamientos o confusiones asociados; y se estudia la naturaleza de cada uno de esos cuestionamientos o confusiones planteando una serie de preguntas que reflejen las dimensiones de la situación—brechas—usos / ayudas.

Además, se aplicó la técnica del interrogatorio neutral como táctica de comunicación interpersonal. Las preguntas neutrales son un subconjunto de las preguntas abiertas y guían la conversación a lo largo de dimensiones relevantes a todas las situaciones de búsqueda de información. Permiten al investigador evitar diagnósticos prematuros de necesidades de información y aprender del usuario; cuál es la naturaleza de la situación subyacente, qué brechas se enfrentaron y qué ayudas se esperaron.

En cuanto al grupo a investigar, en un primer momento se pensó entrevistar sólo a quienes habían terminado sus tesis en 1999 y estaban esperando ser citados para defenderlas. Con ese propósito se solicitó a la Secretaría de Postgrado (Facultad de Filosofía y Letras – Universidad de Buenos Aires) una lista con los nombres y direcciones de los doctorandos en esas condiciones. La lista incluía a diez personas. Lamentablemente, sólo se pudieron ubicar cinco porque la otra mitad no vivía en Buenos Aires o estaba perfeccionándose en el extranjero. Ante esta situación, se pidió a la misma Secretaría un listado de candidatos inscriptos al doctorado; de una población de doce graduados con proyectos afines a las líneas de investigación del primer grupo identificado, se eligieron al azar cinco, con su tema de tesis definido, con el proyecto presentado y aprobado, cursando los Seminarios asignados y en la tarea de elaboración y redacción de su tesis. Se determinó esa cifra para no desequilibrar la muestra de la población inicial, porque las diferentes etapas de una investigación pueden influir en los PBI.

El grupo estuvo conformado por siete mujeres y tres varones. Cada uno de los participantes fue entrevistado individualmente en sesiones grabadas de aproximadamente una hora. Se plantearon ocho preguntas para guiar la exposición. Se hicieron preguntas adicionales para lograr la elaboración o ejemplos y para determinar los sentimientos asociados. Las preguntas guía fueron las siguientes:

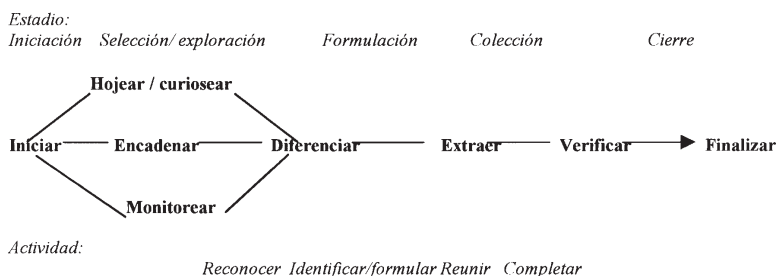
1. ¿Cuál es el propósito principal o primario para elaborar su tesis y obtener su doctorado?
2. ¿Qué preguntas se le plantearon en el curso de completar o realizar su tesis?
3. ¿Cuáles fueron las circunstancias que lo llevaron a ese incidente y cuándo tuvo lugar?
4. ¿Qué estrategia(s) usó para obtener las respuestas a sus preguntas?

5. ¿Dígame con la mayor exactitud que le sea posible, qué hizo esa persona o fuente que fue tan útil en ese momento?
6. ¿Qué problemas enfrentó para obtener las respuestas?
7. ¿Cómo lo ayudó cada respuesta (o no lo ayudó) para avanzar en su investigación?
8. ¿Cómo sabe cuándo tiene suficiente información?

Las grabaciones de las sesiones se analizaron según el marco emergente de los modelos de Ellis, Cox y Hall (1993) y de Kuhlthau (1993) unificados y graficados por Wilson (1999) que se presentan en la figura 1.

Fig. 1

Una comparación de los modelos de Kuhlthau (en cursiva) y de Ellis, Cox y Hall según T.D. Wilson



Caracterización de los entrevistados

Las entrevistas se hicieron y registraron en 1999. Los diez sujetos estudiados se agruparon en: entrevistados con tesis en elaboración (ETE) y entrevistados con tesis terminada (ETT). En el primer grupo el 60% son mujeres; el mismo porcentaje tiene menos de 35 años; un 80% se graduó en la década del 90, dentro del rango 1990-96; en el momento de la entrevista todos eran docentes universitarios; salvo en un caso, el resto participaba en proyectos de investigación colectivos relacionados con el tema de sus tesis; todos tenían o habían obtenido becas de investigación; el total de los entrevistados dependía laboralmente de una institución universitaria, excepto un caso que compartía la pertenencia entre la Universidad de Buenos Aires (UBA) y el Consejo de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). El 80% había iniciado su proyecto de tesis en la década del 90, dentro del rango 1993-97. Un entrevistado enfocaba su tesis en un tema de Literatura Argentina y el resto en temas de Literatura Española.

El grupo de los ETT está integrado en su totalidad por mujeres; un 60% tienen más de 45 años y menos de 65; la distribución de las fechas de obtención del grado son parejas y van de 1966 a 1990; el 80% tiene cargo docente en la Facultad de Filosofía y Letras (FFL) y dependen laboralmente de la UBA, la entrevistada sin cargo docente pertenece al CONICET. Todas participan o han participado en proyectos de investigación colectivos; un 60% obtuvo becas de investigación de diferentes instituciones; el mismo porcentaje inició su tesis en 1989 que, sumado a la persona que lo hizo en 1990, determina un lapso predominante de duración del proceso de 9 a 10 años. La distribución de los temas de las tesis es la siguiente: 40% en Literatura Argentina, 40% en Literatura Latinoamericana y 20% en Literatura Española. En la figura 2 puede verse un cuadro comparativo con las características detalladas.

Fig. 2
Caracterización de los entrevistados

| Estatus Características | Entrevistados con tesis en elaboración (ETE) | Entrevistados con tesis terminada (ETT) |
|--|---|---|
| Sexo | F = 2 M = 3 | F = 5 |
| Edad | 25-35 = 3 36-45 = 1 46-65 = 1 | 25-35 = 1 36-45 = 1 46-65 = 3 |
| Fecha obtención del grado | 1960-69 = 1 1990-1999 = 4 | 1960-69 = 1 1970-79 = 2 1980-89 = 1 1990-99 = 1 |
| Docente (con cargo en 1999) | Sí = 5 | Sí = 4 No = 1 |
| Participación en proyectos de investigación colectivos (en curso o anteriores) | Sí = 4 No = 1 | Sí = 5 |
| Becas de doctorado o de investigación (en curso o anteriores) | Sí = 5 | Sí = 3 No = 2 |
| Pertenencia institucional (1999) | UBA = 2 CONICET = 1 Otras universidades = 2 | UBA = 4 CONICET = 1 |
| Año de inicio del proyecto de tesis | 1977 = 1 1993 = 1 1996 = 1 1997 = 2 | 1989 = 3 1990 = 1 1994 = 1 |
| Área de especialización de la tesis | Literatura Argentina = 1 Literatura Española = 4 | Literatura Argentina = 2 Literatura Latinoamericana = 2 Literatura Española = 1 |

Resultados

Los procesos de búsqueda

Desde una perspectiva general, fuera del PBI, la decisión de iniciar una investigación que desemboque en la redacción de una tesis de doctorado no tiene una relación explícita con la percepción de una brecha en el conocimiento sino, por el contrario, con diferentes historias de vida que se conectan más o menos estrechamente con la consecución de una carrera en un contexto académico. Las razones invocadas por los entrevistados son variadas, pero pueden dividirse en dos tipos: exigencias externas e internas. Dentro de las primeras se ubican expresiones tales como “la fuerte exigencia que hay ahora del doctorado”, “considero que si quiero hacer la carrera académica es indispensable tener el doctorado” o “me interesa ser investigador, esa es mi vocación y tal como institucionalmente se plantea la carrera de investigador, el título de doctorado es una de las condiciones para continuar”. Dentro de las segundas aparecen frases como “por una especie de necesidad de auto-superación”, “porque necesitaba concretar en un proyecto personal importante mis experiencias adquiridas con las becas de investigación”; o “es algo que me debía a mí misma, algo que tenía que hacer por mí”.

Respecto del PBI, Ellis, Cox y Hall definen el inicio como las actividades características de la búsqueda de información inicial; se refieren a las estrategias adoptadas por el investigador cuando busca información para un proyecto nuevo o no familiar (Ellis, Cox y Hall, 1993: 359-360). A su vez, Kuhlthau lo complementa cuando caracteriza a este estadio con la búsqueda de información de antecedentes: la acción apropiada en este punto es buscar información relevante (Kuhlthau, 1993: 43, 72). Además, define a la selección como la toma de decisión sobre el área a investigar (Kuhlthau, 45, 73).

Todos los participantes en este estudio pasaron por esta etapa insoslayable, pero hay que diferenciar ciertos matices, sobre todo porque, para iniciar la búsqueda de información hay que tener, al menos, cierta noción de la necesidad de información, de la existencia de una brecha o de un problema poco explorado. A esa percepción llegaron los entrevistados recorriendo diferentes caminos; en algunos casos el recorrido fue solitario, en otros no. Lo que Kuhlthau denomina búsqueda de información de antecedentes no se da en esta etapa; de un modo u otro, con mayor o menor profundidad relacionada con su propia experiencia y aprendizaje previos, los entrevistados contaban con esa información. Todos habían elegido durante su período de formación el área en la que deseaban especializarse, habían organizado sus vidas y sus carreras en función de ese propósito. Algunos asociaron el germen de su tema con su actividad docente, porque es en el marco de la enseñanza donde surgen interrogantes que interesa resolver o se leen fuentes literarias o bibliográficas que iluminan problemas detec-

tados previamente, pero aún irresueltos. En otros, fueron las conversaciones con un mentor las que iban dando forma al problema. Para dos participantes, el tema surgió como resultado de su participación en proyectos de investigación colectivos. Están quienes fueron incapaces de aislar un momento o una circunstancia precisa, fundamentaron su decisión en intereses, gustos y preocupaciones personales de larga data. Por último, un entrevistado declaró que el tema de su tesis “es una mezcla de azares y de trabajo” derivados de su propia historia de vida.

En todos los entrevistados la selección del tema está asociada con el descubrimiento de que existe una brecha en el conocimiento ¿Cómo surge esta percepción? Básicamente, a través de lecturas. El tema que nos interesa es dilucidar cómo llegan a leer determinados materiales. Los caminos son diversos pero, en general, se caracterizan por un alto grado de informalidad. En ciertos casos, son los directores quienes les recomiendan sus lecturas iniciales y luego tiene lugar lo que algunos denominan **encadenamiento** (Ellis, Cox y Hall, 1993: 359) y otros rastreo de citas (P. Wilson, 1992: 156). Una joven investigadora declara “mi primer fuente de información es ... [nombre de la directora]”. En otros casos, recorrer librerías, curiosear estantes y comprarse el material les provee el núcleo inicial para luego ir leyendo lo que se cita en esos libros. Otros entrevistados declararon que sus búsquedas habían sido algo aleatorias, “entre preguntas ... ir consultando gente”. A una persona que indicó que una Fundación erigida en nombre del escritor, que era el núcleo central de su investigación, le había proporcionado mucho material, se le preguntó cómo supo de la existencia de esa institución y contestó “no sé, esas cosas están en el aire, de algún modo uno se entera”.

Hojear/**curiosear**: recorrer las estanterías de las bibliotecas que funcionan en sus lugares de trabajo (institutos de investigación o bibliotecas con estanterías abiertas) o las mesas y zonas precisas de las librerías, hojea

catálogos de editoriales, revisar revistas de la especialidad también fueron mencionados como estrategias posibles que podían llevar o no al posterior encadenamiento de las citas.

Respecto de la actividad denominada **diferenciación**, que determina diferencias entre fuentes como filtros de la naturaleza y calidad del material examinado (Ellis, Cox y Hall, 1993: 359) se podrían separar dos grupos entre los sujetos estudiados: aquellos que tienen que leerlo todo (lo directamente relacionado, lo tangencial y aun lo periférico) y quienes son altamente selectivos. Dentro del primero se dan expresiones como “fue como una obsesión, como que todo tenía que ver con todo, era como fetichista: todo me recuerda a ti ... y yo leía en función de eso”; “se me había hecho como una expansión de lectura que era impresionante”. En relación con un viaje de estudios al exterior, hablando de la biblioteca aparece “encontré bibliografía, fue impresionante la cantidad de bibliografía que encontré” y la misma persona agrega “volví con una cantidad de

material enorme, parte viajó conmigo, la que más me había costado conseguir, y seis paquetes de cinco kilos cada uno los envié por correo”. Una entrevistada dice: “después de dos meses de iniciada mi beca empecé a leer, a leer, a leer bibliografía ... lo que tenía al principio era toda una organización, toda una cronología, de acá para acá tengo que leer tal cosa, de acá para acá tengo que leer tal otra ... Es decir, al principio era como una avidez”

En el segundo grupo, se dan expresiones como “la bibliografía viene y no sirve para nada”, refiriéndose a las salidas de computadora, o “yo no miro la bibliografía”. Estas son expresiones que pueden parecer disparatadas o chocantes, sin embargo, representan una situación donde los implicados han sintonizado con ciertos autores. Siguen su producción y la de sus discípulos, leen lo que citan porque “esa es información evaluada por alguien que sabe, es un especialista realmente inteligente”; “mi piedra de toque, lo que a mí me da certeza es que esté citado por ... [nombre de un especialista]”. Otro entrevistado habla de un ciclo de “voracidad” en sus lecturas, seguido por la identificación de autores que piensan en el texto de modo similar a él, con los que comparte “cierta metodología”, entonces “busco las citas que los autores que me interesan utilizan para fundamentar su trabajo”. Mientras otro agrega: “como el tipo de trabajo que a mí me interesa es producir una lectura que sea propia, me puede interesar el horizonte bibliográfico básico que, después de tantos años de enseñar y estudiar el tema, más o menos lo tengo, ..., porque si yo fuese un obsesivo y dijese –quiero tener toda la bibliografía tan solo sobre una pequeña parte de la obra que estudio, me pasaría un año de frustraciones escribiendo a autores, a bibliotecas, a revistas para que me manden copias o tratándola de conseguir o buscándola acá. No, eso no lo puedo hacer”.

Si **monitorar** es la actividad de mantenerse al día de los desarrollos en un área a través del seguimiento regular de fuentes particulares (Ellis, Cox y Hall, 1993: 359) no son las revistas de la especialidad la opción principal sino los congresos, no tanto por las ponencias que en estos se presentan, salvo que el congreso se dedique al autor o tema estudiados por los entrevistados, sino por los contactos personales que se logran. Los viajes siguen siendo fuentes importantes para conocer a los especialistas, hablar con ellos, detectar pares que están trabajando en la misma temática, con enfoques afines o desafiantes. Una entrevistada dijo: “cuando viajé a ... [mención de una ciudad] me puse en contacto con especialistas y nos llamamos a nosotros mismos Los ... [nombre derivado del autor que estudian]”. Otras alternativas de actualización mencionadas son las revistas, sobre todo cuando existen títulos específicos para el tema de la tesis, a éstas se agregan las asociaciones (sobre todo las muy puntuales) y las actas de los congresos.

Extraer es la actividad de trabajar sistemáticamente a través de una fuente particular para localizar e identificar selectivamente material de interés. Incluye trabajar con conjuntos de revistas, series de monografías, colecciones de

índices, resúmenes o bibliografías y bases de datos computarizadas, para muchos investigadores se daría al inicio (Ellis, Cox y Hall, 1993: 359). Esta actividad pudo identificarse en cuatro investigadores/as del área de Literatura Española y en una de Literatura Argentina. Los repertorios utilizados son bibliografías retrospectivas, con una marcadísima preferencia por las bibliografías críticas y una censura muy marcada a las fuentes bibliográficas meramente descriptivas. Expresiones del tipo: “el problema es que, en aras de la exhaustividad y el perfeccionamiento bibliográfico, no hay un decantamiento, entonces te pueden poner en pie de igualdad el texto básico para ese punto perdido en una selva de autores ignotos... Entonces, si no se hace una bibliografía crítica, es inmanejable”; “generalmente, yo puedo ir a la bibliografía meramente enumerativa, en el caso de mi tema, si tengo una cosa muy puntual que necesite dilucidar o que haya un punto donde tenga mis dudas o no esté seguro o no sepa para dónde rumbar”; o hablando sobre el *boom* de la novela latinoamericana, “esto hizo que ningún autor de ese momento, fuera crítico, novelista, poeta, etc., se privara de escribir su artículo sobre ... [autor estudiado]; una cantidad en la cual hay de todo: hay artículos excelentes, hay artículos más o menos y los hay malos verdaderamente”.

Notablemente, en dos entrevistados/as, con temas completamente diferentes, la búsqueda bibliográfica se produjo después de trabajar con el corpus literario seleccionado; así, los repertorios consultados le proporcionaron “bibliografía circundante” en un caso y, en el otro, los documentos necesarios para escribir el estado de la cuestión de la tesis. Se mencionan porque, en general, el discurso canónico al respecto describe un camino inverso.

Todas las actividades mencionadas –consultar a los expertos, hojear/curiosear, encadenar citas, diferenciar, monitorear y extraer– son recursivas. Así, directores y colegas recomiendan lecturas que llevan al conocimiento de citas nuevas pero se vuelve a consultarlos para saber qué es lo más provechoso y pertinente. Hojear/curiosear puede conducir a actividades de encadenamiento, de extracción y de monitoreo. Éste último, en ciertos momentos lleva a la identificación de especialistas/expertos en el tema y al seguimiento exhaustivo de su producción. Del mismo modo, todos los recursos se combinan y complementan en diferentes momentos del proceso de investigación, no sólo en los inicios sino también en el desarrollo y en la redacción de resultados parciales o finales.

Brechas y focos

¿Cómo se producen las discontinuidades en los trayectos individuales de los participantes? ¿Cuándo? ¿Por qué? En todos se produce como resultado de las lecturas –no sólo las que se hacen para la elaboración de la tesis– sino cuestiones previas que habían quedado latentes de sus períodos de formación académica.

A continuación se da un claro ejemplo de percepción de una brecha. “Toda la bibliografía existente sostenía que la tragedia tiene por tema la historia. Y nosotros lo que estábamos leyendo en el grupo de investigación no eran tragedias ni mucho menos, entonces ahí había una contradicción. Se lo comento a la directora que me da el visto bueno para trabajar con eso. Entonces veo que se sigue ampliando la contradicción y me pregunto: ¿si no es tragedia, qué es, qué géneros había y cómo estaban dando vueltas por ahí?”. Cómo se puentea la brecha: “Y bueno, a partir de las definiciones distintas de géneros llego a la idea de que hay que ver las estructuras discursivas de poder que no es otra cosa que los diálogos y así, ya pude pasar a estudiar el corpus de autores seleccionados”.

Otro ejemplo de identificación de una brecha. “Yo siento que ese problema no está desarrollado [la ética en relación con la poesía] y que puedo agregar algo, hacerme cargo, porque hay que explicitar, justamente, las premisas que hacen posible la formulación de cierto ámbito de reflexión ... eso no está pensado de manera formal”. Luego, el entrevistado da una imagen de la construcción del puente. “Tengo la sensación y la imagen de la caída en un pozo, es decir que estoy cayendo en un lugar que está abierto. En cierto momento, conozco el lugar donde caigo, no sé qué va a pasar después. Supongo que cuando salga, produciré, de alguna manera las cosas que voy produciendo van tapando ese pozo”.

Un último ejemplo. “En un seminario que dicté junto con otros miembros de la cátedra de la que formo parte, apareció una mención a la revista ... [nombre de la revista]. Yo nunca la había visto y me interesó estudiarla pero no había ninguna colección en Argentina. Luego aparece un libro que reproduce diferentes documentos, entre ellos una página de la revista y dos o tres artículos. Y a mí el interés se me suma por esta cuestión de qué es esto que no existe, cómo puede ser. Después encuentro otro artículo y otro libro que siempre citan lo mismo. Entonces pienso que hay algo que no funciona, que toda esta gente está trabajando con algo que no vio, porque no puede ser que tres autores diferentes te citen exactamente la misma cosa y te muestren la misma página, hay algo ahí que no funciona. Entonces yo elaboro un proyecto ...” Sigue una descripción muy vívida y detallada de todos los avatares que recorre para ubicar la revista, cosa que hace en bibliotecas diferentes de dos capitales europeas. Hay un momento de gran preocupación inicial cuando no la ubica y dice: “porque sin la revista mi investigación se acababa en ese mismo instante, no quería cambiar de revista, es más, quería saber más sobre la revista”. La minuciosa explicación del proceso de localizar y fotocopiar los 50 números de la revista relata secuencialmente una sucesión de brechas, puenteo y usos / ayudas; es ilustrativo destacar en el discurso de la entrevistada el uso permanente de “descubro” y “descubrimiento” a lo largo de su recorrido cognoscitivo con una alusión clara a la función que tienen los usos/ayudas para puentear la brecha y el encadenamiento de las acciones y de sus efectos para construir el camino del conocimiento.

Se eligieron estos relatos ilustrativos, pero en todas las entrevistas se identifican una o varias brechas en el conocimiento registrado y es ese reconocimiento lo que conduce a los investigadores a fijar un foco (Kuhlthau, 1993: 46-47). Como el proceso de búsqueda de información va y viene, avanza y retrocede, se puede identificar un proceso recurrente donde, en el transcurso del tiempo se refinan las ideas iniciales, a veces se descartan, se reformula el foco y así en una secuencia permanente similar a un recorrido individual, donde los entrevistados sólo pueden ver, identificar y utilizar la información cuando tienen suficiente contexto para interpretarla.

Los sentimientos asociados

Kuhlthau caracteriza el estadio del inicio por sentimientos de incertidumbre, pensamientos vagos y generales acerca del área problemática; agregando que para la selección del área general y para la exploración del prefoco se dan sentimientos de confusión y, a veces, de ansiedad.

En este estudio, nadie declara haber sentido un grado de incertidumbre que los llevara a pensar que el trabajo que se les presentaba por delante podía fallar o que algo podía estar mal o que se habían equivocado en su elección. Cuando se les preguntó si al principio habían sentido desasosiego o si tenían algún temor relacionado con su decisión, todos los entrevistados contestaron negativamente. Hubo un entrevistado que redondeó con una expresión lo que de un modo u otro estaba presente en el resto: “yo estuve altamente motivado, esta fue mi elección personal, sabía que podía enfrentar problemas pero resolverlos es lo que verdaderamente me entusiasmaba”; otra investigadora afirmó: “desasosiego, incertidumbre... no, para nada, soy una persona, además de alocada y demás, muy, muy paciente y muy empecinada”; una doctoranda que había obtenido una beca dijo: “la sensación es que ¡es una beca! y te llevás el mundo por delante”. Muy ilustrativo es el caso de alguien que le presenta el tema a su posible directora de tesis diciéndole: “Mire, esto tiene que ver con esto y con esto y ... [mención de una profesora] me decía: ¿Está segura, usted cree, realmente está segura?; y yo le contestaba: Mire, estas cosas de investigación literaria son así, pero todo conduce en esa dirección. Y seguí firme en esa línea, desentrañando cosas, y años después en un congreso veo que, casi al mismo tiempo empiezan a surgir cosas similares, hechas por especialistas que vienen de otra corriente, nada que ver conmigo, y me digo: Este es un sabio y piensa las mismas locuras que yo, viniendo de otro lado político, entonces yo no estaré tan loca”. Es importante informar que, en el momento de la entrevista, esta persona ya había presentado su tesis terminada y que, algunos meses después de la entrevista, la defendió y obtuvo su título de postgrado.

En lo que todos coinciden es en el entusiasmo, en el interés y en la excitación que les provocó tener la oportunidad de concretar algunas cuestio-

nes, muchas veces algo nebulosas, que se aclaraban y tomaban forma cuando se redactaba el proyecto de tesis o de beca. Una entrevistada resume muy bien estos sentimientos cuando expresa “tenía que ser un tema que me desafiara y me gustara mucho, por eso lo elegí, porque iba a acompañarme largo tiempo, si no fuera así el aburrimiento hubiera sido mortal”. También, “no es que a uno le digan de un día para el otro, dentro de quince días tiene que definir su tema de tesis, no es así, se trata de un largo período de maduración y de reflexión, es por eso que nunca me sentí ansioso, la presión la manejaba yo”.

La identificación de la brecha o de las brechas coincide siempre con la definición del tema o foco en la terminología usada por Kuhlthau. La autora asocia este estadio con sentimientos de optimismo y confianza en la habilidad para completar la tarea y agrega para la siguiente etapa –recolección de la información– interés creciente (Kuhlthau, 1993: 49-50).

A través de las transcripciones hechas hasta ahora, se ve que esos sentimientos están presentes desde el inicio mismo del trabajo, aun antes de definir el foco en forma definitiva.

Sólo una persona en este grupo reconoce cierto grado de incertidumbre porque su tema presenta un abordaje nuevo, poco explorado por la crítica. Esto es claro cuando dice: “no sé si voy bien” pero más adelante agrega “Yo un poco tengo la suerte de que los temas de investigación en los que trabajo me interesan muchísimo, es lo que más me interesa, entonces por ahí no se me ocurre hablar de otra cosa”, refiriéndose a las ponencias que presenta en las que estudia distintos aspectos del mismo tema; esto implica más confianza que incertidumbre.

El contexto en el que se desenvuelven los integrantes del grupo estudiado difiere completamente del que se presenta para las personas investigadas por Kuhlthau, que deben hacer trabajos para aprobar asignaturas del *college*, en materias diversas, sin un nivel importante ni de especialización ni de experiencia. Esto es lo que puede originar el tipo de sentimientos descritos, que no se identifican en personas experimentadas, especializadas y conocedoras del área problemática más amplia en la que van a desarrollar su tesis específica.

El proceso de registro y escritura

Los modelos del proceso de búsqueda de la información se detienen después de la recolección de ésta. Antes de la finalización puede haber una etapa de verificación, o sea, de actividades asociadas con el control de la exactitud de la información (Ellis, Cox y Hall, 1993: 359). En realidad, en este estudio, la verificación se da más en el inicio cuando los doctorandos de Literatura seleccionan el corpus literario con el que van a trabajar, dado que tienen sumo cuidado en la elección de la mejor edición de las fuentes literarias, incluso, algunos llegan a manejar varias versiones de la misma obra hasta decidirse por

una a la que consideran la mejor. Esto se asocia con el contexto disciplinario porque los autores mencionados estudian investigadores en Ciencias Sociales, para quienes los datos fácticos o numéricos referidos a los sujetos estudiados implican otras consideraciones, más aun para los especialistas de Ciencias Exactas (Ellis, Cox y Hall, 1993: 364-65)

Sea como fuere, este estudio parte de la hipótesis de que el PBI es recurrente y constante, por lo tanto termina cuando se entrega el producto final, en este caso la tesis. Por esto, los sujetos entrevistados fueron guiados para que relataran sus procesos de lectura y registro de la información acumulada y de redacción, en algunos casos, del producto final y, en otros, de resultados parciales.

Se considerará en primer lugar al segundo grupo. Los métodos para registrar la información son variados, pero hay coincidencia en la necesidad de hacer resúmenes de lo que van leyendo o, en su defecto, de subrayar los textos y escribir en los márgenes. Una doctoranda diseñó una base de datos identificando seis categorías para fichar su corpus literario, porque necesitaba una recuperación que le permitiera combinar categorías; otra persona abrió dos carpetas en su procesador de texto y, en cada una, va archivando todo: “pongo desde el formulario de pedido de la beca hasta el informe final, los resúmenes de los artículos que leí, los informes de avance que estoy entregando, los trabajos presentados a los congresos y listas de bibliografía”. La mayoría resume y ficha el material, por ejemplo, “primero ficho, ficho las partes de los textos que me parecen que están relacionadas con lo que yo quiero ver, estoy bastante tiempo fichando ... y les pongo un título [a las fichas]”.

Respecto de seguir leyendo información nueva mientras escriben sus ponencias o los informes (finales o de avance) de sus becas de investigación, todos coinciden en que hasta último momento y mientras están redactando lo hacen. Un ejemplo ilustrativo: “... en el momento de escribir me pongo en una mesa grande y desparramo todas las notas, todas las fichas y también algunos libros. Y tengo un cuaderno y empiezo escribiendo una introducción, es decir, analizo de qué voy a hablar para, más que nada, decírmelo a mí ... que quede bien clarito, a veces, hago gráficos ... Cuando ya estoy escribiendo el artículo o la ponencia sigo leyendo, porque me doy cuenta, al escribir, que me falta leer algo”. En esta última frase coinciden los entrevistados, el proceso de redactar se vincula con la necesidad de explicarle a otros las propias ideas, fundamentar, clarificar porque “veo qué zonas del objeto me gustaría conocer más para explicarlas mejor”. Cuando, en el proceso de escribir se percibe una brecha –no se puede explicar algo con certeza– se recurre a la búsqueda de nueva información.

El grupo de los doctorandos con la tesis terminada presenta métodos de registro similares a los del grupo anterior, destacándose dos casos. El primero sería el anti-modelo: “Yo no ficho, soy un desastre. Cuando yo leo un texto hay cosas que me resultan inquietantes y, claro, uno tiene que juntarlo con algo propio muy profundo, esa es mi idea ... yo subrayo y vuelvo a la fuente literaria

muchas veces ... además hay cosas que sé, pero no sé cómo documentarlas, entonces busco pruebas”. El segundo es un modelo de libro: “Empecé haciendo fichas y llevaba varios cuadernos. Tenía un cuaderno donde iba apuntando cosas, inclusive podían ser si iba a algún congreso, a alguna reunión anotaba varias cosas, aún más, registraba lo que había hablado con el director, los aportes que recibía en los Ateneos de Investigación del Instituto ... o también alguien estaba pronunciando alguna conferencia o algo que a lo mejor no era específicamente sobre el autor pero, como yo tenía mis sensores prendidos trataba de ver cómo se podría ver eso con ... [nombre del autor estudiado] y lo anotaba. Cuando, haciendo ya como una estructura de tesis definí capítulos me sirvió para tener una serie de compartimientos donde decía: toda esta zona, estas lecturas, estos textos teórico-críticos, teóricos; esta zona de [nombre del autor] puede estar en este capítulo. Esto fue un cuaderno gordo, dividido en capítulos. Yo iba anotando según las lecturas que hacía en el compartimiento dedicado a cada uno de los capítulos. Presenté el plan final de acuerdo con la manera en que lo había estructurado, lo que iba a tener cada capítulo, me aprobaron el plan final y después vino la escritura de la tesis”.

La mayoría de los entrevistados, con algunos matices, reconocieron seguir buscando información y leyendo hasta último momento. Ejemplos, “Todo el tiempo hay búsqueda de información; incluso yo diría que mientras iba buscando información, yo ya empezaba a escribir algo”. “No fue tan tajante como para decir: no leo más nada y escribo. Sí tuve que contenerme porque dije: tengo que ponerme un límite porque si no esto no se termina más, directamente. Entonces empecé a concentrarme, en el sentido de estar encerrada escribiendo y haciendo algunas consultas bibliográficas pero acotándolas”. “Hasta último momento estuve leyendo y modificando cosas, e incluso ahora, porque no puedo decir que mi tema de investigación haya terminado con la tesis”.

Las zonas de intervención

El concepto de zona de intervención es el de un área en la cual la intervención permitirá al usuario resolver su necesidad de información en un punto particular del proceso de búsqueda. Es aquella zona en donde el usuario puede hacer con la ayuda de otra persona lo que no puede hacer solo; la asistencia le permite avanzar en su tarea (Kuhlthau, 1993: xxiv, 176-177). Se identifican cinco niveles de intervención: organizador, conferenciante, instructor, consejero o tutor y asesor (Kuhlthau, 1993: 147). Hay que hacer la salvedad de que la autora lo refiere siempre a los bibliotecarios y a los servicios que presta la biblioteca. En este estudio, la mirada es más amplia y abarcadora porque no se busca conocer cómo ayuda la biblioteca en el PBI sino quiénes son los que ayudan y cómo lo hacen.

En todas las entrevistas se identifican zonas y tipos de intervención relacionados con el PBI. En el nivel organizador se ubican los bibliotecarios

cuando recurren a repertorios para destrabar una búsqueda: “Entonces, él mismo [el director de la biblioteca] fue a esos grandes catálogos [catálogos colectivos de periódicas] y los revisó y me dijo dónde podía estar la revista ... Entonces, le pregunto a la bibliotecaria sobre la revista [título] y me dice que no la conoce, que no la ha visto nunca. Luego, le pregunto si puedo mirar los ficheros y me dice: sí, cómo no, encantada, haga lo que quiera”. Revisando tenazmente el catálogo encuentra la revista entrada de una manera inesperada. “Después fui en lote, porque en esas bibliotecas europeas la catalogación tiene entradas diversas; tiene por tema y por país y me aparecían en orden alfabético todos los autores que tenían y todas las revistas; entonces, cosas de las cuales yo no tenía ni idea aparecían ahí”. En otra entrevista: “... [nombre de la bibliotecaria] es excelente y todo el mundo lo sabe, ella, dentro de lo que hay, siempre ha orientado a todo el mundo... La biblioteca del Instituto me ayudó, sobre todo al principio”.

A falta de servicios de préstamo interbibliotecario y de provisión de documentos, se establecen otros niveles de intervención constituidos por las redes de pares a los que se recurre para conseguir un libro inhallable en el país, tanto sea que se lo compre o se lo consiga prestado, posibilitando de este modo la consulta de información imprescindible para avanzar en la investigación.

En los niveles de consejero y asesor, la figura predominante es la del director de la tesis. No se da igual en todos los casos, pero la presencia es constante y es a quien recurre el doctorando cuando siente que no puede avanzar en su tarea. Por supuesto, no siempre la información que se proporciona en estas zonas es bibliográfica, son muchas veces los cuestionamientos y las preguntas de los directores los que, sobre todo, ayudan a puentear una brecha y posibilitan continuar con la tarea.

Discusión

Por tratarse de una investigación exploratoria, sólo se pretende verificar la aplicabilidad de ciertos modelos del PBI. En este sentido, el modelo establecido por Kuhlthau (1993) se presenta poco conveniente para tareas complejas de largo aliento, con personas que han acumulado experiencia en el área disciplinaria, han elegido libremente hacer lo que hacen y están altamente motivadas para realizarlo; es por eso que es muy difícil distinguir ciertos sentimientos identificados por la autora.

Otro inconveniente serio es la rigidez secuencial de los estadios descriptos. Por el contrario, esta investigación muestra la constante ida y vuelta de un proceso recurrente que se retroalimenta, con momentos y características variables, porque son elementos del comportamiento que pueden ocurrir en secuencias diferentes con distintas personas o con el mismo sujeto en diferentes momentos.

El modelo de Ellis, Cox y Hall (1993) ayuda mucho a identificar características del PBI, a analizar los relatos y ordenarlos. El modelo de Wilson (1997) se aplica perfectamente para explicar el proceso integralmente. Así, en este estudio y como ya se ha reiterado, es el contexto de la necesidad de información el que activa el mecanismo, en este caso la universidad y la carrera académica, la teoría del estrés/enfrentar se ve claramente porque durante sus carreras a muchos se les han planteado preguntas o han identificado brechas o tuvieron la conciencia de problemas poco o mal explorados; sin embargo, es un pequeño grupo el que decide hacer su tesis y ponerse en la posición de una larga y compleja tarea para resolver el reto. En las diferencias individuales de la conducta informativa juegan las variables psicológicas, demográficas, interpersonales o relacionadas con el rol, ambientales y las características de las fuentes. Entre paréntesis, sería interesante establecer en investigaciones posteriores cómo lo hacen. En los casos estudiados, se comprueba el mecanismo de activación, básicamente la teoría riesgo/recompensa y, en cuanto a la conducta de búsqueda de información se la puede calificar de búsqueda activa y en curso. Es este proceso el que ha sido descrito minuciosamente, del mismo modo que el procesamiento y uso de la información que vuelve a ubicar, una vez más, a la persona en el contexto, recomenzando el ciclo. A las cinco personas que habían terminado su tesis se les preguntó si sentían haber agotado el tema, todas respondieron que no, quizás sí el foco central de su trabajo pero tenían aún mucho por investigar y trabajar.

¿Dónde quedan las bibliotecas y los bibliotecarios en este proceso? En el lugar de organizadores, recolectores/conservadores y proveedores. “Voy a las bibliotecas cuando no puedo conseguir los libros que necesito”. Pero, “Una vez que identifiqué material que puede servirme trato de obtenerlo, necesito tener mis libros, subrayarlos, escribirlos, maltratarlos”. O también: “Las bibliotecas me fueron útiles en el período de acumulación, pero en el mismo nivel que los seminarios cursados y las personas nuevas que conocí y que ampliaron mi horizonte de lecturas”.

Quizás esos roles no sean nimios pero podrían ampliarse y mejorarse, reduciendo el riesgo de fracaso del usuario y, por lo tanto, incrementando su auto-eficacia. Además de las extendidas estrategias combinatorias de la búsqueda que mejor coincida con los registros, habría que agregar la capacidad de encadenar a través de las citas en los textos, tanto hacia atrás como hacia adelante, y la posibilidad de hacer agregados a la base de datos según la última búsqueda del usuario. Del mismo modo, los sistemas de recuperación de la información podrían incorporar rutinas que permitan a los usuarios indicar su deseo de ponerse en contacto con otros interesados en las mismas áreas de investigación. Trabajando en estos desarrollos, los sistemas y servicios de información podrían convertirse en herramientas genuinas para el trabajo, colaborando con sus usuarios y abriendo perspectivas interdisciplinarias.

Nota

- ¹ Proyecto de investigación aprobado y subsidiado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad de Buenos Aires (UBACYT TL28)

Referencias bibliográficas

- Belkin, Nicholas J. 1978. Information concepts for information science. En *Journal of documentation*. Vol. 34, no. 1, 55-85.
- Belkin, Nicholas J. 1980. Anomalous states of knowledge as a bases for information retrieval. En *Canadian journal of information science*. Vol. 5, 133-143.
- Dervin, Brenda. 1992. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. En Glazier, Jack y Ronald L. Powell, eds. *Qualitative research in information management*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited. p. 61-83.
- Dervin, Brenda. 1997. Given a context by any other name: methodological tools for taming the unruly beast. En Vakkari, Pertti, Reijo Savolainen y Brenda Dervin, eds. *Information seeking in context*. London: Taylor-Graham. p. 13-38.
- Ellis, Davis. 1989. A behavioural approach to information retrieval design. En *Journal of documentation*. Vol. 45, no. 3, 171-212.
- Ellis, Davis, Deborah Cox y Katherine Hall. 1993. A comparison of the information seeking patterns of researchers in the Physical and Social Sciences. En *Journal of documentation*. Vol. 49, no. 4, 356-369.
- Ford, Geoffrey. 1973. Research in user behaviour in university libraries. En *Journal of documentation*. Vol. 29, no. 1, 85-106.
- Krikelas, James. 1983. Information seeking behavior: patterns and concepts. En *Drexel library quarterly*. Vol. 19, 5-20.
- Kuhlthau, Carol Collier. 1993. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood, N.J.: Ablex. 199 p. (Information management, policy, and services)
- Kuhlthau, C.C. y S.L. Tama. 2001. Information search process of lawyers: a call for 'just for me' information services. En *Journal of documentation*. Vol. 57, no. 1, 25-43.

- Paisley, William J. 1968. Information needs and uses. En *Annual review of information science and technology (ARIST)*. Vol. 3, 1-30.
- Taylor, Robert S. 1968. Question-negotiation and information seeking in libraries. En *College & research libraries*. Vol. 29, no. 3, 178-194.
- Wilson, Patrick. 1992. Searching: strategies and evaluation. En White, H.D., M.J. Bates y P. Wilson. *For information specialists: interpretations of reference and bibliographic work*. Norwood, N.J.: Ablex. p. 153-181.
- Wilson, Tom D. 1981. On user studies and information needs. En *Journal of documentation*. Vol. 37, no. 1, 3-15.
- Wilson, Tom D. 1997. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. En Vakkari, Pertti, Reijo Savolainen y Brenda Dervin, eds. *Information seeking in context*. London: Taylor-Graham. p. 39-50.
- Wilson, T.D. 1999. Models in information behaviour research. En *Journal of documentation*. Vol. 55, no. 3, 249-270.