

Juan José Calva González

Las necesidades de Información:

*Fundamentos
Teóricos y Métodos*



La presente obra está bajo una licencia de:

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX



Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0 Unported

Eres libre de:



copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciante.



No comercial — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.



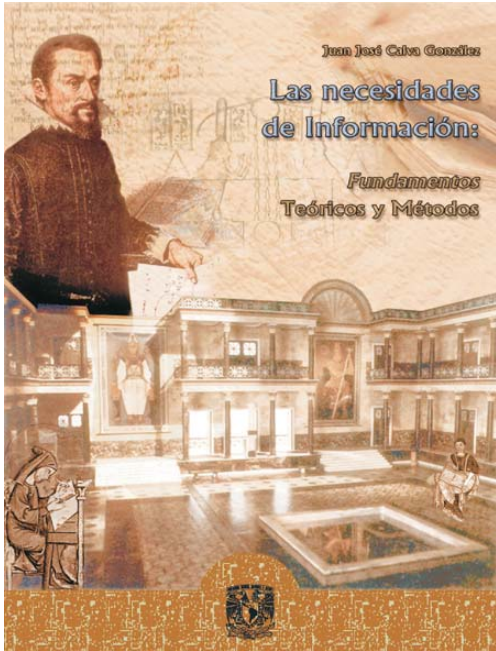
Licenciamiento Recíproco — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

Esto es un resumen fácilmente legible del:

[texto legal \(de la licencia completa\)](#)

En los casos que sea usada la presente obra, deben respetarse los términos especificados en esta licencia.





Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos

Juan José Calva González



CENTRO UNIVERSITARIO INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



Las necesidades de información
fundamentos teóricos y métodos

**Créditos de la versión
impresa**

Primera Edición 2004
DR[©] UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO
Ciudad Universitaria, 04510,
México, D.F.
Impreso y hecho en México
ISBN: 970-32-1798-2

Coordinación de la edición:
Ignacio Rodríguez Sánchez

Formación Editorial:
Carlos Ceballos Sosa

Revisión especializada:
Francisco González y Ortiz

Diseño de Portada:
Jorge Alberto Castañeda

**Créditos de la versión
electrónica**

Diseño y producción:
Carlos Ceballos Sosa

Edición electrónica 2006
DR[©] UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO
CENTRO UNIVERSITARIO DE
INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS
Producido y hecho en México

*En la lejanía
que aumenta la vida
la vida eterna,
se lleva que creció
con estruendo
en mi mente
tu radiante
en luz
la candidez
en mi mente
Se asoma
y despierta mi pasión
por tu vida que siempre
se encuentra junto a
mi corazón, mi esposa Toñita
mi corazón mi corazón
tu corazón la vida
que se juntan da vida
y renuevan
la animosidad
de la alegría
que representa
la juguetería
de su andar
en toda parte
en todo momento
que se ve
en nosotros
palpita y
en nuestra
Presencia
se acerca
Momento
a momento,
dicha y
alegría se
torna en
risa y juguetería
con fuerza
y sin par
la refuerza
su presencia
ahora en
la casa
mi hija Rocío.*

*la nueva vida
que nace
tan grande
como la primera
que vuelve
que renueva
nuevamente,
late y se ve
armonía
en casa
ahora en todo
con su risa,
con su vida
presencia que
ve y
risa, la risa,
de encuentro
de mi hija Lucero.*

*que tu presencia
en mi corazón
mi amor
siendo puente
tu imagen,
en vuelta
y tu aroma
de tu mirada
esperanza
apoyo sin par
en todo
momento
en todo lugar
que siempre
figura
entereza de
virtud
que se balla
presente en
mi corazón
Mamá.*

Agradecimientos

A Toñita, Rocío, Lucero y mi mamá

Por su motivación sobre el tema y apoyo recibido para mis estancias en España para obtener el Doctorado y por ende esta obra a la DRA. ESTELA MORALES CAMPOS, ExDirectora General de Asuntos del Personal Académico de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Al DR. FILIBERTO FELIPE MARTÍNEZ ARELLANO, actual Director del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas por sus comentarios, asesoría nacional y apoyo en la conclusión de la tesis doctoral.

Por su apoyo en todo momento para terminar mi tesis de doctorado al DR. ADOLFO RODRÍGUEZ GALLARDO.

Al DR. JOSÉ LÓPEZ YEPES por su valiosa asesoría para este trabajo de investigación. Mi mayor reconocimiento y estimación por compartir conmigo sus amplios conocimientos sobre documentación y la biblioteconomía.

Al DR. FÉLIX SAGREDO FERNÁNDEZ por su apoyo brindado en la culminación de este trabajo de investigación y por sus cursos impartidos.

Indudablemente a la UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID por permitirme la satisfacción de estudiar en ella.

A la DRA. ELSA MARGARITA RAMÍREZ LEYVA, directora en su momento del CUIB, quien me apoyó para ingresar a estudiar el doctorado en la Universidad Complutense de Madrid, desde la UNAM.

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
------------------------	---

Capítulo I SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

1.1 Necesidad de conservar la información y el conocimiento	18
1.2 Factores que influyen en la aparición de las necesidades de información	41
1.2.1 Factores	47
1.2.2 Definición	58
1.3 Tipos de necesidades de información	76
1.3.1 Tipo: por su función, utilidad y uso	77
1.3.2 Tipo: por su forma de manifestación	83
1.3.3 Tipo: por su contenido	87
1.3.4 Tipo: por posición en el tiempo	91
1.3.5 Tipo: por carácter colectivo o específico	93

Capítulo II EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO: MANIFESTACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

2.1 Comportamiento informativo o manifestación de las necesidades de información	101
2.2 Tipos y patrones de comportamiento informativo	115
2.2.1 Tipos	116
2.2.2 Patrones	117

Capítulo III

LA SATISFACCIÓN Y EL MODELO TEÓRICO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN (MODELO NEIN)

3.1 La satisfacción de las necesidades de información	135
3.1.1 La valoración de la satisfacción	139
3.1.2 La satisfacción y la insatisfacción	141
3.1.3 Los elementos de la satisfacción e insatisfacción	145
3.2 La evaluación de la satisfacción	149
3.3 Modelo sobre las necesidades de información (Modelo NEIN). Recapitulación	154
3.3.1 Fases que intervienen en el fenómeno de las necesidades de información	155
3.3.2 Factores que intervienen en el fenómeno	157
3.3.3 Tipos de necesidades de información	160
3.3.4 Tipos y patrones de comportamiento informativo	160
3.3.5 Valoración de la satisfacción	162
3.3.6 Los elementos	163
3.3.7 Métodos, técnicas e instrumentos	166
3.3.8 Las variables del fenómeno	167

Capítulo IV

MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

4.1 Métodos utilizados	174
4.2 Clasificación de los métodos	181
4.2.1 Métodos directos y métodos indirectos	185
4.2.2 Métodos según el tipo de comunidad de usuarios	189
4.2.3 Métodos según la fase del fenómeno	196
4.3 Aspectos para el análisis de los métodos	199
4.4 Análisis de diversos métodos	208
4.5 Técnicas e instrumentos	252
4.5.1 Técnicas	252
4.5.1.1 Técnicas asociadas a diversos métodos	255
4.5.1.2 Técnicas asociadas a diversas comunidades de usuarios	260
4.5.2 Instrumentos	261
CONCLUSIONES	269
BIBLIOGRAFÍA	274

INTRODUCCIÓN

Las personas presentan necesidades de diferentes tipos: fisiológicas, primarias o básicas como son el hambre, la sed, el sueño, etcétera, así como necesidades de salud, de protección o seguridad, de empleo y de niveles más altos, donde se pueden encontrar las de información.

Debido a que las personas presentan necesidades de información y que por lo tanto este es un fenómeno recurrente en el hombre en sus múltiples facetas de actividad, puede ser investigado.

La aparición de tal fenómeno en las personas los lleva a acudir a una biblioteca u otra unidad de información¹ o presentar otros comportamientos que las lleven a satisfacer su necesidad informativa.

La bibliotecas, o cualquier otra unidad de información, tiene como misión o propósito satisfacer las necesidades de información del sector de la sociedad que le compete (investigadores, obreros, amas de casa, estudiantes, etcétera), ya que fueron creadas por la sociedad para este fin.

Cada unidad de información (biblioteca, centro de documentación, centro de información, etcétera) atiende a un sector de la sociedad (investigadores, niños, estudiantes, etcétera) y para satisfacer sus necesidades de información requiere, primeramente, conocer cuáles son éstas, por lo cual debe detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas y esto lleva a afirmar que el usuario está concatenado recíprocamente con la unidad de información y el documento.

1 Por unidad de información se estaría abarcando todo tipo de bibliotecas, archivos, centros de documentación, centros de información, fuentes de información gubernamentales, asociaciones (vistas como fuentes de información), industria editorial y, actualmente, de información (vista como fuente de información y comunicación); así se podría también considerar a los laboratorios de investigación y desarrollo, grupos de investigación, empresas de asesoramiento técnico y “expertos” en el gobierno y otros organismos. Este término así considerado es utilizado en el Manual para sistemas y servicios de información, el cual esta editado por la UNESCO y bajo la responsabilidad de Pauline Atherton, con fecha de 1978.

La información que necesita el usuario para satisfacer su necesidad puede no estar incluida en el acervo documental de la unidad de información, por lo que tocaría a ésta vincular al usuario con dicha información, aunque éste se ubique fuera de ella.

Cuando los sujetos presentan necesidades de información también puede suceder que no recurran a las instituciones antes mencionadas, sino utilizar otras fuentes y recursos de información para satisfacer sus necesidades.

Las investigaciones acerca de las fuentes y recursos de información que utilizan las personas, en sectores específicos de la sociedad, como son historiadores, mujeres, adolescentes, ancianos, agricultores, etcétera, se han desarrollado hasta ahora utilizando metodologías distintas y en muchos de los casos no rigurosas.

Existe, con pocas excepciones, una gran cantidad de trabajos empíricos y están todos ellos (con pocas excepciones) enfocados a estudiar la búsqueda de la información que necesitan las personas (no sus necesidades informativas documentales), por lo cual no logran establecer relaciones generales y causales que integren algún conocimiento teórico aplicable al fenómeno concerniente a las necesidades de información de cualquier sector de la sociedad, y de esta manera ser aprovechable por las unidades de información para satisfacer los requerimientos informativos de sus usuarios.

Los resultados de estas investigaciones pueden dar pautas para descubrir las bases o algunos principios que conformen una “teoría sobre las necesidades de información”² y de esta forma, crear el modelo (el Modelo NEIN, Modelo sobre las Necesidades de Información) donde se relacionen las variables que intervienen y que pueda éste ser aplicado en la práctica con una metodología rigurosa.

2 BLYUMENAU, D.I. “Refining initial concepts in information need theory” *Nauchno Tekhnicheskaya informatsiya*. 1986, serie 2, no. 2, p. 49. Texto en inglés. Teoría de las necesidades de información es un término empleado por este autor para decir que sí es posible la existencia de una teoría acerca de las necesidades de información.

Por lo tanto, es importante estudiar qué son las necesidades de información, cuál es su naturaleza, cómo se manifiestan, cómo se detectan y cómo se satisfacen, así como evaluar la detección y satisfacción de las mismas.

Una investigación así, es fundamental para la bibliotecología si se tiene el propósito de que esta ciencia pueda ayudar a satisfacer una de las necesidades del hombre y por ende de la actual sociedad de la información, ya que las personas que la integran presentan estas necesidades ya sea de manera individual o colectiva.

El conocer las necesidades de información de manera profunda permitirá desarrollar, entre otras cosas, una “colección de materiales documentales cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve”,³ el diseño de sistemas computacionales, la producción de abstracts o resúmenes e índices y el desarrollo de servicios bibliotecarios y de información.⁴

Por todo lo anterior, el presente trabajo tiene como problema investigar el fenómeno concerniente a las necesidades de información que tiene el hombre, determinando su naturaleza, la forma en que se manifiestan estas necesidades en las personas, su detección en los individuos o grupos de ellos y su satisfacción, con el fin de encontrar los principios o fundamentos bajo los cuales aparecen las necesidades de información en las personas.

El análisis de los aspectos anteriores puede llevar a encontrar la existencia de relaciones entre varios elementos (variables) para conformar las bases de una “teoría acerca de las necesidades de información”,⁵ que abarque los métodos, la evaluación de los mismos y la satisfacción de este tipo de necesidades en las personas.

La resolución del problema de esta investigación consiste en dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Qué es el fenómeno de las necesidades de información?

3 NEGRETE GUTIÉRREZ, María del Carmen. *La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones bibliotecológicas, 1988, p. 23.

4 HILL, Helen K., *Op. cit.*, p. 3.

5 BLYUMENAU, D.I., *Op cit.*, p. 49.

¿Qué son las necesidades de información y cuál es su origen en el hombre?

¿Cómo se manifiestan las necesidades de información?

¿Cómo se satisfacen las necesidades de información?

¿Qué métodos se han utilizado para la identificación de las necesidades de información?

¿Cuál es la metodología óptima para analizar el fenómeno, de forma integral, de las necesidades de información?

De las anteriores cuestiones se desprende la importancia, primero, de conceptualizar las necesidades de información como fenómeno, descubriendo su naturaleza y origen en el hombre, su manifestación y satisfacción, sin perder de vista que las necesidades de información varían según el contexto en el que se ubique la comunidad;⁶ en segundo lugar, hay que estudiar los métodos que han sido utilizados en diferentes investigaciones llevadas a cabo en diversas comunidades, evaluar los métodos utilizados desarrollando de manera minuciosa un análisis, crítica, descripción, sistematización y la forma de aplicación de ellos; y, por último, proponer una metodología que posibilite el análisis del fenómeno de las necesidades de información permitiendo su explicación e identificación.

Se puede decir que actualmente no existe tal análisis, descripción, crítica, y sistematización de los métodos que pueden ser utilizados para analizar el fenómeno de las necesidades de información. No hay una obra, en inglés o principalmente en idioma español, que aborde este problema.

Por otra parte, debido a los cambios económicos, políticos y científicos que se dan en los países, tanto desarrollados como en vías de desarrollo, se ha propiciado que se dé importancia a satisfacer las necesidades de información de diversos sectores sociales, en algunos de ellos especializada, para que cada persona, que los integra pueda cumplir con sus actividades educativas, científicas, comerciales, etcétera, dentro del sistema social en que se encuentre inmersa.

6 *Cfr.* las obras de algunos autores como: Calva, Devadason y Durrance, entre otros.

Por lo anterior, y con el fin de poder analizar el fenómeno de las necesidades de información de diversas comunidades, es necesario analizar los documentos que permitan tener el acceso al conocimiento de los métodos que se pueden utilizar de una forma sistematizada, con el objeto de investigar las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de éstas.

Esta investigación arrojará como producto un documento que reúna, de manera crítica y sistematizada, los diferentes métodos que pueden ser utilizados para analizar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de diversas comunidades en diversos ambientes, así como propondrá una metodología que pueda cumplir con tal finalidad, que sea de utilidad primordialmente a los países Iberoamericanos y del Caribe.

Asimismo, esta investigación dio pautas para abrir más ampliamente el camino para que las unidades de información identifiquen los elementos del fenómeno de las necesidades de información en sus comunidades de manera sistemática y rigurosa, permitiendo que éstas desarrollen sus colecciones de materiales documentales, diseñen sus servicios bibliotecarios y de información y se adapten a los cambios de necesidades de información que presenten tales comunidades, a las que atienden con el fin de satisfacerlas; además de tener la propuesta de una metodología específica que pueda ser utilizada para analizar los elementos involucrados en el fenómeno de las necesidades de información. Esto brindará un aporte, ya que:

[...]la disciplina documental sólo es operativa cuando saliendo del modelo conceptual, se pone al servicio de la resolución de las necesidades informativas.⁷

También los responsables de las unidades de información podrán contar con la sistematización del conocimiento acerca de los diversos métodos que pueden ser utilizados en diferentes comunidades, ambientes institucionales y distintos tipos de unidades de información, así como con la opción de elegir el método que permita

7 LÓPEZ YEPES, José. *Fundamentos de información y documentación*. Madrid: EUDEMA, 1990. p. 22

el análisis del fenómeno, de manera completa, de las necesidades de información.

Resumiendo lo expuesto en los párrafos anteriores, esta investigación perseguirá los siguientes objetivos:

1. Analizar las necesidades de información.
2. Identificar las diferentes manifestaciones de las necesidades de información (comportamiento informativo).
3. Identificar la satisfacción de las necesidades de información.
4. Proponer un modelo del fenómeno de las necesidades de información (se crea el Modelo NEIN).
5. Proponer los principios o fundamentos que expliquen el fenómeno de las necesidades de información.
6. Sistematizar los diversos métodos que se han utilizado en diferentes investigaciones.
7. Exponer los métodos que se pueden utilizar para analizar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios.
8. Proponer una metodología que permita analizar el fenómeno de las necesidades de información.

La investigación acerca de las necesidades de información en las personas, ya sea los llamados usuarios de alguna unidad de información o la persona común que no está ligada a un sistema de información es una labor compleja, así como la misma descripción, análisis, sistematización y utilización de los métodos que son empleados para la investigación de estas necesidades.

Para cumplir con el objeto de este trabajo fue necesario, primero, determinar con precisión que se estaba investigando lo concerniente al fenómeno de las necesidades de información.

En segundo lugar, esta investigación generó aspectos teóricos y metodológicos, por lo que resulta necesario especificar que en el desarrollo del presente trabajo se encontrarán los diversos métodos, técnicas e instrumentos utilizados en el análisis de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción.

Un tercer aspecto que es necesario acotar se refiere a los criterios que se utilizaron durante el desarrollo de esta investigación, con el fin de especificar sus límites y definir sobre qué bases fueron selec-

cionados los que se analizan en esta investigación, y el análisis de los documentos que versan sobre el fenómeno de las necesidades de información.

Para alcanzar los tres aspectos anteriores es importante señalar la metodología que fue utilizada para el desarrollo de esta investigación.

Como uno de los fines de esta investigación es indagar sobre los aspectos teóricos y metodológicos del fenómeno de las necesidades de información, se decidió utilizar para el desarrollo de esta investigación dos métodos: el análisis documental y el análisis crítico.

La decisión de seleccionar estos dos métodos para llevar a cabo esta investigación obedece a que en la primera mitad del siglo XX surgió la preocupación por el usuario, principalmente, el científico, sobre aspectos de su comportamiento y, posteriormente, sus necesidades: producir investigaciones, en su mayoría prácticas, sobre estos dos aspectos. Lo anterior indica que existen resultados de dichas investigaciones y que es necesario plantear una síntesis de ellos para generar los aspectos teóricos y metodológicos que se requieren para alcanzar uno de los resultados que se espera de esta investigación: la teoría de las necesidades de información.

Se utilizará el análisis documental, para lo cual se llevará a cabo un análisis de cada investigación o estudio acerca de la identificación de las necesidades de información; éstas son pocas, debido a la falta de comprensión y definición del fenómeno mismo. Asimismo, para las investigaciones relativas al comportamiento informativo, que son numerosas, pero también valiosas, para comprender una parte del fenómeno; esto también ocurre con las investigaciones sobre la satisfacción de usuarios, igualmente numerosas, aunque no tanto como las anteriores.

Los documentos acerca del comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios no logran establecer el vínculo entre estos dos aspectos que son parte esencial del fenómeno que se pretende investigar.

Lo anterior obedece a que el comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios, así como las mismas necesidades de información, no son vistas, hasta el momento, como parte integral de un solo fenómeno, sino que se han visto e investigado como independientes.

Una vez hecho el análisis documental de las investigaciones relativas al fenómeno, se pretende realizar el análisis crítico de los métodos empleados para investigar las necesidades de información.

El utilizar el análisis crítico de cada uno de los métodos utilizados en las investigaciones realizadas sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios, permitió lo siguiente:

- a) Describirlos
- b) Sistematizarlos
- c) Clasificarlos
- d) Analizar sus ventajas y desventajas
- e) Dilucidar la forma de utilización en las diferentes unidades de información
- g) Establecer combinaciones factibles entre ellos
- h) Establecer sus relaciones con los tipos de unidades de información y las comunidades de usuarios
- i) Relacionar las diversas técnicas e instrumentos que se pueden utilizar con los diversos métodos, unidades de información y comunidades de usuarios.

Para poder realizar el análisis crítico de los métodos utilizados para investigar el fenómeno de las necesidades de información será preciso acotar lo que es un método, una técnica y un instrumento.

Para llevar a cabo el análisis crítico de los métodos que han sido utilizados en las investigaciones (de campo, casi todas) sobre cualquiera de los elementos de que consta el fenómeno (necesidades, comportamiento y satisfacción), fue preciso fijar un criterio, fuera éste general o específico, sobre lo que se determinará como método, técnica e instrumento.

La determinación de este criterio era necesario atenderla debido a que en la literatura existe una variada utilización de estos términos. Algunos autores hacen una diferencia entre los tres, otros toman como sinónimos los dos primeros, y otros los dos últimos. Este problema implicó llegar a establecer lo que en esta investigación se tomaría como método, técnica e instrumento, así como la relación

entre los tres términos y su visibilidad práctica; esto último con el fin de poder plantear una propuesta de metodología que relacionara las comunidades de usuarios, las unidades de información y los métodos, técnicas e instrumentos factibles de utilización para investigar el fenómeno de las necesidades de información.

Este problema no es sólo de la bibliotecología, sino que se presenta de igual forma en las ciencias sociales, lo que se refleja en sus diversos libros y manuales sobre metodología de investigación, donde estos tres términos no parecen tener igual uso entre los diferentes autores.

No es la intención de este documento hacer todo un discurso acerca de lo que debe ser entendido por método, técnica e instrumento. Sólo se pretende fijar un criterio aceptable y uniforme a efectos de esta investigación que permita realizar la descripción, sistematización, análisis y utilización de los diversos métodos (con sus técnicas e instrumentos) que han sido utilizados para estudiar las necesidades de información.

Los métodos presentados en esta investigación corresponden a los utilizados en las obras obtenidas de la investigación documental y del análisis crítico de los documentos que tratan sobre el fenómeno de las necesidades de información, así como de algunos de sus elementos: necesidades, comportamiento y satisfacción.

Cabe señalar que los métodos aquí considerados se ajustan a lo que se está tomando como criterio de lo que es un método. Es así por lo que para llegar a tomar un acuerdo se presentan diferentes acepciones que diversos autores han establecido, precisamente, sobre este término.

Según el Diccionario de la Lengua Española, método, viene del latín *methodus* y éste del griego y es un sustantivo masculino que significa “modo de decir o hacer con orden una cosa. 2. Modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa. 3. Fil. Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla. Puede ser analítico o sintético. 4. Obra que enseña los elementos de una ciencia o arte.”⁸

De lo expuesto por el Diccionario de la Lengua Española se pueden tomar los siguientes aspectos: modo de hacer con orden una cosa; procedimiento que se sigue para hallar la verdad.

El método debe decir o explicar cómo hacer con orden, con sistematización, una investigación sobre un fenómeno u objeto. Esto también concuerda con la idea de procedimiento, aquel que se sigue para hallar las respuestas o dar esas explicaciones del porqué y cómo se presenta un objeto o un fenómeno ante el investigador, para de ello sacar una verdad de la realidad objetiva que lo circunda.

Para Sierra el método:

[...]es un procedimiento de actuación general seguido en el conocimiento científico.”⁹ Además: “El método es la estrategia general que guía el proceso de investigación con el fin de lograr unos ciertos resultados[...]”¹⁰

Ahora bien con el fin de obtener el criterio que se persigue, es posible extraer de la definición de Sierra lo siguiente: es un procedimiento de actuación seguido para obtener conocimiento; así como entender que es una guía en el proceso de investigación para alcanzar ciertos resultados que impliquen conocimiento.

Entonces, se puede decir que el método es una guía que se sigue por medio de un procedimiento para realizar una investigación y obtener conocimiento.

Según Rojas:

[...]en su acepción más amplia el método es la manera de alcanzar un objetivo, o bien, se le define como determinado procedimiento para ordenar la actividad.¹¹

Se puede decir que el método se refiere a criterios, consideraciones o procedimientos generales que guían el trabajo para alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad.

8 *Diccionario de la Lengua Española* / Real Academia Española. Madrid: Real Academia Española, 1992, p. 967.

9 SIERRA BRAVO, Restituto. *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicio*. 4ª ed. Revisada y ampliada. Madrid: Paraninfo, 1985. p. 20.

10 BRIONES, Guillermo. *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas, 1987, p. 18.

11 ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: UNAM, 1982, p. 62.

Por lo expuesto por Rojas se percibe que concuerda en algunos aspectos con Sierra y con el mismo Diccionario de la Lengua Española, al mencionar que el método es:

- ▶ Guía.
- ▶ Procedimientos.
- ▶ Alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad.
- ▶ Ordenar actividades o forma de actuación.
- ▶ Alcanzar un objetivo o ciertos resultados.

Se percibe, de entrada, que existe una congruencia en términos generales y amplios en lo que exponen estos autores, en cambio, para algunos como Selltiz, los métodos y las técnicas son sinónimos, al exponer que las observaciones, cuestionarios y entrevistas son métodos.¹²

En los diferentes libros de metodología de la investigación en ciencias sociales como en algunos de bibliotecología, no hay una uniformidad en cuanto a lo que se entiende por método, técnica e instrumento, así es como se toman como sinónimos el método y la técnica, por ejemplo: observar; y las técnicas y el instrumento, como por ejemplo: el cuestionario.

En suma, para definir un criterio de cómo será entendido el método en esta investigación y a partir de éste realizar el análisis crítico de los métodos utilizados en la investigación del fenómeno de las necesidades de información, se puede concluir, lo siguiente:

Método es una serie de acciones o criterios que guían las actividades de forma ordenada para la realización de una investigación que se lleva a cabo sobre un objeto o fenómeno definido (en nuestro caso sobre el fenómeno de las necesidades de información) con la finalidad de obtener un conocimiento objetivo de la realidad.

Otro término sobre el cual se tiene que tomar un criterio para poder realizar el análisis crítico de los documentos que versan sobre las

12 Cfr. SELLTIZ, C. *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. 8ª ed. Madrid: Rialp, 1976. Expone en varios de sus capítulos los métodos y técnicas que utiliza para la recolección de información, llamando a veces método, a veces técnica a la observación, entrevista y cuestionarios.

investigaciones realizadas acerca de las necesidades de información, es el de técnica.

El Diccionario de la Lengua Española dice que técnica es el [...] conjunto de procedimiento y recursos de que se sirve una ciencia o un arte. 2. Pericia o habilidad para usar esos procedimientos y recursos. 3. Habilidad para ejecutar cualquier cosa para conseguir algo.¹³

Según lo anterior la técnica es un conjunto de recursos que indudablemente conllevan un procedimiento y que son utilizados con cierta habilidad para realizar una investigación.

El “término técnica ha quedado reservado para las formas o procedimientos de actuación práctica”, según Sierra. Este autor continúa diciendo: “[...] comprende los procedimientos o formas de realizar las distintas actividades humanas, incluso intelectuales y el modo de utilización de los instrumentos y máquinas que utiliza el hombre, así como las maneras de preparar esos instrumentos.”¹⁴ Son los procedimientos concretos de actuación, para llevar a efecto las distintas etapas de un método.

De lo anterior se puede retomar que la técnica corresponde a los procedimientos o forma de realizar una actividad que permita la utilización de instrumentos y el modo de hacerlos.

Briones expresa que la técnica son procedimientos específicos que actúan en apoyo a un método en el intento de lograr conocimientos objetivos y verificables.¹⁵

Si se retoma lo anteriormente expuesto y lo que menciona Briones se puede enfatizar que la técnica apoya al método para lograr la finalidad de obtener conocimiento objetivo.

Según Rojas “[...] la técnica es un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilia al individuo en la aplicación de los métodos.”¹⁶ Cuando se realiza una investigación la técnica debe adecuarse al método que se utiliza, lo cual presupone la existencia de una ligazón entre ellos.

13 *Diccionario de la Lengua Española, Op. cit.*, p. 1387.

14 SIERRA BRAVO, Restituto, *Op. cit.*, p. 16.

15 BRIONES, Guillermo, *Op. cit.*, p. 20.

16 ROJAS SORIANO, Raúl, *Op. cit.*, p. 63.

De acuerdo a lo expresado por estos autores se puede notar que existe una congruencia en que la técnica es vista como:

- ▶ Conjunto de reglas u operaciones (procedimientos que se tienen que hacer).
- ▶ Apoyo al método seleccionado.
- ▶ La técnica se adecua al método seleccionado.
- ▶ La técnica señala la forma en que serán utilizados los instrumentos (Parece que también señala la forma en cómo hacer esos instrumentos).

De lo anterior se puede formar el siguiente criterio para el término de técnica que será utilizado en esta investigación.

Para los fines de la misma y, por lo anteriormente mencionado y como un criterio que ayude al análisis crítico de los métodos utilizados en la investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción, se tomará como técnica la guía de las acciones o el procedimiento que debe seguirse para apoyar a la ejecución del método seleccionado; y a la vez se indicará cómo serán usados o aplicados los instrumentos diseñados para llevar a cabo la investigación.

Cabe señalar que existen textos de autores como Pardinás en los que se infiere que la técnica y el instrumento son una misma cosa, no habiendo diferencias entre ellos.¹⁷

Es indudable, por lo expuesto en los párrafos anteriores, que la técnica que sea seleccionada para apoyar la aplicación del método para una investigación está a su vez ya indicando cómo será usado o aplicado el instrumento, por lo cual no son sinónimos ya que el instrumento es un objeto tangible en el cual se apoya la técnica para la recolección de datos. Entonces el instrumento es un objeto tangible en el cual se basa el método, el que con cierta técnica será aplicado a los sujetos de investigación.

17 Cfr. PARDINAS, Felipe. *Metodología y Técnicas de investigación en ciencias sociales: introducción elemental*. México: Siglo XXI, 1978. De la página 57 en adelante. Donde técnicas e instrumentos son en realidad lo mismo.

Sampieri menciona que un instrumento adecuado es aquel que registra datos observables y que representa verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente.¹⁸

Por lo tanto el instrumento es una herramienta en la cual se registran los datos que son observados, cuestionados o contados sobre el objeto o fenómeno de investigación. Es así como Rojas dice que los instrumentos sirven para la recolección de información sobre el objeto de la investigación.¹⁹

Dicha herramienta debe ser diseñada de acuerdo con la técnica y el método que fueron seleccionados para la realización de la actividad investigativa y es comprensible pensar en la existencia de una relación estrecha entre estos tres elementos en el diseño de toda investigación. La congruencia que debe existir entre método, técnica e instrumento obedece a una labor compleja del investigador, ya que una selección equivocada de cualquiera de los tres puede repercutir en resultados que no alcancen la comprensión del objeto o fenómeno de investigación y por lo tanto la falta de conocimiento objetivo de la realidad.

Una vez que se tienen establecidos los criterios con los cuales se realizó el análisis crítico de los métodos utilizados para investigar las necesidades de información, se logrará una clasificación, descripción, sistematización y utilidad de aplicación para investigar el fenómeno. Ello aportará conocimiento para desarrollar las actividades bibliotecarias y de la formación que tengan que ver con sus comunidades de usuarios en lo referente a las necesidades de información, su manifestación a través de un comportamiento informativo y la satisfacción de las mismas.

Ya habiendo establecido los criterios se pasará a exponer la metodología utilizada en esta investigación.

Por lo expuesto en los apartados anteriores de esta introducción se describen a continuación los pasos que se siguieron para realizar esta investigación, contemplando los métodos utilizados:

18 HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto, C. Fernández Colado y P. Baptista Lucio. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 194, p. 242.

19 ROJAS SORIANO, Raúl, *Op. cit.*, pp. 122-123.

- 1) Realización del análisis documental de los resultados de investigaciones hechas sobre los elementos fundamentales del fenómeno de las necesidades de información necesidades, comportamiento, satisfacción.
- 2) Búsqueda del vínculo entre las partes que forman el fenómeno que se investiga. Se relacionarán esas partes en un modelo que permita su comprensión (se crea el Modelo NEIN), que dé explicación al fenómeno incluyendo las partes de que se compone y que permita ser utilizado en diversos sectores o comunidades de usuarios o sujetos, ya sea que estén o no ligados a una unidad de información. La intención del modelo es establecer los aspectos teóricos mediante los cuales se determina el fenómeno de las necesidades de información en las personas.
- 3) A partir del mismo análisis documental se pasa a: describir, analizar, criticar, sistematizar y evaluar la forma de aplicar los métodos que puedan permitir el análisis de las necesidades de información. Esta sistematización permitirá relacionar las técnicas e instrumentos que han sido utilizados para investigar el fenómeno.
- 4) Como método para el análisis documental de las investigaciones realizadas sobre los elementos de que consta el fenómeno de las necesidades de información (necesidades, comportamiento y satisfacción) y para poder realizar lo mencionado en el inciso anterior, se tendrá como base la definición expuesta en este trabajo acerca de método, técnica e instrumento.
- 5) Una vez determinados los métodos, técnicas e instrumentos y realizado su análisis crítico se pasará a su relación con las comunidades de usuarios y a los tipos de unidades de información, y se realizará la propuesta de una metodología para la investigación del fenómeno de las necesidades de información en comunidades de sujetos (o usuarios) ligados con alguna unidad de información (biblioteca o centro de documentación o cualquier otra).
- 6) Se presentan las conclusiones de la investigación que versan sobre los fundamentos que sustentan una teoría de las necesidades de información.

Capítulo I

SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

1.1 NECESIDAD DE CONSERVAR LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

El hombre, al ir evolucionando, necesita de la herencia cultural de una generación a otra, la cual consiste en la transmisión acumulativa de los descubrimientos y conocimientos adquiridos por los seres humanos a lo largo de generaciones.

El mecanismo fundamental de transmisión de la información y el conocimiento es el lenguaje, tanto el oral como el escrito.

Pero es esencial tomar en cuenta que el primer mecanismo utilizado fue el lenguaje oral, por lo tanto la información transmitida por ese medio era fugaz, difusa y no perdurable con el sentido exacto con el cual era expresada la primera vez.

Probablemente la escritura ocupe el segundo lugar, después del lenguaje, como el mayor invento del hombre en términos de comunicación; y sus orígenes, como los del lenguaje, se dan en el paleolítico.²¹

Así, después de la aparición del lenguaje como medio de comunicación surge la escritura, con la ventaja de que a través de ésta se puede acumular la información y el conocimiento que ha adquirido la especie humana a través de las generaciones, y queda registrada en algún soporte:

- ▶ piedra
- ▶ tablillas de arcilla
- ▶ papiro
- ▶ pergamino
- ▶ papel
- ▶ cintas magnéticas
- ▶ disquetes
- ▶ discos compactos
- ▶ en discos magnéticos de computadoras
- ▶ y algún otro soporte que se utilizará en un futuro.

21 SHERA, J. *Fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. p.32.

Ahora el lenguaje puede ser plasmado en algún medio a través del grabado, impreso, documento fotográfico, magnético o electrónico. Además, esto incluye también la posibilidad de un registro de los propios sonidos de los que se vale el lenguaje y de este modo se pueden, inclusive, incluir imágenes y texto como se hace en el cine, en los discos láser, en las cintas magnetofónicas, en la memoria de las grandes computadoras o en la actual Internet.

El cerebro humano, al pasar del lenguaje oral al escrito, se fue dando cuenta de la necesidad de acumular los conocimientos generados para ser retenidos por él mismo y luego transmitidos a otros sujetos. Pero el conocimiento registrado significa tenerlo fuera del cuerpo, es decir, en otro lugar que no es el cerebro.

Por lo tanto el ser humano, en la restringida y más reciente fase de su largo devenir biológico-intelectivo, se ha procurado no sólo información extragenética, sino también conocimientos extrasomáticos, o sea, información acumulada fuera de nuestro cuerpo, fenómeno del que la escritura constituye el ejemplo más significativo.²²

El cerebro humano, conforme fue evolucionando, tuvo la necesidad de información y de adquirir conocimiento que viniera del exterior. Así, los reflejos incondicionados están influenciados por factores sociales y dan origen a necesidades de conocimiento.

Como afirma Sagan:

[...]al ir avanzando el individuo de la infancia a la madurez y aún en la vejez, asimila constantemente en su propio sistema mental, elementos que desde su origen son externos a él, los cuales incluyen representaciones simbólicas de objetos ambientales, las normas de su cultura y los rasgos, tanto reales como ideales, de aquellos con quienes tiene ligas emocionales.²³

Sin este proceso el cerebro no puede madurar y desarrollarse. Así es como, desde niños, el ser humano va adquiriendo la personalidad.

El cerebro en el ser humano actual requiere tener conocimiento e información para seguir funcionando.

22 SAGAN, C., *Op. cit.*, p.16

23 *Idem.*, p. 14

El ser humano puede ser considerado como un procesador de información,²⁴ a medida que ésta entra a través de los órganos de los sentidos es procesada por el sistema nervioso; de hecho, primeramente, la información verbal y escrita, dotada de significado acústico y visual, es la que perciben los sentidos para posteriormente ser procesada por el sistema nervioso, éste simplifica lo que percibe, la información sustancial que llega de este modo a niveles más altos, y una vez en el cerebro puede generar conocimiento²⁵ y por tanto nueva información

Actualmente el cerebro humano genera información y conocimiento para ser consumida por el mismo cerebro humano (de otro sujeto diferente) entonces esto forma un ciclo.

La necesidad del cerebro de recibir y procesar constantemente nueva información es una característica inherente, cuando menos, de los animales superiores. Sólo una pequeña porción del sistema nervioso central se desarrolla en el nacimiento la mayor parte crece continuamente por medio de la estimulación y la experiencia; a través de la absorción, organización y procesamiento de toda la información que llega al cerebro por medio de la percepción sensorial.²⁶

El cerebro humano es el que recibe la información la procesa y almacena, así es como va acumulando conocimientos y experiencias que puede utilizar para su supervivencia. Esa información se transforma en una cosa vital para su supervivencia, por lo cual debe mantenerla (conservarla).

Es así como:

[...]la interacción entre los sentidos y el cerebro no debe entenderse como una simple relación de estímulo-respuesta en la que el sistema nervioso se asemeja a un conmutador de telefonía que conecta al estímulo con la respuesta. Más bien, el cerebro podría caracterizarse como una biblioteca o centro de información donde los estímulos o mensajes se reciben, interpretan, clasifican, ordenan y por otra parte

24 NORMAN, D.A. *El procesamiento de la información en el hombre*. Buenos Aires: Paidós, 1972, p. 16

25 *Idem.*, p. 17.

26 SHERA, J., *Op. cit.*, p. 8.

se guardan y se actúa sobre ellos antes que haya una respuesta, si es que hay alguna.²⁷

El cerebro tiene la capacidad de asimilar conocimiento nuevo y de establecer relaciones entre el que tiene registrado en sus neuronas y el nuevo, generando así otro conocimiento novedoso, distinto de los dos anteriores. Pero el cerebro no puede “generar” todo ya que la cantidad de información y conocimiento es enorme.

Esta gran cantidad de información y conocimiento fue acumulándose conforme el hombre crece como tal en el largo proceso social evolutivo. Entonces, el cerebro representa un órgano especializado que permite que el organismo se desarrolle y sobreviva a base de adaptarse a las variaciones y cambios que presenta el medio ambiente en un lapso; esta adaptación es imposible si el organismo no tiene información acerca del medio ambiente y esto es por lo cual el cerebro reacciona a través de comportamientos adaptativos que consisten en el procesamiento de la información que percibe del medio ambiente para que el organismo se adapte a uno nuevo.²⁸

Pero es indudable que el sistema nervioso humano y su órgano regulador, el cerebro, a través de su larga evolución ha desarrollado la capacidad de procesar la información que percibe y además almacenarla fuera del propio cerebro. Esto lo ha logrado utilizando:

- ▶ símbolos
- ▶ figuras y
- ▶ sonidos.

Como indicaciones de lo anterior se pueden citar, entre otras:

- ▶ pinturas rupestres
- ▶ construcciones monolíticas
- ▶ jeroglíficos
- ▶ papiros
- ▶ tablillas de arcilla
- ▶ libros
- ▶ medios audiovisuales

27 *Idem.*, p. 9

28 FRANTS, V., *Op. cit.*, p. 86

- ▶ medios electrónicos (computadoras)
- ▶ discos compactos.

La utilización de estos elementos ha permitido al cerebro trabajar de forma activa y a su vez generar nuevas formas de símbolos, figuras y conservación de los sonidos para su posterior utilización por los cerebros de otros sujetos, pero de forma relacional, conjunta, no de forma lineal.

Entonces:

[...]el cerebro puede hacer algo más que procesar o manipular información que le es telegrafiada por los sentidos, más que conceptualizar, distinguir y agrupar; puede generar información nueva de estímulos recibidos por medio de indicios y analogías; puede resolver problemas, según parece, fragmentándolos en partes manejables que tienen connotaciones familiares y luego haciendo participar a todos sus recursos (como la memoria) para relacionarse con cada fragmento uno por uno puede recordar visiones, sonidos, gustos, olores y contactos físicos y puede ser entrenado para recordarlos lo mejor de lo que naturalmente está inclinado a hacerlo; puede imaginar y dirigir la creación de cosas que nunca antes han existido aplicando o relacionando, de nuevos modos, algo de su conocimiento almacenado[...]²⁹

El cerebro, como órgano, permite en gran medida la supervivencia de las personas a través de dar pautas para adaptarse al medio ambiente, pero para esto necesita tener la información de ese medio cambiante,³⁰ procesarla y dar una respuesta.

El conocimiento generado por el cerebro produce nueva información que para ser transmitida y conservada fuera del cuerpo utiliza la escritura (o cualquier otro medio, por ejemplo: audio) para que ésta pueda ser captada o leída por otro individuo o grupo de ellos cuando la necesiten y, en un momento dado, generar nuevo conocimiento.

Este conocimiento generado puede quedar plasmado en información registrada en algún soporte, y ser aprovechada mediante la lectura.

29 SHERA, J., *Op. cit.*, p. 11

30 FRANTS, V., *Op. cit.*, p. 86

Fundamentalmente los motivos que mueven a un individuo a leer, no difieren de aquellos que inspiran otras formas de acción humanas, estos motivos podrían ser catalogados interminablemente: mejorar la capacidad para ganar dinero, adquirir poder, incrementar la seguridad, escapar a la ansiedad, resolver problemas personales, experimentar aventuras vicarias, entregarse al gozo estético o a la excitación emocional, gratificar un deseo de prestigio, identificarse con un grupo y muchos otros.³¹

Así es como el hombre, por su propio instinto, investiga con el fin de solucionar problemas o contestar preguntas, y para esto requiere información que él mismo ha generado.

Aunque el hombre tenga depositado conocimiento e información en su memoria (de su experiencia pasada) requiere de la información registrada fuera de su memoria (en algún soporte), ésta la necesita para dar respuesta a las preguntas que se plantea él mismo.

Por lo anterior, Morales Campos afirma que:

[...]para todo lo que hacemos requerimos información, desde la antigüedad hasta nuestros días, la necesidad ha sido constante; muchas veces, para las tareas cotidianas es un acto inconsciente ya que la información se ha transmitido de manera natural de padres a hijos, de adultos a niños; pero no todo en la vida es satisfacer necesidades básicas, ya que una vez cubiertas éstas, trascendemos a otras culturas, otros niveles de dificultad, ya unos buscamos información para poder afrontar el nuevo reto, y otros tenemos interés en difundir nuevas ideas y proponer al público temas de reflexión sobre la realidad científica, cultural y sociopolítica.³²

De lo anterior se puede deducir lo que afirma López Yepes, con una visión enmarcada en la información, que el documento en donde está registrada la información es un instrumento de cultura, de conocimiento y fijación de la realidad y de comunicación en el proceso documental, así como una fuente de nuevo conocimiento científico.³³

31 SHERA, J., *Op. cit.*, p. 32

32 MORALES CAMPOS, Estela. "Sociedad e información" *OMNIA: revista de la coordinación General de Estudios de posgrado*. Septiembre 1990, año 6, no. 20, p. 83

33 LÓPEZ YEPES, José. "Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento?" *Scire*, enero-junio 1997, vol. 3, no. 1, pp. 11-30.

La información que el propio ser humano ha generado es precisamente para utilizarla nuevamente, por eso la registra en algún medio. Ella:

[...]se produce en la sociedad en alguno de sus estratos y grupos; existe un interés consciente o inconsciente de transmitirla, ya sea de manera individual o colectiva; puede ser información de tipo secreto concentrada en un selecto grupo, o del dominio público; también en los dos casos la sociedad puede estar interesada en conocerla y participar en los mecanismos de su difusión; a su vez los grupos de poder, llámese Estado, consorcio comercial, grupo político les interesa tener la información y utilizarla.³⁴

Es así como el individuo organizado en sociedad participa definitivamente en el proceso de generación y utilización de la información, entonces la existencia de ésta no es un hecho aislado, es un producto social.

Blyumenau considera que existe una necesidad social de conocimiento que luego se transforma en necesidad de información.³⁵

En suma, el desarrollo del propio ser humano y su órgano rector, el cerebro, para sobrevivir como especie y seguir desarrollándose como un organismo vivo y evolutivo, tuvo la necesidad de conservar y transmitir el conocimiento que fue generado paulatinamente a través de su larga evolución, pero una vez que contó con el lenguaje escrito y encontró los soportes que le ayudarán a conservarlo para la posteridad, pudo avanzar más rápido en su camino hacia su completo crecimiento como ser humano.

1.1.1 Concepto de necesidad humana

Las necesidades de la sociedad son las necesidades de cada individuo que la integra. Cuando hablamos de sociedad nos referimos a ella en su conjunto o algunos de sus subconjuntos que la forman: amas de casa, obreros, periodistas, científicos, etcétera. El interés en la información responde a la necesidad del humano de expresarse y de querer saber lo

³⁴ *Ibidem.*

³⁵ BLYUMENAU, D.I., *Op. cit.*, p. 51.

que los demás han expresado; responde a una necesidad, que en un momento se transforma en un derecho fundamental del hombre.³⁶

La información y el conocimiento generado por la sociedad es un derecho fundamental para ella misma; tener acceso a lo que produce permitirá al hombre, integrarse socialmente, adaptándose a los cambios del ambiente para sobrevivir, ya que “[...]los seres humanos utilizan para ejecutar sus tareas, toda la información disponible”.³⁷

Cuando se tiene suficiente información disponible acerca de sí mismo y del medio ambiente es más probable la sobrevivencia. Desde este punto de vista la necesidad de información es vital.³⁸ Se puede decir que la información es la llave a la supervivencia individual y colectiva.³⁹ Toda vez que permite al hombre como ser individual y colectivo adaptarse al medio, controlarlo y sobrevivir.

Pero esa información, además de estar registrada en algún medio o soporte, debe ser accesible y legible al sujeto, lo cual significa la utilización de un lenguaje escrito, considerado como la expresión máxima de un organismo complejo y desarrollado, que requiere de este medio para acumular su experiencia (conocimientos) fuera de su órgano rector: el cerebro.

Pero, además del propio lenguaje:

[...]la escritura es probablemente la más grande invención del hombre. Se convirtió en un elemento importante en el complejo de factores que produjeron las ciudad-estado. La escritura confirma el poder de los sacerdotes y la fuerza y prestigio de los reyes. Fijó la tradición histórica y fortaleció la cohesión social. Ha preservado la sabiduría, la ignorancia, la grandeza, el orgullo, la curiosidad intelectual, el prejuicio, los amores y los odios, la arrogancia y la humildad de generaciones, en suma sus pensamientos pugnas y acciones interpretadas. La escritura es a la vez un instrumento de liberación y sujeción. Ha sido uno de los principales medios para el crecimiento

36 *Ibidem.*

37 NORMAN, D., *Op. cit.*, p. 28

38 FRANTS, V., *Op. cit.* p. 86

39 – HILL, H. K. *Methods of analysis of information need*. Denton, Texas : H. K. Hill, 1987. Tesis (Masters of arts)—Scholl of Library and Information Studies. p. 1
– GARFIELD, E. “Society’s unmet information needs” *ASIS bulletin*, 1985, p. 7

intelectual y el logro creativo pero también ha fortalecido esas fuerzas conservadoras que asfixian el crecimiento y la aventura. Normalizó los códigos, los clásicos y las sagradas escrituras.⁴⁰

La escritura ha acompañado al hombre en el transcurso de su evolución social a través de los años, siendo ésta una manifestación de su desarrollo; también la ha utilizando como medio para registrar la información y el conocimiento que ha ido acumulando a lo largo de su crecimiento como ser humano.

También, por medio de la escritura, el desarrollo social, científico y tecnológico se acelera, ya que aquella tiene la ventaja de poder ser leída, analizada, criticada o repudiada por las generaciones futuras; puesto que la información generada por la especie humana quedó registrada en algún medio.

La información o conocimiento que generó el propio ser humano quedan registrados en algún soporte y pueden ser necesitados y usados por otro individuo en un futuro inmediato, o a más largo plazo, y continuar así produciendo más información y conocimiento a partir de la información que quedó registrada en algún medio. Es así como el hombre se ha venido desarrollando desde la invención de la escritura.

El desarrollo social y la transmisión de conocimientos en la sociedad fue creando la necesidad de información, ya que en ella veía la forma de no perder lo aprendido en las generaciones pasadas, sobre todo lo que era útil para la supervivencia de la comunidad social de los sujetos en cualquier Estado.

El hombre se ve a sí mismo como un organismo viviente que tiene necesidades sociales y la satisfacción de éstas es requisito para su conservación y desarrollo.⁴¹ Por lo tanto, los seres vivos presentan una serie de necesidades que los mueven a satisfacerlas para seguir viviendo, el hombre no es ajeno a estas necesidades.

40 SHERA, J., *Op. cit.*, p. 90.

41 FRANTS, V. I.. "The needs for information and some aspects for information retrieval: system construction" *Journal of the American Society for Information Science*. March 1988, vol. 39, no. 2, p. 86.91.

Entonces, la motivación de muchas de las conductas del ser humano, al igual que en otras criaturas biológicas, con cuerpos materiales, que necesitan ciertas cosas para sobrevivir, es trazada por el hecho de que presentan necesidades.⁴²

Es así como las necesidades que presenta una persona, motivan a que muestre un comportamiento, el cual se origina en órdenes que le manda su sistema nervioso. Este es un gran sistema de comunicación para transmitir información de un punto del cuerpo a otro.

La información es percibida por alguno de los sentidos: vista, oído o el tacto, y ésta es captada por las neuronas del sistema nervioso, que manda una señal al cerebro y éste responde con alguna reacción;⁴³ es decir, emerge un comportamiento.

De esta manera la información que es percibida por los sentidos puede dar origen, en la persona, a una necesidad. Pero, a la vez, en un movimiento circular, se puede decir que esta necesidad da origen a una reacción de la persona.

1.1.2 ¿Qué es la necesidad?

Se ha tratado de explicar qué es la necesidad que presentan los organismos y sobre todo el ser humano, lo cual ha llevado a tener, entre otras, las explicaciones que se presentan a continuación.

Lewin definió la necesidad como cualquier deseo por poseer objetos o cualquier deseo por lograr una meta.⁴⁴

Una necesidad es un “constructo”, es decir, un término hecho por el hombre. La necesidad es una fuerza, que se puede decir, está dentro de la persona y que se centra en el cerebro y el sistema nervioso, el cual organiza la acción, por lo cual no se puede considerar como una actividad fortuita y que hace que la persona sea diferente, la transforma en cierta dirección. Se puede decir que la necesidad y todo lo mencionado anteriormente surge de una insatisfacción que

42 BOURNE, L. E. Jr. *Psychology : its principles and meaning*. 2nd ed. New York : Hol, Rinehart and Winston, 1976, p. 195.

43 *Idem.*, p.33

44 Lewin citado por Bischof en: BISCHOF, L. J. *Interpretación de las teorías de la personalidad*. México . Trillas, 1989, p. 568.

tiene el individuo y que lo hace reaccionar para llegar a una meta de satisfacción. La necesidad puede ser provocada por procesos internos o con mayor frecuencia por fuerzas ambientales.⁴⁵

La insatisfacción que tiene el ser humano de algo, o la carencia de un conocimiento sobre un objeto o fenómeno, es lo que motiva una reacción para satisfacer ese algo que le falta. Es así como surge una necesidad, porque el cerebro ha reaccionado ante la insatisfacción o carencia.

La aparición de esa necesidad, como dice Bischof, puede deberse a causas internas del sujeto o externas a él.⁴⁶ Aunque Bischof no lo menciona se puede añadir que las causas pueden deberse a ambas razones, es decir, que en un momento dado existe una combinación de ellas.

Otro autor que ha escrito al respecto, Murray, dice que la “presión” –de algo intelectual, social o económico– que ejerce el medio sobre la persona, lleva a ésta a una motivación que la impulsa a tener una reacción; entonces, se puede decir que el individuo que presenta una necesidad reacciona ante el acontecimiento o fenómeno que ocurre dentro de él.⁴⁷ Así pues “la presión procede del ambiente mientras que la necesidad surge de la persona”.⁴⁸

Efectivamente, el medio ambiente influye en la persona y ésta es la que presenta una necesidad, ya que el hombre es el que está siendo influenciado por ese ambiente.

Analizando detenidamente lo expuesto con anterioridad, el medio ambiente en que se encuentra la persona lo lleva a estar insatisfecho por algo, es decir, le orilla a percibir que le hace falta algo (en este momento es cuando está teniendo una necesidad) y esa insatisfacción lo motiva o impulsa a reaccionar para satisfacer esa necesidad.

Es así como el constante esfuerzo del hombre por reducir la tensión vital causada por las necesidades que siente dentro de sí, y la

45 *Idem.*, p.113.

46 *Idem.*, p.132.

47 Murray citado por Bischof en BISCHOF, L.J. . *Interpretación de las teorías de la personalidad*. México: Trillas, 1989, p 119.

48 *Idem.*, p.119.

presión que se deriva de la sociedad⁴⁹ se traducen en el principio de una motivación. Por lo tanto, se puede plantear como un fundamento que la necesidad que siente la persona depende de la influencia del medio ambiente que lo rodea y entonces el origen de una necesidad lleva a la aparición de una motivación, la cual encaminará a la persona a tener un determinado comportamiento.

“El modelo de la motivación no sólo varía ampliamente de cultura a cultura, sociedad a sociedad, e individuo a individuo, sino que está constantemente cambiando de hora en hora. Son pocos los momentos, sin embargo, en que uno está sin motivo o en un estado de indiferencia completa, ya que en cualquier momento dado, uno necesita esto o quiere aquello, se deleita con el logro de un objetivo deseado o se siente miserable e infeliz por un fracaso. Más aún, los motivos o impulsos rara vez operan solos y habitualmente ocurren en combinación con otros quizá conflictivos, y en la medida en que un impulso dado es dominante, depende en gran parte de su intensidad. Los instintos básicos como el hambre, la sed o la curiosidad disminuyen en gran medida el umbral de la percepción con respecto a cualquier forma de comunicación que se relacione con estas motivaciones”;⁵⁰ es decir, las necesidades básicas son prioritarias sobre otras de niveles más altos, ya que las motivaciones que causan estas necesidades primarias son dominantes.

Es así como el hambre, la sed o la curiosidad se presentan en el individuo y dan origen a una motivación que impulsará un comportamiento en la persona para calmar su hambre, sed o curiosidad, con el fin de que esas necesidades sean satisfechas.

Asimismo, en niveles más altos, la sociedad o la cultura, son las que pueden provocar alguna necesidad, una motivación y, por tanto, un comportamiento en la persona.

Por esta razón se puede afirmar que los impulsos del individuo están constantemente sujetos a ser influenciados por la cultura en la que éste se halla.⁵¹

49 *Idem.*, p.132.

50 SHERA, J., *Op. cit.*, p. 12

51 *Idem.*, p.13

Pero independiente del modelo social, es cierto que el impulso del hombre hacia una mejor comprensión de su ambiente es uno de los primeros, y uno de los más fuertes. En sus primeras etapas esto puede manifestarse sólo como curiosidad, y que en su forma más dignificada será la investigación científica.⁵²

En vista de que el cerebro, por la inteligencia que lo caracteriza (y curiosidad), está en constante influencia por el medio ambiente, como por ejemplo el sentir que le falta la explicación y comprensión del por qué ocurren los fenómenos naturales que lo han estado rodeando desde sus principios evolutivos, o los fenómenos sociales que él mismo ha creado, surge una necesidad, que se ve motivada a satisfacer buscando las respuestas al por qué de dichos fenómenos.

Por lo expresado en los párrafos anteriores y lo explicado en el primer apartado de este capítulo –cuando el hombre primitivo inició la fabricación de herramientas, burdas primero, pero cada vez más perfeccionadas, así como el hecho de pensar en la muerte, junto con los ritos de entierro de sus congéneres–, surge la necesidad de tratar de encontrar respuestas a los fenómenos que rodean al hombre. Aún en la actualidad esto se sigue dando: la búsqueda de respuestas a los fenómenos sociales y físicos.

Las necesidades orgánicas, fundamentales a toda personalidad, son tanto generales como específicas. Así necesidad de alimento y agua se encuentran entre las generales, mientras que las específicas pueden ser el agrado por tener un olor a pino en el aire del ambiente⁵³ de su casa, por ejemplo. De esta forma se puede fundamentar que las tensiones en el hombre provienen de dos fuentes: las necesidades orgánicas y la inseguridad social o física (ambiental), las cuales producen presión.

La inseguridad social se refiere a que el ambiente social que rodea a la persona le produce la necesidad de estar siempre adaptado a él, de manejarse adecuadamente en ese ambiente, de obtener el alimento sustentable y, por lo tanto, sobrevivir en él.

52 *Idem.*, p.14

53 BISCHOF, L.J., *Op. cit.*, p. 625

Como puede observarse, las necesidades están condicionadas tanto por factores individuales como sociales y dan origen a motivaciones o impulsos para que el hombre reaccione a su ambiente en busca de satisfacción por medio de actividades, de varios grados de complejidad, que están condicionadas tanto por factores individuales, como sociales.

Por lo tanto, el sujeto que forma parte de un grupo recibe la supresión de ciertas motivaciones y crea, enfatiza o estimula otras.

Se puede concluir que las motivaciones fisiológicas y psicológicas, en su origen, también están relacionados con las acciones y las metas sociales, tanto del sujeto individual como cuando éste se integra a un grupo.⁵⁴

Entonces el ser humano y la satisfacción de sus necesidades, es y será siempre la exigencia primordial que habrá de contemplar la humanidad. Al definir las necesidades básicas a cubrir, no puede faltar alimento, vestido y lugar para guarecerse, entre otras; pero su intelecto lo llevará a presentar necesidades más complejas.

Por lo tanto las actividades a través de las cuales estos impulsos encuentran satisfacción, implican, exceptuando a los reflejos más simples, tanto al cuerpo como a la mente, y en la medida en que aumenta la complejidad de la actividad, lo mental tiende a ser más importante que lo físico.⁵⁵

En suma, las necesidades están influenciadas por el medio ambiente externo a la persona que incluye los elementos sociales, políticos, económicos, educativos, etcétera, que hacen a una sociedad o cultura.

Así las necesidades pueden tener características internas propias. Pueden ser básicas o complejas, originarse dentro del yo (la persona) y llegar a la personalidad procedentes de la sociedad.⁵⁶

De ahí se puede ubicar el origen de las necesidades en:
1) Los factores ambientales que provienen de la sociedad, y

54 SHERA, J., *Op. cit.*, p. 13

55 *Ibidem.*

56 SHERA, J., *Op. cit.*, p. 13

2) Por la personalidad del individuo, es decir por sus características particulares, psicológicas y cognitivas. Sin olvidar las primarias (alimento, etcétera).

A ello se debe que el ser humano pueda tener necesidades débiles o intensas, momentáneas o perdurables; y por lo general, estas últimas, cuando persisten, dan lugar a cierto comportamiento.⁵⁷

Visto así, las necesidades deben ser persistentes e intensas en la persona, porque si son débiles no darán origen a ninguna manifestación de la misma, ni a generar una motivación y por tanto un comportamiento.

Por lo tanto tomando en consideración que la necesidad debe ser fuerte y persistente, Bischof señala algunos elementos que intervienen en la necesidad personal de un individuo, los cuales se pueden ver en la *figura 1*.⁵⁸

Por lo expuesto en los párrafos anteriores se pueden explicar con mayor detenimiento estos elementos, expresándolos de la siguiente forma:

1) Características personales del individuo o factores internos.

En el cerebro de cada persona se encuentran las características individuales, entre las cuales podemos mencionar:

- a) Experiencia
- b) Conocimientos sobre algún campo, actividad, etcétera.
- c) Temática, etcétera.
- d) Habilidades para el desarrollo de una actividad
- e) Capacidades para aprender, para el manejo de las matemáticas, etcétera.
- f) Preferencias
- g) Disgustos
- h) Carácter o personalidad del sujeto.

Estas características y otras más pueden tener influencia sobre las necesidades que presente el individuo.

2) El medio ambiente o conjunto de factores externos.

⁵⁷ *Idem.*

⁵⁸ *Idem.*, p. 133

El medio ambiente o factores externos cubre los elementos en los cuales se mueve o vive el individuo:

- a) Sociales
- b) Económicos
- c) Políticos
- d) Educativos
- e) Culturales: costumbres, tradiciones, creencias, etc.
- f) Geográficos
- g) Físicos: espacioso, pequeño, frío, caluroso, accesible, inhóspito, etcétera.

Por lo anterior, se puede reestructurar la *figura 1*, basada en Bischof, como se presenta en la *figura 2*, con la intención de hacerla más comprensible para los fines de esta investigación.

Por lo expuesto en los párrafos de este apartado acerca del ambiente, los procesos internos del individuo son los que intervienen

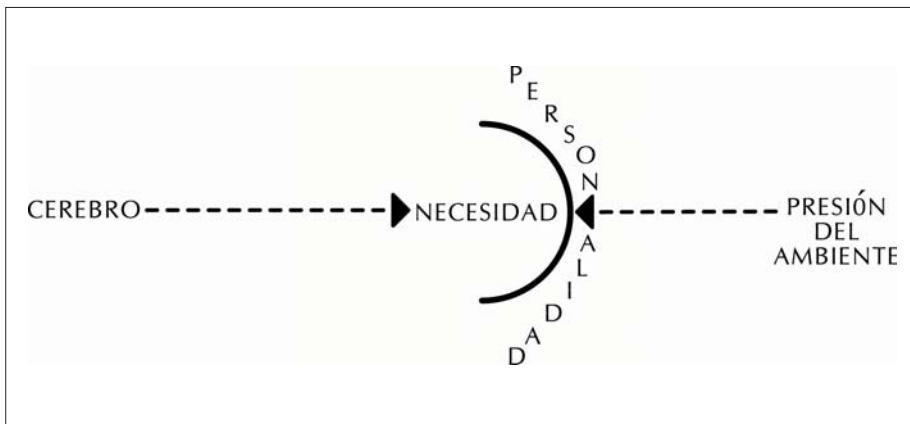


Figura 1

Fuente basado en Bischof, L. J. *Interpretación de las teorías de la personalidad*. México, Trillas, 1989, p. 133.

en la aparición de una necesidad, y si estas son fuertes y son persistentes, entonces se puede hablar de la existencia de una tipología de necesidades. Debe haber varias básicas (como todo organismo vivo

presenta) y otras que aparecen después de éstas, que serán más complejas y darle a esta tipología una jerarquía.

Pero lo que es fundamental es que han de satisfacerse las necesidades primarias o básicas para mantener la vida (comer, dormir, eliminar, etcétera) antes de que la persona pueda aspirar a satisfacer las necesidades de otro tipo de niveles más altos (leer, crear arte, dedicarse a una afición, etcétera).

Al respecto, Jung indica que el hombre progresa como ser viviente porque, al satisfacer mejor sus necesidades orgánicas, primarias, básicas o fisiológicas, gasta menos energía y tiempo en ellas; por consiguiente, el hombre es capaz, entonces y hasta este momento, de crear formas de cultura cada vez mejores.⁵⁹

Efectivamente, el hombre como ser vivo tiene necesidades fisiológicas y son las primeras que tiene que satisfacer para después pensar o razonar en las otras cosas que le hacen falta o que lo llevan a preguntarse el porqué de los fenómenos.

Es así como Maslow nos dice “[...] que la satisfacción de una necesidad básica abre las puertas de la conciencia al predominio de una necesidad ‘superior’.”⁶⁰ Las necesidades básicas o primarias son las que motivan fuerte y persistentemente al hombre y son ellas las que lo hacen reaccionar con un determinado comportamiento en busca de la satisfacción para subsistir.

Es así como una vez satisfechas las necesidades primarias o fisiológicas pueden aparecer otras de nivel más alto en el sujeto. Ahora bien, en una jerarquía simplificada es probable que sigan las necesidades afectivas (emocionales) y después las cognitivas (o de conocimiento).

Al exponer las necesidades que aparecen primero en el hombre y las de nivel más alto, algunos autores han propuesto jerarquías de las necesidades, como las siguientes:

Las necesidades propuestas por Murray son:⁶¹

59 Jung citado por Bischof en BISCHOF, L.J. *Interpretación de las teorías de la personalidad*. México: Trillas, 1989, p. 150

60 MASLOW, A.H. *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. México: Kairos, 1988, p. 209

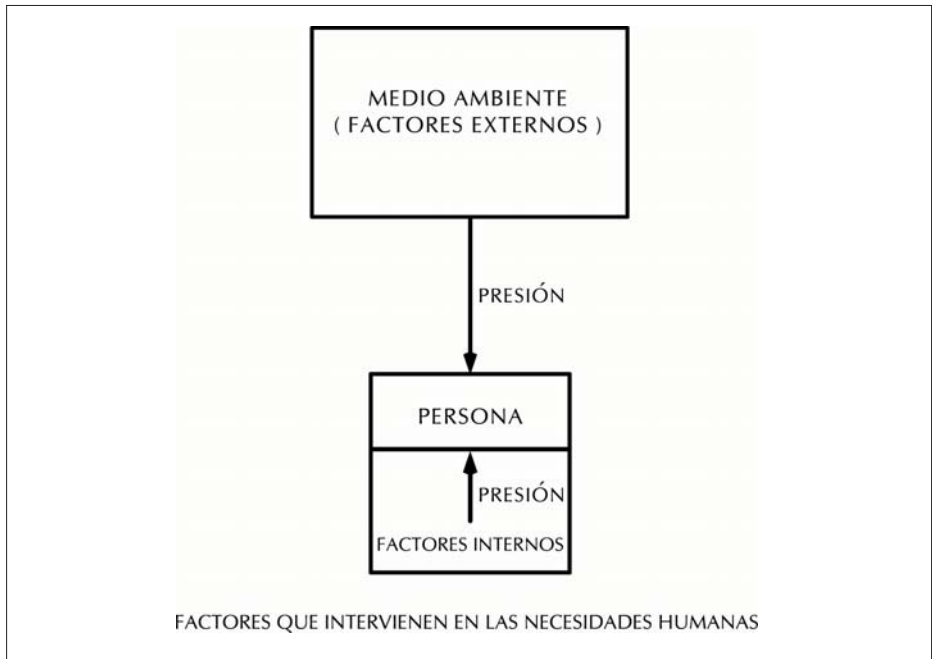


Figura 2

1. Sacrificio
Resignarse a su suerte; buscar la confesión y expiación, rendirse.
2. Logro
Vencer obstáculos, rivalizar con otros y ganar, lograr algo difícil; dominar, manipular y organizar objetos físicos, seres humanos o ideas, aumentar la autoestima usando los talentos propios.
3. Afiliación
Adherirse a un amigo, la fidelidad a una persona; complacer y obtener afecto; acercarse y corresponder con personas parecidas.
4. Agresión
Vencer por la fuerza toda oposición; oponerse por la fuerza; vengarse de algo.

61 BISCHOF, L.J., Op. cit., p. 114.

5. Autonomía.
Evitar actividades prescritas por las autoridades dominantes; resistir la coerción y la restricción.
6. Superación
Sobreponerse a la debilidad; reprimir el miedo; borrar mediante la acción una deshonra; mantener en un alto nivel el respeto propio; buscar obstáculos y dificultades que vencer.
7. Defensa
Defenderse de asaltos; críticas y culpas.
8. Deferencia
Emular un ejemplo; conformarse a las costumbres; admirar y apoyar a un superior.
9. Dominio
Influir o dirigir la conducta ajena mediante la sugestión, la seducción, la persuasión; controlar el ambiente humano que lo rodea.
10. Exhibición
Impresionar; ser oído y visto.
11. Evitación de daño
Tomar precauciones; escapar de una situación peligrosa; evitar el dolor, el daño físico.
12. Infraevitación
No actuar por miedo al fracaso; evitar humillaciones.
13. Alimentación
Dar cariño y alimentar las necesidades de un objeto desvalido; ayudar a un objeto en peligro; ayudar, nutrir, apoyar, consolar, proteger, cuidar o curar a otros.
14. Orden
Lograr ser limpio, ordenado, organizado, equilibrado, pulcro.
15. Juego
Buscar un relajamiento deleitoso a la tensión, actuar por gusto sin otro propósito.
16. Desprecio
Excluir, abandonar, expulsar o ser indiferente a un objeto inferior.
17. Percepción
Buscar y gozar impresiones de los sentidos.

18. Sexo

Formar y ahondar una relación erótica; cohabitar.

19. Protección

Permanecer próximo a un protector devoto; tener siempre apoyo.

20. Comprensión

Interesarse por la teoría; especular, formular, analizar y generalizar.

Se puede observar, cómo el autor le da una serie de nombres a las necesidades que presenta el ser humano; propone 20 y se nota que no tiene, en estricto sentido, una jerarquía, aunque sí trata de contemplar lo que indican las observaciones e investigaciones que realizó.

Otro autor, Maslow, posiblemente el más citado, agrupa los postulados de Murray en cinco categorías y menciona que es necesario satisfacer las necesidades básicas o de nivel más bajo, que son las más fuertes, para pasar después a las de nivel más alto.

“La jerarquía de necesidades de Maslow tiene cinco niveles. El primero y más importante se refiere a las necesidades fisiológicas, el segundo a las necesidades de seguridad, el tercero a las necesidades sociales, el cuarto a las necesidades de estima y el quinto a la necesidad de autorrealización.”⁶² Véase *figura 3*.

Este autor presenta un orden que nos indica que al satisfacerse de manera aceptable las necesidades de nivel más bajo, se pasará a tener necesidades de niveles más altos.

Por otra parte Bourne menciona que el orden en que las necesidades van presentándose en nuestro cronograma de vida son: al nacer tenemos, indudablemente, las necesidades fisiológicas y, conforme vamos creciendo, vamos desarrollando las de nivel más alto, y hasta mucho tiempo después las que se encuentran en el último nivel (la autorrealización). El grado en el cual las necesidades pueden satisfacerse se da en el orden de supervivencia, por lo cual las fisiológicas son las primeras en cubrirse. Las necesidades de más alta jerarquía emergen cuando las de nivel más bajo están satisfechas.⁶³ Lo que apoya la propuesta de Maslow.

62 EVANS, G. E. *Técnicas de administración para bibliotecarios*. México: UNAM, 1980, p. 203.

La jerarquía de las necesidades humanas puede ser vista desde diferentes enfoques, por lo cual otros autores, como Fromm, mencionan otro orden de las mismas.

Fromm “[...] afirma que existen por lo menos cinco necesidades humanas, que han de quedar satisfechas si va el hombre a lograr por completo una verdadera personalidad, éstas son:

- ▶ Trascendencia: ser algo más que un animal, mejorar y aprender, enriquecerse de cosas materiales.
- ▶ Identidad: conocer el yo verdadero de sí mismo; ser capaz de identificarse con otros.
- ▶ Pertenencia: regresar a la naturaleza o a su modo natural de existencia y no a símbolos artificiales; obtener satisfacción de trabajar y no sólo trabajar por dinero.
- ▶ Marco de orientación: un modo de vida sana y consistente, ser creador y consciente, así como saber responder, vivir una vida razonable en un mundo razonable.
- ▶ Relación: sentirse único con el prójimo y consigo mismo.”⁶⁴

Como se puede observar, la jerarquía propuesta por Fromm en realidad parte de otro punto de vista, que posiblemente no sea el adecuado para los fines de esta investigación, pero sí hay que enfatizar que las necesidades humanas han sido investigadas desde diferentes concepciones.

Por lo tanto, la jerarquía de Maslow, para efectos de esta investigación, se puede considerar como la más adecuada para apoyar la explicación acerca de las necesidades de información que tiene el hombre. Para ello se describirá brevemente cada uno de los cinco niveles propuestos por este autor:

1. Las necesidades fisiológicas son de alimento, sed, sueño o por alguna otra función corporal. Las de comer y dormir requieren de satisfacción frecuente. Una vez que éstas son satisfechas de manera aceptable, las necesidades del siguiente nivel surgen y se pueden convertir en predominantes.

63 BOURNE, L.E., *Op. cit.*, p. 209.

64 BISCHOF, L.J., *Op. cit.*, p. 118



Figura 3

Fuente Evans, G. Edward. *Técnicas de administración para bibliotecarios*. México: UNAM, 1980, p. 204.

2. Las necesidades de seguridad se pueden ubicar dentro de la familia, como el contar con un ambiente predecible, estable, ordenado y seguro. Éstas ayudan en gran medida a la autoconservación.
3. Las necesidades sociales se relacionan con la aceptación, las relaciones amistosas y las oportunidades de asociación con otras personas. Indudablemente el ser humano es un ser social ya que ésta es una de las características que permitieron el paso a la hominización.
4. Las necesidades de estima incluyen la autoestima y la estimación por parte de otras personas. Se pueden tomar en cuenta los elementos de autoconfianza, logros, respeto a sí mismo, independencia y la competencia. Evans menciona que “[...]generalmente las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales se cubren por completo, esto no sucede con las necesidades de autoestima.”⁶⁵ De esta forma este nivel es más complejo de satisfacer completamente.
5. Las necesidades de autorrealización son las que tienen que ver con el potencial propio de cada persona. Esto implica que cada indivi-

65 EVANS, E., *Op. cit.*, p. 205

duo tenga una clara percepción de cuál es su fortaleza y sus límites. Esta necesidad (se puede añadir), nunca se satisface plenamente ya que muchos sujetos sólo la ‘tientan’ pero no obstante siempre se tiende hacia ella. Esta necesidad la presentan las personas (como por ejemplo los investigadores) cuando todas sus demás necesidades están aceptablemente satisfechas. Aquí es donde podemos ubicar el conocimiento para así poder explicar el porqué de las cosas o los fenómenos, el conocer perfectamente los objetos del mundo real y utilizar este conocimiento en el desarrollo o autorrealización de la propia persona.

Se puede decir que las necesidades de información estarían ubicadas en este nivel, en satisfacer una necesidad de autorrealización del individuo, sin descartar que la presentación de éstas no es tan lineal y que ellas pueden aparecer en cualquier otro nivel, sólo que se da con mayor frecuencia o intensidad en los niveles más altos. Cabe mencionar que un principio fundamental es que las necesidades básicas deben estar relativamente cubiertas para que aparezcan las necesidades de información.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores, se puede acotar lo siguiente:

- 1) El ser humano tiene una serie de necesidades, las cuales, está motivado a satisfacer a cada momento.
- 2) Las necesidades humanas se representan por medio de una jerarquía. Dicha jerarquía ha sido investigada por diferentes especialistas, quienes le han dado diverso orden y nombre a cada nivel.
- 3) La jerarquía de las necesidades humanas está bajo la influencia de dos factores:
 - a) Emocionales y cognitivos de cada individuo.
 - b) Sociales, es decir del ambiente donde se encuentra el sujeto.
- 4) Todas las jerarquías propuestas parecen indicar, unas de un modo específico y otras de uno no explícito, que existe, de entre todas esas necesidades jerarquizadas una cognitiva o que está relacionada con la necesidad de conocimiento.
- 5) El hombre, a través de su devenir biológico intelectual, llega a un momento en el cual toma uso de razón, esto lo conduce a tener

- esa necesidad de conocimiento y por lo tanto de información, ya que es a través de ésta como accederá a obtener conocimiento.
- 6) La escritura conservada en algún soporte permite al hombre tener acceso a la información y al conocimiento.

El hombre es producto de una larga evolución, es un organismo altamente desarrollado y tiene necesidades como cualquier otro ser vivo, pero las necesidades humanas están condicionadas por el ambiente que rodea al individuo y por los procesos internos que se generan dentro de su cerebro, como fue señalado en el apartado anterior.

Kogotkov menciona que uno de los problemas básicos en la teoría de las necesidades de información es establecer dos elementos: la formación y los mecanismos funcionales a través de los cuales se forman éstos.⁶⁶

Aunque el autor no explica cómo están compuestos esos dos elementos, es conveniente señalar los siguientes aspectos para establecer el surgimiento de las necesidades de información a partir de las necesidades humanas:

- a) Medio ambiente que rodea al sujeto.
- b) Características personales del individuo (incluidos sus procesos internos).
- c) Las necesidades humanas tienen varios niveles (jerarquía).
Niveles básicos o primarios (que deben estar cubiertos)
Niveles sociales, psicológicos y de conocimiento.

1.2 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Actualmente, el medio ambiente en el cual se encuentra el ser humano está plagado de información escrita, sonora y visual; el ser humano debe procesarla, ya sea para producir nuevo conocimiento (y

66 KOGOTKOV, S. D. "Formation of information needs" *Nauchno Tekhnicheskaya Informatsiya*. 1986, Serie 2, no. 2, p. 38.

adaptarse al medio ambiente), o, para generar más información o simplemente para tenerla sólo para sí mismo.

Por lo anterior, se puede considerar el desarrollo del hombre como un complejo sistema adaptativo (cibernético).⁶⁷ Es decir que conforme cambia el medio ambiente, el hombre, como organismo, se adapta a esos cambios y a cada cambio habrá una respuesta de adaptación.

En el hombre ocurre que la información extragenética, recogida en el transcurso de su vida, es de vital importancia para su desarrollo, principalmente, social, cultural, científico y tecnológico.

De esta forma es como el ser humano (de hecho su cerebro) ha procurado obtener información acumulada fuera del cuerpo y ha utilizado la escritura como el medio para tenerla registrada, y así es como se observa que los registros gráficos, cuyo contenido (información) puede entregarse a otra persona e ingresar a su cerebro por medio de los sentidos: del oído, del tacto y así como de la vista (entonces se entiende que un registro gráfico puede ser audible, táctil, así como visual),⁶⁸ permitirán que el individuo obtenga información o, en un determinado momento, conocimiento.

Por lo tanto las personas al estar rodeadas por este ambiente sonoro y visual continuamente están percibiendo información oral y representada en símbolos, y mucha de ella no registrada en un soporte.

Dado que el ambiente que rodea al hombre está plagado de información que él mismo genera, se puede establecer, como principio fundamental, que el organismo que genera información es el ser humano, ya sea que lo haga de forma oral o que quede registrada en algún soporte documental.

El hombre utilizará cualquier documento para satisfacer sus necesidades, ya sea visual, sonoro, impreso o electrónico; asimismo, otro ser humano puede ser, a su vez, su fuente documental para cubrir esta necesidad de información.

67 FRANTS, V., *Op. cit.*, p. 86.

68 SHERA, J. *Fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990, p. 209.

Por lo tanto, sólo el hombre puede ser portador de necesidades de información.⁶⁹ En él, este tipo de necesidades se ubica en el nivel más alto de la jerarquía de necesidades humanas; este tipo de necesidad se puede considerar como una de las más importantes,⁷⁰ por ser la que sin duda lo distingue de los demás organismos vivos.

De hecho, las necesidades de información evolucionaron con el hombre. En estado primitivo sólo requería de información mínima para poder sobrevivir, pero cuando aumentó la cantidad de información para seguir perdurando como especie se transformó en una necesidad vital que lo obligaba a buscar satisfacción por vía oral primero, y después por la que se conservaba en algún soporte.

Entonces las necesidades de información surgen, principalmente, cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, sed, etcétera) y se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente) los cuales lo estimularán a que tenga una reacción, deberá adaptarse a ellos.

Es indudable que el hombre necesita de la información extragenética acumulada fuera de su cuerpo para utilizarla en su adaptación al medio. De ahí que pueda aparecer la necesidad de información en los diferentes niveles de una jerarquía, pero ésta es más fuerte y persistente una vez cubiertos los niveles básicos.

Otro principio fundamental que se desprende de lo anteriormente expuesto es que las necesidades de información surgen cuando se han cubierto las necesidades básicas o primarias.

Las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades, etcétera. También se presentan por curiosidad, por las actividades de trabajo o estudio. Sin embargo no sólo las personas (como ente individual) presentan una necesidad de información, sino también las organizaciones o instituciones (compañías, industrias, instituciones educativas, etcétera), toda vez que dichas entidades están compuestas por individuos.

69 FRANTS, V., *Op. cit.*, p. 89.

70 *Idem.*, p. 86.

Kogotkov dice reconocer que la formación de las necesidades de información es un fenómeno complejo social y psicológico,⁷¹ ya sea individual o grupal.

Esta necesidad de información y conocimiento determina finalmente, la existencia en la cual un sujeto puede responder adecuadamente a un estímulo ambiental y puede, entonces, tomar decisiones pertinentes en situaciones vivenciales como: en la familia, en la calle, en la biblioteca o la universidad; en otras palabras, permiten al sujeto enfrentarse con la vida.⁷²

La necesidad de información y conocimiento determina la extensión en la cual un sujeto puede responder adecuadamente a un estímulo ambiental y puede, entonces, tomar decisiones en las situaciones vivenciales con la familia, en la calle, en la biblioteca, en la universidad, etcétera.

Lo anterior se debe a que “[...]la información es una necesidad cotidiana, a veces una exigencia impuesta por el acelerado crecimiento de las actividades humanas.”⁷³ Es decir, las actividades que desarrolla el hombre producen una presión sobre él mismo, orillándolo a tener una necesidad de información y un motivo o impulso que habrá de desembocar en un comportamiento de búsqueda de la satisfacción.

Así como la necesidad de información y conocimiento impulsan al individuo también impulsan a la sociedad, se puede decir que son la base del comportamiento colectivo y también del individual. El cerebro humano se deteriora cuando es privado de información que pueda ser procesada; asimismo la sociedad: si ésta quiere evitar la decadencia, debe de tomar constantes medidas preventivas para la identificación, adquisición y asimilación de nueva información y del conocimiento que necesita.⁷⁴

71 KOGOTKOV, S.D., *Op. cit.*, p. 39.

72 BLYUMENAU, D.I., *Op. cit.*, p. 49.

73 MORALES CAMPOS, E., *Op. cit.*, p. 80

74 SHERA, J. *Op. cit.*, p. 113.

Como ya se mencionó la necesidad de información del individuo se presenta cuando éste tiene una insatisfacción, no está satisfecho y cuando una necesidad de información se satisface y aparece otra.⁷⁵

El sujeto, entonces, entra en un estado de necesidad, el cual tiene dos aspectos importantes:

- a) Es una señal de que ocurrirá algo en la situación actual del sujeto.
- b) Ya un estado de necesidad genera actividad al analizar directamente lo que el sujeto percibe, de forma inconsciente en el mayor número de los casos, como causas de la necesidad.

Existe una estrecha relación entre la actividad que desarrolla el individuo y la información potencial, la experiencia con la que cuenta éste. A la vez esta relación se encuentra entre la información potencial o experiencia y el contenido temático de las necesidades de información.

En cuanto a la cuestión de la formación y surgimiento de las necesidades de información, como se expresa en los párrafos precedentes, cabe insistir en que la actividad que realiza el sujeto da origen a un estado de necesidad, lo cual producirá al interior del sujeto la temática de las necesidades de información; sin embargo la experiencia de este individuo que está registrada en su cerebro buscará cubrir ese estado de necesidad.

El esquema teórico para la formación de las necesidades de información debe dar una completa descripción del proceso, su relación con la actividad que desempeña el sujeto y su vínculo con el ambiente y las características del individuo. Pero además, debe explicar las relaciones de esa actividad como una situación problemática que influye en la formación de tales necesidades.

Reafirmando lo dicho anteriormente:

[...]la necesidad consciente de información no es una necesidad que se encuentre en el primer nivel de la pirámide de Maslow, donde se encuentra el alimento y el vestido, necesidades que requieren de una inmediata satisfacción para subsistir. Una vez satisfechas las necesidades de alimento y vestido, es posible que el hombre piense

75 FRANTS, V., *Op. cit.*, p. 86

y sienta otras necesidades que estén relacionadas con el confort físico y/o con el deleite espiritual y el conocimiento intelectual, como sería el caso de la información.⁷⁶

Es así como al momento de que el medio ambiente cambia, el sistema nervioso reacciona y entonces aparece alguna otra necesidad, la cual puede ser de información, para adaptarse al medio ambiente cambiante, ya que este tipo de necesidades cambia cuando el individuo pasa de un ambiente a otro; es decir, si el sujeto se ubica en otro ambiente sus necesidades de información serán otras.

Las necesidades sociales (la necesidad de hacer un trabajo creativo, la necesidad por conocer y el propio autoconocimiento) básicamente determinan las necesidades de información.⁷⁷

Las necesidades que presenta el individuo, pueden deberse a causas básicas o de nivel más alto, en el último, es cuando intervienen factores ambientales externos al organismo y es precisamente cuando aparecen las necesidades de información.

Para saber más sobre las necesidades de información del sujeto es preciso saber sobre el contexto en el cual aparecen las necesidades, esto implica investigar su situación de vida, temperamento, personalidad y la actitud del sujeto.⁷⁸

No sólo es importante observar y decir cuáles son los factores que tienen influencia sobre las necesidades de información, sino que es necesario establecer los mecanismos mediante los cuales se da ese proceso.

La formación de las necesidades de información es según Kogotkov:⁷⁹

- a) La actividad del sujeto.
- b) El uso que le da el sujeto a la información.

76 MORALES CAMPOS, E., *Op. cit.*, p. 80.

77 KNEISCHEL, F. "Information requirements as basis for the planning of information activities" *Problems of information user needs*. Moscow: Institute for Scientific and Technical Information, 1975, p. 21.

78 FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuarios da informacao*. Brasília, DF: IBICT, 1994. p.31.

79 KOGOTKOV, S.D., *Op. cit.*, p. 43.

1.2.1 Factores

Se considera oportuno realizar una exposición de las conclusiones obtenidas de diferentes investigaciones sobre los aspectos que tienen influencia en la aparición de las necesidades de información y al final de este apartado se presentará el resultado del análisis de estas exposiciones.

Kogotkov menciona que se deben establecer dentro de la concepción de las necesidades de información los factores reales que tienen influencia en dichas necesidades y en la satisfacción de las mismas.⁸⁰

Analizando con cuidado su argumento se descubre que tiene una carencia, y es que antes de ser satisfechas las necesidades de información existe un paso intermedio que es la manifestación de dichas necesidades, es decir su expresión, para, posteriormente, encontrar la satisfacción.

Con lo que sí es posible estar de acuerdo con Kogotkov es que es necesario encontrar los factores que influyen en su aparición y determinar cuál es el mecanismo con el que funcionan.

También se tiene que cuidar lo que expresa Prasad, respecto a que la discusión del fenómeno relativo a las necesidades de información debe girar en torno a:⁸¹

- a) Factores que generan las necesidades de información.
- b) Los tipos de necesidades de información que son derivados.

Es pertinente mencionar que los factores que intervienen en la aparición de estas necesidades y los tipos que de ellas se desprenden, varían constantemente en los sujetos. Así existen una serie de aspectos que son los que están involucrados con la variación de las necesidades.

80 *Idem.*, p.38.

81 PRASAD, N.H. *Information needs and user*. Varanasi; Indian Bibliographic Center, 1992, p. 27

Durrance afirma que hay una influencia de parte de los aspectos psicológicos sobre la necesidad y búsqueda de información, por lo menos en los postgraduados.⁸²

También señala que las necesidades de información varían de acuerdo con:⁸³

- a) La naturaleza de la actividad en la que el usuario se encuentra:
 - ▶ Investigación
 - ▶ Docencia
 - ▶ Operativa
 - ▶ Administración
 - ▶ Servicios, etcétera.

- b) El medio ambiente en el que realiza la actividad el sujeto. Condiciones bajo las cuales realiza la actividad:
 - ▶ Plaza de tiempo completo, medio tiempo o por horas
 - ▶ Distancia que recorre el sujeto hacia cualquier unidad de información
 - ▶ Medios de comunicación a su alcance: teléfono, fax, e-mail, etcétera.
 - ▶ Relaciones laborales que imperan en su lugar de trabajo
 - ▶ Tecnología disponible
 - ▶ Material y herramientas para hacer su trabajo
 - ▶ Tiempo disponible para su actividad y búsqueda de información
 - ▶ Condiciones físicas de las instalaciones
 - ▶ Medio social en el que se desarrolla la institución donde labora.

- c) Las características propias del individuo:
 - ▶ Pasos que habitualmente sigue para hacer su actividad
 - ▶ Información requerida para realizar los pasos de la actividad
 - ▶ Conocimientos en los que hace su actividad
 - ▶ Experiencia en su actividad

82 DURRANCE, J.C. "Information needs: old song new tune", *Op cit*, p. 163.

83 *Idem.*, 162.

- ▶ Actualización en sus conocimientos o actividad
- ▶ Intereses
- ▶ Hábitos y habilidades:
- ▶ De lectura
- ▶ Uso de la información
- ▶ Uso de servicios de información
- ▶ Idiomas
- ▶ Compatibilidad
- ▶ Facilidad de comunicación
- ▶ Capacidades (análisis, síntesis, aprender, generalizaciones, abstracciones, etcétera.)
- ▶ Motivación hacia su actividad
- ▶ Personalidad:
- ▶ Temperamento
- ▶ Carácter.

Esta autora enfatiza que la necesidad de conocimiento o información documental está condicionada por el carácter de la actividad profesional –o no profesional– de la persona y depende también de sus características individuales,⁸⁴ así como, se puede agregar, del medio ambiente circundante.

Shum, por su lado, identifica una serie de condiciones en las cuales se forman las necesidades de información, y que son determinantes, en donde se incluyen:⁸⁵

- ▶ Lo industrial
- ▶ Lo social
- ▶ Los objetivos personales
- ▶ El estado de producción
- ▶ El estado de desarrollo social.

84 RODRIGUEZ LUIS, Iradia. “Estudio de las necesidades informativas de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud” *Actualidades de la Información Científica y Tecnológica*. 1990, vol. 21, no. 1(150), p. 48

85 Shum citado por KOGOTKOV, S. D. “Formation of information needs” *Nauchno Tekhnicheskaya Infoamrtisiva*. Serie 2, no. 2, 1986. p. 38.

Devadason, en cambio, menciona que las necesidades de información son afectadas por una variedad de factores, tales como:⁸⁶

- ▶ El rango de fuentes disponibles
- ▶ La retroalimentación
- ▶ La motivación
- ▶ La orientación profesional
- ▶ Las características individuales del usuario
- ▶ Los sistemas que rodean al usuario: social, político, económico, legal y regulador.
- ▶ Las consecuencias del uso de la información.

También Shekhurin asegura que existe una conexión entre las necesidades de información y el potencial creativo de un científico;⁸⁷ por lo tanto, él deduce que ese potencial tiene una influencia en los tipos y alcance de sus necesidades. De hecho, las necesidades de un científico están determinadas no sólo por las condiciones objetivas de su trabajo –el problema de estudio, las funciones profesionales, etcétera– sino también por partes subjetivas como:

- ▶ Facultades
- ▶ Erudición
- ▶ Personalidad
- ▶ Ambiciones
- ▶ Eficiencia, etcétera.

Dichas características constituyen la noción de potencial creativo y las motivaciones de su trabajo.⁸⁸ Pero en definitiva se debe conocer el problema medio ambiental en general y el medio ambiente informativo, ya que éstos juegan un papel clave en la predicción de las necesidades de información.

86 DEVADASON, J. W. "A methodology for the identification of information needs of users" *IFLA Journal*, 1997, vol. 23, no. 1, p. 42.

87 SHEKHURIN, D:E: "Scientist's creative potential; clue to his information needs" *Problems of information user needs*. Moscow: Institute for Scientific and Technical Information, 1975. p. 103.

88 *Idem*, .p.103.

Ahora bien, partiendo de que estas necesidades de información nacen del papel que un individuo realiza en su vida social,⁸⁹ es necesario incluir estudios sobre aspectos del medio ambiente socio-cultural-físico y del papel y desempeño que juega el individuo. Se puede confirmar que existen varios factores que surgen –sociales por ejemplo– y que tienen influencia sobre la aparición de las necesidades de información.

Por lo anterior, se puede decir que el medio ambiente que rodea al individuo, en el lugar en que se encuentre, lo presiona a que presente necesidades de información y que entonces, junto con el conocimiento de este medio ambiente, y las particularidades de cada una de ellas, se pueden predecir las necesidades de información que tiene y llegará a tener.

Entonces la sociedad influye directamente en la formación y satisfacción de las necesidades de información, pero también determina el contenido de ellas.⁹⁰ Asimismo se puede ver la aparición de las necesidades de información de manera más específica o con otro enfoque: cuando el ambiente en que se encuentra una persona le plantea un problema específico.

Es así como Durrance asevera que la necesidad de información es el resultado de la aparición de un problema en una situación específica.⁹¹

Así pues las necesidades de información pueden ser consideradas desde la perspectiva de la solución de problemas en donde intervenga la utilización del conocimiento⁹² que se requiere para solucionarlo.

Las necesidades de información que se presentan en un individuo tienen su base en el hecho que la información tiene un propósito, por eso es que la necesita, es decir, la presencia de un propósito para el uso de la información nos lleva a concluir que es necesaria,⁹³ y el

89 BETTIOL, M., *Op. cit.*, p. 66.

90 KOGOTKOV, S.D., *Op. cit.*, p. 45.

91 DURRANCE, J. C., “Information need: old song new tune”, *Op. cit.*, p. 161.

92 JARVELIN, K. “On the impacts of modern information technology on information needs and seeking : a framework” *Representation and exchange of knowledge as a basic information process*. Amsterdam : North Holland, 1984, p. 214.

propósito puede estar ligado a la solución de un problema que le fue planteado a la persona por su ambiente.

La necesidad de información del individuo también se presenta cuando se encuentra en grupo realizando funciones y actividades similares con el fin de alcanzar un objetivo común, como puede ser resolver un problema, y comúnmente se presenta cuando se encuentra en sociedad.

Para entender mejor una necesidad de información es conveniente determinar:

- a) La relación del sujeto con su actividad en el medio en el cual se ubica.
- b) Formular la situación problemática en la que se encuentra el sujeto, quien será el que directamente busque la información para satisfacer su necesidad.

Tomar en cuenta la situación en la actividad que se encuentra el sujeto y que es lo que está dando origen a esa necesidad es considerado, en términos generales, parte del ambiente.

Existen una serie de documentos escritos donde diversos autores expresan los factores o elementos que tienen influencia en el surgimiento o formación de las necesidades de información, dichas expresiones se presentarán en los siguientes párrafos, donde se podrán analizar sus similitudes y diferencias para poder llegar a una sistematización de los factores que intervienen en la aparición de este fenómeno en diversas comunidades de sujetos.

Kogotkov considera que las necesidades de información de especialistas en diversas disciplinas están bajo la influencia de los siguientes factores:⁹⁴

- ▶ Especialidad de los sujetos
- ▶ Características o naturaleza de la actividad
- ▶ Educación
- ▶ Estatus
- ▶ Experiencia en la investigación

93 PRASAD, H. N., *Op. cit.*, p. 35.

94 KOGOTKOV, S.D., *Op. cit.*, p. 39.

- ▶ Adiestramiento o capacidad lingüística
- ▶ Adiestramiento en cuestiones bibliográficas
- ▶ El flujo de información existente en las diversas especialidades.

Paisley menciona como factores que afectan las necesidades de información:⁹⁵

- ▶ Una colección completa de fuentes disponibles de información
- ▶ Los usos que se le darán a la información que es utilizada
- ▶ El sistema social, político, económico y otros fenómenos que afectan de gran manera al usuario y a su actividad.

Figueiredo, por su parte, dice que los factores que afectan o influyen las necesidades de información con respecto a una comunidad son:⁹⁶

- ▶ El crecimiento de la literatura en el área respectiva.
- ▶ El costo de la literatura en el área
- ▶ El tamaño o cantidad de usuarios reales y potenciales a los cuales sirve la unidad de información.
- ▶ El nivel educativo de la comunidad
- ▶ La accesibilidad a la unidad de información y sus servicios bibliotecarios y de información en cuanto a lo físico, intelectual –especialidad–, psicología del servicio de información, etcétera.
- ▶ El costo del servicio de información.
- ▶ La facilidad del servicio de información.
- ▶ La experiencia del usuario para usar el servicio de información.
- ▶ La rapidez del servicio.
- ▶ El valor de solución para un problema de información.
- ▶ La probabilidad de que en la literatura exista la solución al problema que tiene el usuario.

95 Paisley citado por FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuarios da informação*. Brasília, DF: IBICT, 1994, p. 36

96 *Idem.*, pp. 35-39

Según Crawford, las necesidades de información dependen de:⁹⁷

- ▶ Actividad laboral o de trabajo del usuario.
- ▶ Área de interés del usuario.
- ▶ Facilidades disponibles.
- ▶ Posición jerárquica de los usuarios.
- ▶ Factores motivacionales de las necesidades de información.
- ▶ Necesidad de tomar una decisión.
- ▶ Necesidad de validar caminos correctos.
- ▶ Necesidad de hacer contribuciones profesionales.
- ▶ Necesidad de establecer prioridades para descubrir.

Examinando los párrafos anteriores es como la investigación de las necesidades de información y el comportamiento informativo –búsqueda de información– puede verse como compleja debido a que la conducta humana es multidimensional,⁹⁸ lo cual la convierte en un problema con muchas variantes.

Por ello, y para entender mejor las necesidades de información, se abordarán dos elementos que intervienen en su aparición en el hombre, que son:

- a) El ambiente, y
- b) las características particulares del individuo.

Con el fin de utilizar y aclarar la exposición llevada a cabo en las páginas anteriores sobre los diferentes autores acerca de los factores que intervienen en la aparición de las necesidades de información, y después de un análisis y sistematización detenido de lo expuesto por los investigadores citados, se puede concluir la existencia (para el modelo teórico que se verá más adelante), de dos factores: I) Internos y II) Externos.

I). Los factores internos

97 Crawford citado por DEVADASON, F. J., *Op. cit.*, p. 42

98 DURRANCE, J.C. "Information need: old song new tune", *Op cit*, p. 161.

Son las características particulares de cada individuo y se encuentran ubicadas en su cerebro.

Estas características son las que marcan las diferencias con otros sujetos pero que, en general, todos pueden poseer y que depende de su desarrollo cognitivo y cerebral tener la mayoría de ellas, aunque también pueden intervenir factores externos(ambientales) para tener varias de ellas o un alto número de ellas.

En este inciso se mencionarán estas características, pero siempre existe la salvedad de haber omitido alguna:

1). Conocimientos:

- › Sobre su actividad
- › Sobre el lugar donde vive
- › Actualización de sus conocimientos académicos
- › Idiomas que domina
- › Especialidad dentro de su trabajo o disciplina
- › Erudición

2). Experiencia:

- › En su actividad
- › Para sobrevivir en su medio
- › En la investigación y la docencia
- › En los pasos que sigue habitualmente al desarrollar una actividad

3). Habilidades, hábitos y capacidades

- › De lectura
- › De uso de los recursos informativos
- › Capacidad de análisis, síntesis, aprendizaje, de abstracciones, etcétera.
- › Facilidad de comunicación
- › Capacidad lingüística

4) Intereses personales

5) Motivación hacia sus actividades personales y de trabajo

6) Personalidad:

- Temperamento
- Carácter
- Introverso
- Extroverso
- Facultades

7). Ambiciones

8). Educación

9). Estatus social, nivel jerárquico del sujeto en su lugar de trabajo, papel o rol que desempeña en su actividad laboral y en grupo

10). Metas y objetivos personales

II) Los factores externos.

Son los elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera del sujeto y que desde esa posición influyen sobre él para dar origen a las necesidades de información.

Estos factores se combinan con los internos de tal manera que de ella surgen las necesidades de información; motivo por el cual no se puede afirmar que sólo los factores externos promuevan la aparición de las necesidades.

Se presentan en este inciso los elementos que en su conjunto forman los factores externos, no sin antes señalar la posibilidad de omisión de algunos de ellos, dada su extensión y variedad.

1). Actividad que desarrolla el sujeto en su trabajo

Naturaleza de la actividad del sujeto:

- Investigación
- Docencia
- Operativo
- Administrador, gerente, supervisor
- Profesión que desempeña
- Comercio
- Industria

- Servicios
- Facilidades para su trabajo:
- Herramientas y materiales de trabajo
 - Recursos informativos disponibles:
 - Centros de documentación,
 - Bibliotecas,
 - Centros de información etcétera.
 - Facilidad de acceso
 - Costo de los servicios
 - Colecciones documentales disponibles
 - Accesibilidad a la unidad de información
 - Rapidez del servicio
 - Orientación en la solución de un problema informativo
 - Tecnología disponible
 - Tiempo suficiente para desarrollar su trabajo
 - Condiciones físicas para hacer sus labores
 - Medios de comunicación a su alcance
- Lugar donde se encuentra la institución, empresa u organismo donde trabaja
- Medio social en el que se desarrolla la entidad donde trabaja
- Características de su trabajo
- Tiempo completo
 - Medio tiempo
 - Por horas
 - Relaciones laborales: contratos, reglamentos, etcétera.
- 2). Lugar donde vive el sujeto
- Ambiente familiar
 - Vive solo
 - Amistades que tiene
 - Barrio, colonia, zona urbana, zona rural
 - Lugar geográfico: país, región, estado.
- 3) Ambiente que rodea al sujeto o grupo de sujetos en general con relación a:
- Nivel social de desarrollo
 - Sistema legal
 - Sistema político

- Nivel económico
- Nivel científico
- Grado tecnológico de desarrollo
- Nivel de producción
- Ambiente físico: frío, calor, húmedo, etcétera.

Estos factores también influyen sobre el entendimiento del comportamiento en la búsqueda de información, lo cual representa la manifestación de esas necesidades de información.

Por lo anterior, es conveniente enfatizar que ambos factores entran en combinación de tal manera que desencadenan todo el mecanismo para que exista una motivación que lleve al sujeto a tener una necesidad de información.

1.2.2 Definición

El problema de la definición de las necesidades de información se viene dando desde tiempo atrás. Los datos indican que alrededor del año de 1948 es cuando se habla de las necesidades de información en la Royal Society Scientific Information Conference,⁹⁹ en la cual se presentan los resultados de algunas investigaciones acerca del comportamiento en la búsqueda de información. Cabe señalar que desde esa fecha existe la interpretación de llamar al comportamiento informativo, necesidades de información, lo cual no es tal, como se ha expuesto en esta investigación.

Posterior a esa Conferencia existen autores como Herner¹⁰⁰ y Menzel,¹⁰¹ quienes trataron al comportamiento informativo como necesidades de información. Esto también lo afirma Menezes sobre lo

99 *The Royal Society Scientific Information Conference: report and papers submitted. London: The Royal Society, 1948.*

100 HERNER, Saul y Mary Herner. "Information needs and uses in science and technology" En: *Annual review of information science and technology*. 1967, vol. 1, pp. 1-34.

101 MENZEL, H. Information needs and uses in science and technology. En: *Annual review of information science and technology*, 1966, vol. 2, pp. 41-69.

dicho por Brittain y Rees en el sentido de que varios de los estudios que tienen la intención de abordar las necesidades de información son en realidad investigaciones de uso de fuentes y recursos o, en el mejor de los casos, hipótesis sobre las demandas de información.¹⁰²

Asimismo los intentos de definiciones sobre las necesidades de información giran alrededor de tres aspectos:

- ▶ Flujo de información
- ▶ La comunicación: tanto formal como informal
- ▶ Uso de la información

Debido a que las primeras investigaciones fueron hechas acerca del comportamiento informativo (según los primeros autores: necesidades de información) de grupos de científicos, las conclusiones giran alrededor de las formas de comunicación que tenían los científicos y los medios a través de los cuales se transmitían su información de unos a otros (colegios invisibles). Salta a la vista que las primeras investigaciones sólo relacionan las necesidades de información con la fase del trabajo de investigación científica.¹⁰³

Estas primeras investigaciones, ubicadas en el sistema de comunicación formal e informal entre científicos, se refieren a:¹⁰⁴

- a) Tipos de fuentes que usan
- b) Tipos de fuentes que recogen sus trabajos
- c) Actualidad de la bibliografía que usan
- d) Capacidad de trabajar en equipo o en contacto con colegas
- e) Productividad (artículos, libros, reportes de investigación, informes, etcétera.)

Estas investigaciones no se preocuparon por el origen de las necesidades ni tampoco de abordarlas como un fenómeno en el que aparecen los elementos de manifestación y satisfacción; simplemente tomaron al comportamiento informativo como necesidades y no como una consecuencia de ellas.

102 FIGUEIREDO, Nice Menezes de, *Op. cit.*, p. 39.

103 MENZEL, H. "The information needs of current" *Library Quaterly*, 1964, vol. 34, .p.8.

104 LIPETZ, BEN-AMI. "Information needs and uses" *Annual review of information science technology*. vol. 5, 1970, p. 20.

El flujo de información, otro de los aspectos bajo los cuales se investigaba el comportamiento informativo en sus inicios, se ve encaminado al modo en que la información sigue un camino para solucionar un problema del científico en sus labores de investigación.¹⁰⁵ Esta fase de flujo de información sigue teniendo como centro al científico de las ciencias duras.

Al respecto Menzel¹⁰⁶ menciona que las necesidades de información –como él las concebía, ya que en realidad era comportamiento informativo– se relacionan con el flujo de información entre los científicos con respecto a tres aspectos:

- a) La multiplicidad de funciones de los sistemas de información para los científicos.
- b) La importancia de la comunicación informal y personal
- c) La investigación del comportamiento informativo.

A finales de los años sesentas y setentas ya no se realizaba investigación únicamente con los científicos de las ciencias duras, sino que se extendió a las ciencias sociales y a las humanidades, dejando atrás los aspectos de comunicación informal y flujo de la información, desde donde se abordaba a las necesidades de información (principalmente el comportamiento informativo).

Al aparecer el hecho de iniciar investigaciones sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo en las áreas de humanidades y ciencias sociales marcó el momento en el cual se trató de dar una definición más congruente con diversos sectores sociales, no exclusiva para los científicos, es decir que tuviera mayor amplitud para llegar a ser un modelo aplicable y explicativo general a toda clase de sujetos.

Hay que comenzar por observar que la expresión ‘necesidades de información’ es una construcción genérica usada para responder por qué las personas buscan, encuentran y usan la información.¹⁰⁷ En muchas ocasiones los términos necesidad, demanda, requerimiento

105 BRITAIN, J.M. “Pitfall of user oriented research and some neglected area” *International research forum in information science*, 19981, vol. 4, p. 225.

106 MENZEL, H. *The information needs of current*, *Op. cit.*, p. 6.

o deseo de información se han usado indistintamente sin aclarar su significado.¹⁰⁸

Asimismo hay que considerar que la búsqueda, requerimiento, demanda o deseo de información documental es el reflejo de que existe una necesidad de información en la persona. Si el individuo presenta una necesidad de información es porque la requiere en ese momento, puesto que se ha visto estimulado, a través de su sistema nervioso, a satisfacerla.

Se puede decir que la necesidad de información es un concepto primario diseñado para especificar un estado psicológico del hombre.¹⁰⁹ Posiblemente no sea factible todavía aceptar una definición específica de la “necesidad de información”, como pasa con el concepto de “información”, pero sí se pueden hacer aproximaciones delimitando campos en los que sea factible explicarla identificando su naturaleza, y dando pautas para una posterior definición del concepto que permita abarcarlo desde todas las perspectivas que se quieran darle.

Es importante señalar que en investigaciones efectuadas sobre las necesidades de información de los científicos (investigadores–, otros profesionistas –médicos, abogados, etcétera) y otros sectores sociales (mujeres, hombres de raza negra, agricultores, etcétera), el término “necesidades” se interpreta generalmente por estos sectores como algo que tiene que ver con:

- ▶ Clases de mensajes en función del sujeto.
- ▶ El uso general del vocablo.
- ▶ El lenguaje o las fuentes donde encuentra la información que necesitan las personas recursos y fuentes informativas.

La confusión de usos sobre el término “necesidad”, ciertamente no ha contribuido a clarificar el problema sobre la definición de las ‘necesidades de información’,¹¹⁰ al contrario, lo ha dificultado.

107 FAIBISOFF, S. “Information and information need” *Information reports and bibliographies*. 1976, p. Vol. 5 no. 5, p. 3.

108 PRASAD, H. N. *Information needs and user*. Varanasi . Indian Bibliographic Center, 1992, p. 29

109 FRANTS, V., *Op. cit.*, p. 87

Se han intentado diferentes definiciones sobre las necesidades de información, pero esto ha sido muy difícil y han surgido más términos como: necesidades de la biblioteca y los recursos bibliográficos, necesidades de documentos, necesidades de lectura, necesidades de documentación y necesidades documentales.¹¹¹ Es así como en la literatura se encuentra la dificultad de definir el concepto básico de las necesidades de información.^{112, 113, 114}

Pero hay que intentar explicar qué es la necesidad de información, sin olvidar lo expuesto en párrafos anteriores en relación a que la información es algo que el ser humano genera y registra en un soporte, con miras a su posterior utilización por él mismo; entonces esta explicación tiene como marco a la información que se encuentra registrada en algún soporte impreso, audiovisual o electrónico.

Existen dos elementos involucrados en la concepción de las necesidades de información:

- ▶ Información
- ▶ Necesidad

El concepto de necesidades humanas ya fue tratado en el apartado 1.1.2, toca ahora el turno de discutir el concepto de información. Esta forma de analizar el concepto y acercarse a una definición es algo provechoso para el mejor entendimiento de este fenómeno que se investiga.¹¹⁵

110 SHERA, J., *Op. cit.*, p. 176.

111 KOGOTKOV, S.D. "Formation of information needs" *Nauchno tekhnicheskaya informatsiya*. 1986, serie 2, no.2. p. 38.

112 DURRANCE, J. C. "Information need: old song new tune", *Op. cit.*, p. 161.

113 PRASAD, N.H., *Op. cit.*, p. 29.

114 BETTIOL, E. M. "Necessidades de informação: uma revisao" *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Jane-junio 1990, vol. 18, no. 1, p. 61.

115 *Cfr.* Las siguientes obras que mencionan que es mejor manejar un concepto ya que permite más amplitud y creatividad de interpretación y en cambio la definición es más limitada y restrictiva.

DESANTES GUANTER, José M. *Teoría y régimen jurídico de la documentación*. Madrid, EUDEMA, 1987, p. 106.

LÓPEZ YEPES, José. *La documentación como disciplina. Teoría e historia*. 2ª ed. Actualizada y ampliada. Pamplona: EUNSA, 1995, p. 309.

La forma en que se inició este apartado, 1.2.2. conjuntamente con lo expuesto en el 1.1.2, permite comprender el centro del concepto de necesidad y por ende entender el de necesidad de información, cómo es que surge, cómo se origina, cómo aparece en el hombre, y los factores que intervienen en dicha aparición.

Para iniciar el establecimiento del concepto de necesidades de información se puede tomar como punto de partida lo que expresan algunos autores con respecto a lo que se entiende por información:

Faibisof menciona que la información es aquello que añade o cambia el conocimiento del universo, así como aquello que reduce la incertidumbre.¹¹⁶

Para Wilson, el término información indica una entidad física o fenómeno, el canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes o el dato factual, determinado empíricamente y presentado en un documento o transmitido oralmente.¹¹⁷

Por su parte Martínez Comeche concibe a la información “[...] como los datos o conocimientos considerados novedosos o relevantes, en un momento dado y por un receptor específico”.¹¹⁸

La información es definida como todo conocimiento, ideas, hechos, datos y trabajos imaginativos de la mente, los cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato o soporte.¹¹⁹

De los autores antes mencionados se pueden obtener los siguientes aspectos, mismos que servirán de apoyo para delimitar lo que se entiende por información:

- ▶ Es aquello que reduce la incertidumbre.

116 FAIBISOFF, S., D.P. Ely “Information and information needs” *Key papers in the design and evaluation of information systems*. New York: Knowledge Industry, 1978. p. 270

117 WILSON, T.D “On uses studies and information need” *Journal of documentation*. 1981, vol. 37, no.1, pp. 3-5.

118 MARTÍNEZ COMECHE, Juan Antonio. *Teoría de la información documental*. Madrid: Síntesis, 1995, p.31

119 CHING-CHIH CHEN, Peter Hernon. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*.New York; Neal-Schuman, 1982, p. 5.

- ▶ Es aquello que añade o cambia el conocimiento que posee el sujeto sobre el universo.
- ▶ Es la presentación –de la información– en un documento –soporte físico– o transmisión oral por un sujeto que puede ser visto como documento en sí mismo por otro sujeto.
- ▶ Son los datos o conocimientos relevantes o novedosos a consideración del sujeto.
- ▶ Es el conocimiento, ideas, hechos datos y trabajos realizados por la mente humana.

Con base en estos cinco aspectos se conformará lo que se tomará como información para esta investigación. Se entiende por “información” las ideas, hechos, datos, conocimientos, trabajos intelectuales o imaginativos que son relevantes o novedosos para un sujeto en determinado momento.

Ahora bien, el autor Martínez Comeche usa el término de “información documental”, la cual apoya una parte del fenómeno de las necesidades de información; por lo cual se pueden hacer algunas modificaciones que se expondrán más adelante.

Este autor define a la información documental como los documentos –o referencias– considerados novedosos – o relevantes– y pertinentes, en un momento dado por un receptor concreto, a fin de paliar en ellos su ignorancia o reducir en ellos su incertidumbre sobre una materia, originando un nuevo estado de conocimiento cuya estructura no es modificada por aquélla.¹²⁰

De las definiciones anteriores es preciso resaltar dos aspectos que serán tratados en profundidad en la parte 3.1.3: la relevancia y la pertinencia de los documentos desde el punto de vista del usuario de una unidad de información o del sujeto común de cualquier sector de la sociedad.

En el caso de esta última definición, por documentos se está entendiendo:

- ▶ Libros

120 MARTÍNEZ COMECHE, Juan Antonio. *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Madrid: Síntesis, 1995, p. 66.

- ▶ Revistas
- ▶ Folletos
- ▶ Tesis
- ▶ Reportes de investigación
- ▶ Fotos
- ▶ Bibliografías
- ▶ Planos
- ▶ Mapas
- ▶ Pinturas
- ▶ Diapositivas
- ▶ Videos
- ▶ Películas
- ▶ Cintas de audio o grabaciones en cinta
- ▶ Disquetes
- ▶ Cd-Rom
- ▶ Bases de datos
- ▶ Referencias (índices, abstracts, o sólo impresiones de búsquedas en línea, etcétera)
- ▶ Modelos tridimensionales
- ▶ Ruinas arqueológicas
- ▶ Colecciones de museo
- ▶ Otros individuos (familiares, colegas, vecinos, maestros, expertos, etcétera).

En estos documentos se encuentra la información registrada de tal forma que el sujeto o usuario puede utilizarla para subsanar su ignorancia o incertidumbre de algo. Esta última parte es más bien una cualidad que se le da a la información; tiene que ir unida a un sujeto que es el que la asimila o la rechaza; el individuo es quien va a aceptarla, porque subsana su ignorancia y su incertidumbre, o a dejarla de lado porque no le ayuda a subsanar ni a reducir su incertidumbre. Pero esto lo hace un sujeto. La información está simplemente registrada en el documento. De ahí que se puede afirmar que, dependiendo de la percepción o necesidad del sujeto, todo es susceptible de proporcionar información.

En cuanto a las necesidades de información, éstas son tratadas por diversos autores de la siguiente forma:

Prasad ve a las necesidades de información de los usuarios como la información que necesitan para resolver objetivamente las actividades que tienen asignadas.¹²¹ Por su parte Belkin las maneja como “[...]anomalías del estado del conocimiento” del usuario, lo cual le origina un problema que lo lleva a necesitar la información.¹²²

Haverlock dice que son mensajes significativos dentro del sistema humano que se transforman en fuerzas dinámicas encargadas de crear un estado de inestabilidad, dentro del individuo, y que conducen a un ciclo de comportamiento con el fin de corregirla.¹²³

Blyumenau afirma que es un acto de reconocer la insuficiencia de nuestro conocimiento para la modificación de modelos reflejados en nuestro nivel de concepto. Es decir, si nosotros detectamos partes incompletas en un modelo, necesitamos conocimiento adicional para ordenar la eliminación de esas partes.¹²⁴

Krikelas menciona que se inician cuando alguien percibe que el estado actual del conocimiento poseído es menor que el necesitado como ideal sobre algún tema –o problema–. Es un reconocimiento de la existencia de una incertidumbre en lo personal o en la vida laboral de un sujeto.¹²⁵

Sanz, por su parte, las menciona como la sensación de carencia de algo.¹²⁶ Y Line considera que es aquello que un sujeto debe poseer para su trabajo, investigación, etcétera.¹²⁷

Atkins las define como una fuerza de incertidumbre extrínseca producida por una discrepancia percibida entre el nivel de certidum-

121 PRASAD, N.H., *Op. cit.*, p. 28.

122 BELKIN, N. J. “Models of dialogue for information retrieval” : *International Forum in Information Science*, 1981, vol. 4, pp. 18-19

123 HAVERLOCK, C. *Planning for innovation through dissemination and utilization for knowledge*. University of Michigan. Institute of Social Research, 1979, pp. 2,11.

124 BLYUMENAU, D.I., *Op. cit.*, p.50.

125 KRIKELAS, J., *Op. cit.*, p. 7

126 SÁNZ CASADOS, Elias. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Sánchez Ruizpérez, 1994, p.24.

127 LINE, M.B. “Draft definitions: information and library needs, wants, demands and uses” *Aslib proceedings*.1974, vol. 26, no.2, p. 87.

bre de un sujeto, acerca de los objetos del medio ambiente, y un estado de discernimiento que busca alcanzar.¹²⁸

Kogotkov dice que es la aceptación de la insuficiencia de conocimiento para construir modelos de un objeto que reflejen su relación con éste y al mismo tiempo proporcione una indicación para completar ese conocimiento del objeto, lo cual se requiere para mejorar la confianza en el modelo.¹²⁹

De la revisión realizada hasta aquí de los autores nombrados en los párrafos antecedentes, y con el fin de obtener la definición que será propuesta en esta investigación para la formación de la teoría de las necesidades de información y los métodos para analizarlas, es conveniente resaltar los siguientes aspectos:

- a) Las necesidades de información pretenden resolver las actividades que tiene un sujeto.
- b) Algunos autores utilizan el mismo término que se pretende definir: necesitan información, necesitan conocimiento adicional, necesidad de localizar y obtener documentos sobre un autor o título.
- c) La carencia de conocimiento puede ser interpretada como “anomalía del conocimiento”.
- d) Las necesidades de información. Las necesidades del hombre se transforman en fuerzas dinámicas que lo mueven y conducen a un comportamiento.
- e) Se tiene que reconocer la insuficiencia de un conocimiento por parte del sujeto, ya sea consciente o inconscientemente.
- f) El estado actual de conocimiento de un sujeto es menor que el necesitado. El cerebro del sujeto guarda conocimiento e información, así como la experiencia de sus vivencias.
- g) Es una sensación de carencia y es lo que el sujeto siente que debe poseer para sus actividades.

A partir de lo que será manejado como información y necesidades y retomando lo expuesto en 1.2 y principios de la parte 1.2.2 de este capítulo, una necesidad de información se puede interpretar como un acto,

128 Atkins citado por KRIKELAS, J., *Op. cit.*, pp. 6-7.

129 KOGOTKOV, S.D., *Op. cit.*, p. 39.

por parte del individuo, de reconocer la insuficiencia de conocimiento acerca de algunas cosas o de partes de esas cosas o modelos.¹³⁰ Pero este reconocimiento por parte del individuo puede ser consciente o inconsciente.

Si el sujeto detecta partes incompletas de esas cosas, hechos, fenómenos o modelos, entonces le falta el conocimiento adicional, que no posee actualmente, para eliminar esas partes incompletas de las cosas que quiere conocer.

Entonces, las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción.

De lo anterior se desprenden los siguientes aspectos importantes:

A) Carencia o insuficiencia de conocimiento e información sobre:

Un fenómeno

Un hecho

Un objeto o alguna cosa

Pero se supone que para un sujeto existen en un momento dado, los documentos o referencias considerados novedosos, relevantes y pertinentes que reducirán su incertidumbre, mismos que contienen ese conocimiento e información sobre el fenómeno, hecho, cosa u objeto.

B) Influencia de los factores externos e internos en la carencia o insuficiencia de conocimiento e información sobre lo expresado en A).

C) El sujeto, debido a A) y B), siente una insatisfacción, se rompe su equilibrio; es decir, las relaciones con su medio interno y externo.

D) Aparece una motivación que impulsa al sujeto a tener o presentar físicamente un comportamiento informativo. Esta motivación es debida a C).

130 *Cfr.* BLYUMENAU, D.I. *Op. cit.*, p. 50

E) El sujeto, a través de su comportamiento informativo, busca la satisfacción de esa carencia o insuficiencia de conocimiento e información expresada en A).

La información o conocimiento insuficiente sobre alguna cosa, fenómeno o hecho genera una necesidad de información para obtener la información y el conocimiento que hace falta para que ese hecho, cosa o fenómeno sea comprendido en su totalidad.

La necesidad de información de un individuo es un complemento socialmente necesario en una labor práctica y en el curso de la exploración científica del mundo; entonces, las necesidades son definidas por las relaciones entre el nivel de conocimiento social necesario y el nivel de conocimiento disponible –o el bajo nivel de información que posee el sujeto–.¹³¹ Se puede decir que es la información que le hace falta a la persona para seguir realizando su actividad práctica o científica.

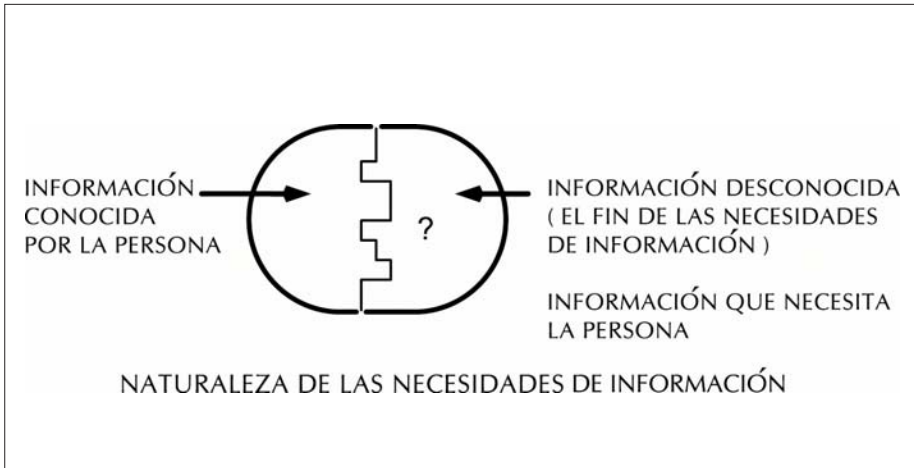


Figura 4

Kogotkov, S.D. "Formation of information needs" *Nauchno tekhnicheskaya informatsiya*. 1986, serie 2, vol 20, no.2. p. 38

131 SAFIN, A. "Probability models of information needs" En *Nauchno tekhnicheskaya informatsiya*, 1987, serie 2, no. 12, p. 72.

Es así como las necesidades de información surgen cuando se tiene, por un lado, la información que es conocida por el sujeto (yo diría cualquier persona) y, por el otro, la información que desconoce, pero que necesita; esto sería el objeto de las necesidades de información, según Kogotkov.¹³² Véase *figura 4*.¹³³

Esta insuficiencia de información o conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o hecho produce una insatisfacción en el individuo, lo cual lo lleva a tener una necesidad de información que debe satisfacer para obtener esa información o conocimiento que le hace falta acerca del fenómeno u objeto.

Cuando se empieza a formar una necesidad en la persona, según Kogotkov, se dice que se está en un estado de necesidad –reflejada por la insuficiencia de información que se posee–, y después surge el estado de contenido –que corresponde a una información específica sobre algo, por ejemplo: el número de electrones en el uranio–, que es la información necesaria o requerida para satisfacer esa necesidad.¹³⁴

La formación de la necesidad en la persona, como se había expresado en otros apartados, implica que la actividad es la base de las necesidades de nivel más alto; entendiendo a la actividad como aquello que desarrolla la persona, el ambiente en que la realiza y las características particulares de dicho individuo.

Las necesidades de información aparecen cuando la persona reconoce la insuficiencia de su conocimiento acerca de la construcción de un modelo, un objeto o la explicación de un fenómeno, lo cual se ve reflejado al intentar construir relaciones con el objeto, modelo o fenómeno y darse cuenta de que su conocimiento, requiere de otros elementos para mejorar el modelo o explicación del mismo.¹³⁵

Por lo tanto, el análisis de las necesidades de información debe contemplar un análisis de las características psicológicas y cognitivas

132 KOGOTKOV, D.I., *Op. cit.*, p. 40.

133 *Ibidem*. Esta figura está basada en la original del autor, pero se le hicieron algunas modificaciones.

134 *Ibidem*.

135 *Idem.*, p. 39.

del individuo vinculadas con la actividad o labor que realiza o que está realizando en ese momento,¹³⁶ pero no sólo de su actividad, sino de todo el medio ambiente que lo circunda y de la influencia que éste ejerce sobre la persona.

Hay que advertir que existen otros términos para designar a las necesidades de información que se utilizan algunas veces como sinónimo, otras como especificaciones y otras más en las que se pretende darle un significado distinto al mismo fenómeno. Estos términos son los siguientes:¹³⁷

a) Deseo

Según Sáenz “[...]es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad.”¹³⁸

Line lo define como aquello que a un sujeto le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por el bibliotecario de consulta e información.¹³⁹

Deseo es lo que a un sujeto le gustaría tener. El deseo puede no ser traducido a una demanda en una biblioteca u otra unidad de información. El sujeto puede desear algo y no ser producto de una necesidad. El sujeto puede desear algo y ser necesario para él, entonces es cuando éste se puede transformar en una demanda.¹⁴⁰

136 NÚÑEZ PAULA, I. A. “La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades “peculiares” de información” *Actualidades de la información científica y técnica*. 1986, vol. 17, no. 4-6. P. 71

137 *Cfr.* los términos señalados con lo que presenta Prasad en su obra. Él señala y resume algunas de las definiciones que se han utilizado para estos términos con base en los autores: Line, Roberts y Leupolt, además de usar el diccionario. Véase PRASAD, N.H., *Op cit.*

138 SÁNZ CASADO, E., *Op cit.*, p. 25.

139 LINE, M.B. “Draft definition: information and library needs, wants, demands and uses” *Aslib proceedings*, 1974, vol. 26, no. 2, p. 87.

140 FIGUEIREDO, N. M. De, *Op. cit.*, p.34.

b) Demanda

Es el total de todas las necesidades de información de un grupo de usuarios. Análogamente, las necesidades de los usuarios son el total de sus necesidades de información.¹⁴¹

Según Sáenz es la formulación expresa de un deseo o, dicho de otro modo, es lo que un sujeto solicita en una biblioteca o centro de documentación.¹⁴²

Para Núñez la demanda informativa “[...]constituye la expresión verbal al sistema informativo-bibliotecario de los intereses de información.”¹⁴³

Demanda es lo que el sujeto pide, puede ser una demanda por un deseo del sujeto la cual se da a partir de una necesidad.¹⁴⁴

c) Uso

Es aquello que un sujeto aplica efectivamente a algo inmediato y concreto.¹⁴⁵

Es lo que el sujeto realmente utiliza. El uso puede ser concebido como una demanda satisfecha.¹⁴⁶

El sujeto al usar la información que le fue proporcionada por una fuente de información o un recurso informativo, la revisa, analiza, lee y toma notas sobre ella, entonces estará en la tercera fase del fenómeno de las necesidades de información: la satisfacción. Esta podrá resultar positiva o negativa a través de ese uso de la información, de esa revisión y del análisis de la misma.

d) Querer

Puede significar lo que a un sujeto le gustaría tener, esto puede o no puede ser convertido en una demanda en la biblioteca¹⁴⁷ o centro de documentación.

141 KUNZ, W., *Op. cit.*, p. 18

142 SÁNZ CASADO, E., *Op. cit.*, p.25.

143 NÚÑEZ PAULA, I. A. “La idoneidad de la...”, *Op. cit.*, p. 72

144 FIGUEIREDO, N.M., *Op. cit.*, p. 134.

145 SÁNZ, *Op. cit.*, p. 28

146 FIGUEREIDO, *Op. cit.*, p. 35.

147 PRASAD, N.H. *Op. cit.*, p. 30

En este rubro entra en discusión al momento en que un sujeto quiere una información porque la necesita o un sujeto quiere información pero no la necesita.¹⁴⁸ Esto parece un juego de subjetividad, pero cabe señalar que cuando un sujeto tiene un necesidad de información y la manifiesta a través de un comportamiento informativo, demandándola en una unidad de información, es porque realmente está buscando satisfacer una necesidad que tiene. Ahora bien cabe preguntarse ¿si demanda una información es porque no la necesita y sólo la quiere? ¿Entonces cómo puede demandarla si sólo la quiere y al obtenerla la usa, es decir la revisa, la lee, etcétera? entonces se puede afirmar que sí la necesita y ese ‘querer’ en realidad es una necesidad de información expresada en una demanda.

En cambio si sólo la quiere y no la necesita y su uso se restringe a sólo revisarla superficialmente, puede ser que se deba a que su necesidad de información es débil y no fuerte y persistente. También cabe preguntarse si la unidad de información interpretó correctamente la necesidad de información que le planteó el sujeto a través de una demanda informativa.

Entonces querer es un reflejo de la existencia de una necesidad, sea ésta fuerte y persistente, o débil, pero que llega a ser expresada por el sujeto.

e) Requerimiento

Line dice que éste es un término puente que puede ser empleado ampliamente, significando lo que es necesario, deseado o demandado.¹⁴⁹

148 *Cfr.* Lo que expresan Sáenz y Prasad, ya que expresan la misma opinión con respecto a este término con relación a “[...]que un usuario puede necesitar un documento que no desea, o puede desear un documento que no necesita” También es conveniente considerar lo que Line señala como aquello que a un sujeto le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por el documentalista o bibliotecario.

SÁENZ CASADO, E., *Op. cit.*, p. 25, PRASAD, N.H. *Op. cit.*, p. 30, LINE, M. B. Draft definitions ..., *Op. cit.*, p. 87.

149 LINE, M.B. Draft definition.; *Op. cit.*, p.87.

Según Kunz los requerimientos son impuestos por el usuario individual, por la naturaleza de su labor y su posición en la organización en la cual está.¹⁵⁰

f) Interés de información

Para Núñez es el reflejo en la conciencia, tanto colectiva como individual, de las necesidades de información.¹⁵¹

Entonces atendiendo a lo anterior ¿sólo si hay conciencia hay interés de información? Pero las necesidades de información no sólo son formadas en el sujeto de forma consciente sino también en cierta medida de forma inconsciente, ya que sólo las presentan reiteradamente los sujetos y las manifiestan en un comportamiento informativo. El proceso se da en los sujetos de forma continua y rápida tornándose en reflejo posiblemente ya no razonado con detenimiento, simplemente se siente necesidad, se actúa y se busca la satisfacción en la fuente o recurso informativo al que se tenga acceso.

De los términos antes descritos es conveniente señalar algunos aspectos de los mencionados por Line, Prasad, Sanz, Menezes, Kunz y Núñez.

- a) Son usados como sinónimos de las necesidades de información.
- b) En algunos casos describen manifestaciones del comportamiento del usuario en la búsqueda de información.
- c) En otros los relacionan y establecen la dependencia unos de otros sin llegar a un resultado real y explicativo, por ejemplo, si hay deseo hay una demanda y entonces hay una necesidad.
- d) Tratan de establecer el factor externo del sujeto como el medio donde labora, y entonces en vez de ser necesidad lo toman como un requerimiento.

Como puede apreciarse en esta revisión de términos hay imprecisiones pero la naturaleza de las necesidades de información, su origen y aparición en el hombre, son más profundas y deben ser enunciadas bajo un solo término dentro de un mismo fenómeno: las necesidades

150 KUNZ, W., *Op cit.*, p.17.

151 NÚÑEZ PAULA, I. A. La idoneidad como criterio para evaluar las necesidades “peculiares” de información, *Op cit.*, p. 72.

Surgimiento de las necesidades de información



Figura 5

de información, con sus respectivas manifestaciones a través de un comportamiento informativo del sujeto y la satisfacción de las mismas.

En suma, las necesidades de información las presenta el ser humano y éstas surgen debido a: la insuficiencia de conocimiento o información acerca de alguna cosa o fenómeno (ésta puede quedar, inclusive, en las características particulares que tiene una persona en un determinado momento), lo cual le provoca una insatisfacción que debe ser cubierta.

Y también, debido a la presión que ejerce:

- ▶ El medio ambiente que lo rodea: social, educativo, político, cultural, acceso a recursos informativos, etcétera.
- ▶ Las características particulares o internas de la persona pueden ser: su experiencia, conocimientos o carencia de algunos, habilidades y capacidades, grado de adiestramiento en la utilización de recursos informativos, etcétera.

Así es como las necesidades de información aparecen debido a los factores mencionados anteriormente y los cuales se pueden esque-

matizar en la *figura 5*. En donde se observa la relación que guardan estos factores con la aparición de las necesidades de información en la persona.

Se puede decir que las necesidades de información de una persona son la suma total de cada necesidad de información.¹⁵² Si esto es así, lleva a pensar que un individuo puede tener diversas necesidades de información documental, lo cual conduce a la existencia de varios tipos de ellas, lo cual se discutirá en el siguiente apartado de esta investigación

En suma, se puede mencionar como principio o fundamento, que las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, razón por la cual ésta se coloca en un estado de insatisfacción que la motiva a presentar un comportamiento para buscar la satisfacción.

1.3 TIPOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Considerando que las necesidades de información surgen en las personas y que en suma aparecen debido a que presentan una insatisfacción, por:

- a) La carencia de algún conocimiento o información acerca de un fenómeno, objeto o para resolver un problema,
- b) La influencia de un ambiente (social, político, científico, etcétera) y
- c) Las características particulares (experiencia, conocimientos previos, etcétera) que tiene el sujeto, ya que también influyen en la aparición de una necesidad de información.

Entonces se puede dar la pauta para razonar que existen diferentes tipos de necesidades de información que tiene una persona.

Pero, ¿cómo se puede tipificar una necesidad de información?

152 FRANTS. *Op. cit.*, p. 89.

Una vez realizada la revisión y análisis crítico sobre las propuestas de los diversos autores acerca de los diferentes tipos de necesidades de información, éstas se pueden agrupar bajo las siguientes divisiones:

- I) Por su función, utilidad y uso.
- II) Por su forma de manifestación.
- III) Por su contenido.
- IV) Por su posición en el tiempo.
- V) Por su carácter colectivo o específico.

Esta división que se presenta sobre los tipos de necesidades de información tiene su base en la existencia de información documental que va a satisfacer a cada uno de ellos. Asimismo para cada tipo de necesidad de información debe existir un documento con la información que la satisfaga.¹⁵³

Asimismo debido al carácter dinámico que se le reconoce a las necesidades de información, su determinación o identificación no tiene lugar en un solo momento, sino que debe ser periódica y sistemática.¹⁵⁴

Esto es cierto si se recuerda que el ambiente y el individuo cambian con el tiempo, ya que éste puede haber satisfecho una necesidad de información que le dejó experiencia y conocimiento y entonces dará origen a otra.

Entonces las diversas unidades de información deben determinar los tipos de necesidades que tiene su comunidad de usuarios para poder encontrar cuál es la información que puede ayudar a satisfacerlas.¹⁵⁵

Para explicar a fondo estas divisiones o perspectivas, mencionadas anteriormente, bajo las cuales se encuentran los diferentes tipos de necesidades de información, se expone a continuación con mayor precisión cada una de ellas.

153 *Idem.*, p. 88-89.

154 NÚÑEZ PAULA, I.A. La idoneidad como criterio para evaluar las necesidades "peculiares" de información, *Op cit.*, p. 26.

155 FORD, N. Psychological determinant of information needs. *Journal of librarianship*. January 1986, vol. 18, no.1. p. 50.

1.3.1 Tipo: por su función, utilidad y uso

El sujeto tendrá una necesidad de información que buscará satisfacer. En este caso usará la información con un fin útil para poder cumplir la función dentro del ámbito en el cual se desarrolla o habita. De esta forma existirá una completa concordancia de la necesidad de información con las actividades que realiza el individuo y para lo cual requiere la información obtenida, por ejemplo: información para la preparación de un proyecto de investigación, información para la preparación de una conferencia, una exposición, sus clases, preparación de métodos y procedimientos, proponer cuestiones teóricas, etcétera; o bien para resolver un problema específico que requiere de solución, ya que el ambiente le ha presentado al sujeto tal cuestión.

En el ámbito de los señalado anteriormente, Prasad¹⁵⁶ menciona que las necesidades de información pueden ser de los siguientes tipos:

a) Sociales o pragmáticas.

Para solucionar problemas prácticos que se presentan en la vida social: familia, en la calle, con las instancias gubernamentales, etcétera.

b) Recreativas.

Para entretenimiento, recreación, juego, distracciones, etcétera.

c) Profesionales.

Para cumplir con las funciones que el sujeto tiene asignadas por la profesión que desempeña en su ámbito laboral y social. Asimismo las funciones del sujeto están ligadas a una relación con la institución donde labora, o en su caso con el sector social en la cual ejerce su profesión.

d) Educativas.

Para desarrollar la actividad como estudiante de un sistema escolarizado, abierto o a distancia, de alguno de los niveles de enseñanza; por estar en capacitación o adiestramiento sobre actividades laborales o educativas.

Esta tipología muestra que está basada en la actividad que desarrolla un sujeto en relación al papel que desempeña en la sociedad: es-

156 PRASAD, .H., *Op. cit.*, pp. 36-37

cuela, trabajo, hogar, etcétera. Esta forma de plantear los tipos de necesidades es adecuada, pero deja de lado otros asuntos como son los que se presentan a continuación.

Otra forma de proponer una tipificación de las necesidades en el mismo ámbito de su función es la presentada por Bettiol,¹⁵⁷ quien guarda similitudes con las propuestas de Menzel¹⁵⁸ y Voigth¹⁵⁹ que corresponden a los siguientes tipos:

a) Para mantenerse actualizado.

En el desarrollo de un área, en la temática de una investigación, en los acontecimientos sociales, en los descubrimientos científicos y tecnológicos, etcétera –puede ser una necesidad de información documental de actualización constante–.

b) Para resolver un problema.

El sujeto, en un momento dado, puede enfrentarse a un problema ligado, por ejemplo, a un trabajo de investigación o de docencia del nivel educativo en el que se encuentre.

Asimismo, puede ser un problema surgido del ambiente social en el que vive o se encuentra en el momento en que realiza sus actividades cotidianas; puede ser una necesidad que se presenta cotidianamente en cierto tipo de actividades coloquiales o de trabajo.

c) Para encontrar todo lo que haya sobre un asunto.

El sujeto, normalmente un investigador, puede presentar un tipo de necesidad de información relacionada con obtener toda la información sobre un tema, es decir, se trata de una necesidad exhaustiva.

Los tres autores concuerdan en la tipología antes descrita, aunque es conveniente señalar que se ajustan a la primera división de la cual forman parte: por su función, utilidad y uso. Cabe comentar que esta tipología está muy sesgada hacia los investigadores como un tipo especial de sujetos que tienen una actividad específica dentro de la sociedad.

157 BETTIOL, M., *Op cit.*, p. 62.

158 MENZEL, H. Information needs and uses in science and technology. *ARIST*, 1966, vol. 1, pp. 41-49.

159 *Cfr.* VOIGT, M. *Scientists' approaches to information*. New York: ALA, 1961.

Asimismo sucede con tipologías producto de investigaciones enfocadas a un área determinada como la médica.

Así por ejemplo Premssmit, con base en los resultados de su investigación realizada en la Universidad de Chulalongkorn con científicos del área médica, encontró que éstos tenían tres tipos de necesidades de información documental:

a) Identificar información actualizada.

Este tipo corresponde a lo planteado en la tipología precedente (de Berttiol, Menzel y Voigth), con la salvedad de que la llama de forma diferente.

b) Obtener información sobre investigaciones y datos relevantes.

Según este tipo, los sujetos tienen necesidad de información como consecuencia de la insuficiencia de conocimiento sobre las investigaciones y resultados relevantes en un campo de investigación, lo cual los conduce a buscar dicha información con el fin de utilizarla en obtener conocimientos relevantes sobre su trabajo investigativo.

c) Información para desarrollar temas de investigación.¹⁶⁰

Asimismo este tipo es consecuencia del anterior ya que al tener insuficiencia de conocimiento sobre temas de investigación dentro del área en la cual trabaja el científico lo lleva a presentar una necesidad.

Las necesidades de información son originadas por la utilidad y uso que los científicos le darán a la información, por ejemplo en el área de la medicina, para el desarrollo de su actividad de investigación.

Asimismo, en concordancia con los anteriores autores, Menezes apunta que los científicos tienen necesidades de información de los siguientes tipos:¹⁶¹

1) De actualización periódica dentro de un tema.

Este tipo de necesidad tiene las mismas características planteadas en los párrafos precedentes.

160 PREMSMIT PIMRUMPAL. "Information needs of academic medical scientists of Chulalongkong University" *Bulletin of the Medical Library Association*. October 1990, vol. 78, no. 3, p. 383.

161 FIGEIREDO, N.M., *Op. cit.*, p. 14.

2) Sobre la solución de un problema que se tiene en el momento.
Éste se sitúa en la perspectiva de que el sujeto tiene un problema específico, por ejemplo, ¿cómo se cultiva el arroz en una determinada zona geográfica? El sujeto carece del conocimiento e información necesarios para enfrentar su problema, por lo cual busca la solución al mismo presentando una necesidad de información documental de este tipo.

3) Investigación retrospectiva sobre un tema.

Este tipo de necesidad de información, se circunscribe a los investigadores que están en una etapa de iniciación de su investigación.

4) Revisión de lo más actual del conocimiento sobre un tópico.

Este tipo también fue expuesto en párrafos anteriores.

5) Información sobre otras áreas dentro de un mismo tema.

Los investigadores presentan necesidades de información con relación a conocimientos de diversas disciplinas sobre su tema de investigación, razón por la cual la información, en estos casos, suele ser variada y se refiere a otras disciplinas pero siempre enfocada a su utilización para la actividad que están desarrollando.

Krikelas¹⁶² se suma también a las anteriores concordancias, de tipología, mencionando tres necesidades de información de los científicos, las cuales obtuvo como producto de investigaciones. Las dos primeras ya han sido comentadas en párrafos precedentes:

a) Lo que se está trabajando sobre un tema actualmente.

b) Información relevante sobre un tema.

c) Específica y concreta.

Este tipo de necesidades de información están centradas sobre todo en los problemas que se le plantean a un científico, por lo cual su necesidad se torna concreta, y aparece de manera continua; como por ejemplo: el número atómico del radio, distancia de la estrella más cercana al sistema solar, etcétera.

Otra forma de visualizar las tipologías mencionadas anteriormente, pero estableciendo una relación con los servicios de información y bibliotecarios, es la propuesta por Menzel, quien habla de tres tipos

162 KRIKELAS, J., *Op. cit.*, pp. 5-20

de necesidades de información, muy similares a los planteados por Bettiol y Voight pero a lo que él añade, que cada uno de estos tipos se relacionan con los servicios bibliotecarios y de información, tal y como se presentan en el siguiente análisis realizado:

Tipos de necesidades de información	Servicios bibliotecarios y de información
a) de actualización	a) actualidad de la información en su acervo
b) de información relacionada con el problema de investigación	b) el servicio de información y referencia
c) tener toda la información relevante sobre un tema dado	c) la búsqueda exhaustiva de información

De los tipos de necesidades de información mencionados en los párrafos antecedentes,¹⁶³ se observa que dependen de las condiciones del trabajo de un científico, las cuales se pueden resumir de la siguiente forma:

a) Selección del tema e inicio de la investigación.

Su necesidad de información, en concordancia con lo expuesto anteriormente, será la de información actual sobre lo generado por otros científicos con relación a su tema de investigación; pero en muchos de los casos se inicia con información obtenida de una búsqueda retrospectiva en diversas fuentes documentales.

b) Avance de la investigación en una etapa intermedia.

Su necesidad de información versa en relación a cómo se está abordando el problema que trabaja el científico con respecto al manejo de los sujetos o unidades de observación y al empleo de los métodos, técnicas e instrumentos usados para la recolección de los datos.

163 Siguiendo a los autores: Bettiol, M., Menzel, H., Voight, I. y Krikelas, J.

c) Presentación del informe final de investigación.

Información acerca de los diferentes tipos de análisis de datos obtenidos en el desarrollo de la investigación.

Su necesidad de información es sobre la forma de presentar el tópico de investigación del cual se está presentando un resultado; es decir, es el producto de la indagación realizada por el científico.

Es así como el tipo de trabajo en que está comprometido el científico y el tecnólogo influye sobre sus necesidades de información.¹⁶⁴ Entonces el ambiente laboral afecta las necesidades del individuo.

Citando otra tipología, pero con un sector diferente de sujetos, muestra que las necesidades de información, por ejemplo de los agricultores en Nigeria, depende de las actividades que realicen dichos sujetos dentro de su trabajo como agricultores.¹⁶⁵

Ellos requieren de información en un alto rango acerca de los aspectos agrícolas. Entonces, sus necesidades de información se encuentran en torno a:

- a) Técnicas de riego.
- b) Técnicas de fertilización.
- c) Equipo para el trabajo de arado, cultivo y cosecha.
- d) Estado del tiempo, clima, meteorología.
- e) Técnicas de cultivo según la especie de plantas.
- f) Control de plagas y pesticidas.

Si el agricultor se encuentra con el problema de una plaga que ataca a sus plantíos presentará un tipo de necesidad de información que lo llevará a buscar la satisfacción mediante la información y conocimiento para combatir esa plaga. Ya que si se busca la solución a un problema cotidiano se tiene que indagar sobre la naturaleza del mismo, para lo cual, seguramente, se requerirá de diferentes tipos de información. Entonces, como un principio, se tiene que dependiendo

164 LIN, Nana, William Harvey. "Information needs and uses" *Anual Revuwe of Information Science Thechnology*. 1990, vol. 7, p. 8.

165 AINA, L. O. "Information needs and information seeking involvement of farmers in six rural communities in Nigeria" *Quarterly bulletin of International Association of Agricultural Libraries and Documentalist*. No. 30, p. 38.

de la naturaleza del problema que tenga un individuo será el tipo de necesidad de información que se presente.

Las anteriores tipologías, producto de investigaciones sobre diversos sujetos, sus necesidades y comportamiento informativo, se ubican en la primera división¹⁶⁶ que se estableció en este trabajo de investigación, pero es evidente que estos intentos de tipificación se centran en los científicos, dejando a un lado los ciudadanos no dedicados a la investigación.

1.3.2 Tipo: por su forma de manifestación

Esta división se construye con base en el comportamiento que presentan las personas y los tipos de necesidades de información por la forma en que se manifiesta la necesidad que presenta un individuo.

Esta división, en la cual se agrupa un determinado tipo de necesidades, se acerca al siguiente elemento del fenómeno de las necesidades de información, que es el comportamiento informativo. Por lo que en esta división se encontrarán necesidades relacionadas con la forma de búsqueda de información.

Para dar inicio a estos tipos Bettiol,¹⁶⁷ menciona que hay formas diferentes en las cuales el sujeto presenta y manifiesta sus necesidades de información, las cuales son:

a) Expresadas

El sujeto que tiene una necesidad de información la puede expresar, ya sea de forma oral o a través de un comportamiento, cuando entra al centro de documentación a plantear una pregunta o a buscar un documento. La expresión de la necesidad es manifestada por la acción del sujeto.

b) Las que no puede expresar¹⁶⁸

El sujeto, debido a varias circunstancias afectivas, psicológicas, cognitivas o sociales, no puede expresar su necesidad de informa-

166 I) Por su función, utilidad y uso.

167 BETTIOL, M, *Op. cit.*, p.60

168 *Cfr.* BRITAIN, J.M. *Information and its users: a review with special reference to social science*. Bath: Bath University press, 1970

ción a la biblioteca, centro de documentación o a alguna otra persona. La necesidad de información existe en el sujeto, se ha formado dentro de él debido a la influencia de los factores internos y externos (explicados en apartados anteriores) pero no es posible su expresión o manifestación.

c) Fuertes y persistentes

Las necesidades de información que son fuertes y persistentes en el sujeto son las que expresará en un comportamiento, por lo tanto están relacionadas con las primeras presentadas en el inciso a).

d) Débiles

El sujeto puede tener necesidades de información débiles o con poca fuerza y las cuales es muy probable que no llegue a expresar a través de su comportamiento. En este tipo de necesidades aunque se originan en el sujeto por la influencia de los factores internos y externos, el impacto no es, a su vez, fuerte o suficiente como para hacer que dichas necesidades sean expresadas.

Esta tipología lleva a concluir que la influencia de los factores internos y externos tiene valores para el sujeto, ya que la influencia de dichos factores necesita ser fuerte (tener un peso) para hacer que el sujeto exprese sus necesidades de información.

Al respecto Krikelas,¹⁶⁹ coincide con Bettiol, cuando señala que las necesidades pueden ser:

a) Débiles

Las necesidades de información débiles no darán lugar a expresión ni por lo tanto llegarán a manifestarse a través de un comportamiento informativo.

b) Intensas

Estas necesidades de información se verán reflejadas en la expresión que el sujeto haga de ellas a través de un comportamiento informativo visible.

Krikelas, Bettiol y Brittain concuerdan en algunos detalles, como la existencia de necesidades intensas que se interpretarán como fuer-

169 KRIKELAS, J. *Op. cit.*, p. 8.

tes y persistentes, pero Krikelas añade algo nuevo: que las débiles no llegarán a expresarse.

Con relación al servicio de información y referencia en la biblioteca o centro de documentación, Taylor establece cuatro tipos de necesidades de información en función de cómo hace la pregunta, en dicho servicio, el usuario,¹⁷⁰ es decir la forma en cómo la expresa. Corresponderá a la tipología siguiente:

a) La actual, pero no expresada

El usuario tiene una necesidad de información que para ser satisfecha debe obtener información actual, pero no la ha podido plantear a la unidad de información.

b) La consciente

También los usuarios pueden estar plenamente conscientes de que tienen una necesidad de información y en su cerebro se origina la forma en la cual será expresada esa necesidad: oral, recurriendo al familiar, colega, investigador, etcétera; acudiendo al centro de documentación o a la biblioteca; de hecho la conciencia está indicándole al usuario cómo expresará dicha necesidad.

c) La formalizada

El usuario puede formalizar su necesidad de información buscando el comportamiento adecuado que le indique la vía de expresión en un centro de documentación o en cualquier otro recurso informativo.

d) La pregunta presentada al sistema de información

Si el usuario sigue el camino de acudir a un centro de documentación a expresar su necesidad de información, ahí les planteará una pregunta, o si el mismo usuario tiene habilidad para manejar los recursos informativos –factor interno–, él mismo buscará la información que satisfaga su necesidad de información.

Esta segunda división (II) de los tipos de necesidades de información se relacionará directamente con el siguiente elemento del fenómeno de las necesidades de información, que es la manifestación o el

170 TAYLOR, R. S. "Question negotiation and information seeking in libraries" *College and Research Library*, 1968, no. 29, pp. 178-199.

comportamiento informativo (correspondiente a la segunda fase). En la parte que se hable sobre lo anterior también se presentará una tipología la cual en su momento se enlazaré con lo presentado en este inciso.

Después de realizar un análisis integral de algunos de estos autores y sus propuestas, se puede obtener un resumen como el siguiente:

NECESIDADES DE INFORMACIÓN
Por su manifestación

Fuertes e intensas	→	Expresadas
Débiles	→	No expresadas

Las necesidades de información fuertes, intensas o persistentes lleva a que sean expresadas por el sujeto. En cambio, las necesidades débiles no llegan a ser expresadas por el sujeto quedándose en el silencio.

1.3.3 Tipo: por su contenido

En esta tercera división los tipos de necesidades de información se agruparán, por la insuficiencia de conocimiento, en el sujeto, quien busca la satisfacción de éstas con la formación que cubra, en específico, ese tipo de conocimiento que le hace falta.

A partir de este tipo de contenido de la necesidad de información se consideran las propuesta hechas por varios autores sobre esta tipología.

Kumar¹⁷¹ y Blyumenau¹⁷² indican que las necesidades de información de los usuarios son básicamente del tipo cognitivo, porque in-

171 TAYLOR, R. S. "Question negotiation and information seeking in libraries" *College and Research Library*, 1968, no. 29, pp. 178-199.

172 BLYUMENAU, D.I., *Op. cit.*, p. 49.

volucran el aprendizaje de habilidades. Entonces se puede decir que son las necesidades de tener un conocimiento (de conocer algo o alguna cosa u objeto) que la experiencia no les ha dado hasta el momento y que no tienen registrado en su cerebro.

De lo anterior se deriva que es indudable que las necesidades de información surgen en los niveles más altos de la jerarquía de Maslow,¹⁷³ por lo tanto estarán relacionadas con el conocimiento.

Con relación a su contenido, para Menzel,¹⁷⁴ las necesidades de información son de los tipos que se refieren a continuación:

a) Resultados y datos de investigaciones

Los científicos presentan necesidades de información cuyo contenido versa sobre los resultados de otras investigaciones que tienen que ver exclusivamente con su tema de investigación.

b) Métodos y procedimientos

Asimismo las necesidades de información que se refieren a los métodos y procedimientos que requieren los científicos, principalmente, para llevar a cabo su investigación.

c) Principios o fundamentos teóricos

Los científicos presentan necesidades, dentro del tipo de contenido, referidas a los principios o fundamentos teóricos del tema de investigación que están trabajando en ese momento.

En los centros de documentación o en bibliotecas especializadas, tomando el marco de los servicios bibliotecarios y de información, se pueden identificar las necesidades que tiene un usuario y situarlas en una tipología como la anterior por el mismo contenido explícito de la información que tendrá que satisfacer dichas necesidades. Esto se detecta al ser planteadas estas necesidades en el servicio documental.

Lo anterior debido a que el tipo de necesidad de información depende de la pregunta que realice el usuario (por ejemplo en el servicio de información y referencia), de esta forma se pueden identificar

173 Véase en apartado de las necesidades humanas de esta investigación, donde se exponen los cinco niveles que propone Maslow: básicas o fisiológicas, seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

174 MENZEL, H. "The information needs of current" *Op. cit.*, p. 8.

dos tipos, según Frants,¹⁷⁵ pero en casi concordancia con lo que menciona Menzel, y los cuales corresponden a:

a) Necesidades de información concreta.

Este tipo de necesidad de información, dentro de la división de contenido, corresponde al momento en que el usuario o sujeto satisfará esa necesidad con un dato o información totalmente específica y que requiere de uno o tal vez dos documentos para dar respuesta a su necesidad. Por ejemplo:

¿Cuál fue la cotización del dólar al cierre de los bancos el día de ayer?

b) Necesidades de información orientadas a un problema o asunto.

Asimismo en estos casos el sujeto puede tener una necesidad y para satisfacerla requiere de varios documentos, normalmente más de dos, y en ocasiones es mucho más extensa la documentación que logre satisfacer la necesidad de información. Por ejemplo:

¿Cómo puedo aplicar los métodos estadísticos en la interpretación de resultados de un experimento?

Los anteriores tipos de necesidades de información que menciona Frants presentan propiedades que es necesario enfatizar y generalizar para poder concluir esta tercera división de la tipología de las necesidades de información:

1. Los tipos de necesidades de información concreta sólo requieren de un documento o un solo dato para satisfacerla, por ejemplo: 1 dólar estuvo a 10.01 pesos el día 14 de junio del 2000.
2. Las necesidades de información orientada a un problema requieren de una serie de documentos, no de uno solo para poder satisfacerla. Por ejemplo: para la utilización de diversos métodos estadísticos en las investigaciones realizadas con usuarios en las bibliotecas se pueden utilizar las siguientes obras:
Carpenter, R.L. *Métodos estadísticos para bibliotecarios*.

175 FRANTS. *Op. cit.*, p. 88.

Sprinthall, R.C. *Basic statistical analysis*

Hafner, A.W. *Descriptive statistical techniques for librarians.*

De esta forma, cada tipo de necesidad de información requiere de su propia clase de información, asumiendo que existen diferentes tipos de información y que se encuentran en diferentes documentos.

Otra clasificación, nuevamente en el contexto de los servicios bibliotecarios y de información, son las necesidades de información que tienen como contenido a un documento con un autor y un título específico, así como a los documentos sobre un asunto específico (por ejemplo física de plasmas) y que así son manifestadas por el usuario en un servicio de información; esta clasificación se divide en dos grandes rubros¹⁷⁶ y se observa una gran similitud entre la primera y la última:¹⁷⁷

De una obra conocida, por autor y título

El usuario presenta una necesidad de información sobre un autor y una obra de él específicamente, como por ejemplo: El tratado de documentación de Paul Otlet.

De una obra conocida por un autor

El usuario necesita la información documental sobre la o las obras de un autor en concreto, como por ejemplo las obras monográficas de Don José María Desantes Guanter.

De una obra conocida por un título

El usuario tiene una necesidad de información específica, la cual satisfará con la obtención de un documento del cual conoce el título, como por ejemplo: El universo de la información

Obras sobre un asunto.

Este tipo de necesidad de información es general ya que el sujeto o el usuario sólo tiene conocimiento del tema o asunto sobre el cual

176 *Idem.*, p. 88.

177 *Idem.*, p. 65.

debe obtener información para satisfacer su necesidad. Por ejemplo: efectos de los rayos X en los seres humanos.

Dentro de esta última se pueden ubicar las necesidades de información para resolver un problema o facilitar la toma de decisiones; o bien una necesidad sobre nuevos progresos en un determinado campo de especialización. Esta última necesidad planteada por ambos autores¹⁷⁸ es posiblemente la que más dificultades presenta tanto para el usuario como para la unidad de información que lo atiende.

Otras formas de diferenciar los tipos de necesidades de información son las que menciona Shapiro,¹⁷⁹ quien las divide en dos tipos:

a) Por el conocimiento

Se refiere a la insuficiencia de conocimiento e información del sujeto, en general, que puede satisfacer con diversos documentos.

b) Por la experiencia.

Este segundo tipo, que es la primera vez que aparece en los autores, se relaciona con el conocimiento y la información que ya están registrados en el cerebro¹⁸⁰ del sujeto, y por ende este órgano responde directamente al tener una necesidad de información, y ya que ahí esta registrada sólo tiene que recordarla o hacerla consciente para ser utilizada nuevamente por su cerebro.

En la necesidad de contenido se puede obtener información o utilizar la información conocida, aunque sea de forma parcial sobre algún tópico. Esta última permite tener el conocimiento suficiente para iniciar una búsqueda (comportamiento informativo) de la información y conocimiento que no es conocida actualmente, por el sujeto, la cual corresponde a la temática de la necesidad de información,¹⁸¹ según Frants y Lancaster.

178 Véanse en la bibliografía las obras de V. Frants y W. Lancaster

179 SHAPIRO, E. L. "The problem of information needs and requeries" *Nauchno Teknicheskaya Informatsiva*. 1985, serie 2, no. 10, p. 57.

180 *Cfr.* Con lo expuesto en la primera parte de este capítulo 2, en donde se dijo que el cerebro era como una biblioteca en donde queda registrada la información y el cerebro la clasifica y ordena, así como la guarda en algún lugar de las neuronas y cuando es necesario utilizarla, ahí se encuentra, esto está relacionado con la experiencia del mismo sujeto.

Esto quiere decir que el conocimiento e información que posea el cerebro del sujeto afecta al tipo de necesidades de información.¹⁸² Esto es así debido a que es parte del factor interno, el cual tiene una influencia determinante sobre la aparición de las necesidades de información del sujeto.

1.3.4 Tipo: por su posición en el tiempo

Las necesidades de información pueden ser ubicadas en una división de tiempo lo cual significa que se originan en un presente o en un futuro y que los sujetos las presentan el día de hoy, y que habrá otras necesidades que se presentarán el día de mañana.

Las unidades de información se enfrentan a un problema complejo cuando se habla de necesidades de información futuras o potenciales, ya que esto es lo que la biblioteca o el centro de documentación deben estar preparados para satisfacer, las necesidades futuras de sus usuarios.

Con las necesidades de información inmediatas la situación es un poco mas práctica, ya que es posible que la unidad de información resuelva éstas necesidades en el momento en que se presentan.

Bettiol plantea una serie de tipos con ligeras modificaciones (que se señalan con paréntesis) por Brittain y Devadason:¹⁸³

a) Necesidades presentes (e inmediatas).

El sujeto presenta necesidades de información de tipo presente o inmediata, lo cual significa que debe satisfacer su necesidad de forma urgente en el momento en que ésta se origina dentro de su cerebro y su sistema nervioso reacciona ante el hecho. Así es como el usuario presenta su necesidad al sistema de información al que tenga acceso o al que le corresponda como estudiante, investiga-

181 KOGOTKOV, S.D., *Op. cit.*, p. 42

182 JAVERLIN, K. "A taxonomy of knowledge work support tools" *1984: Challenges to an information society proceeding of the ASIS Annual meeting*. Flood, Barbara, edit. New York : Knowledge to publications for ASIS, 1984, pp. 59-60.

183 DEVADASON, F.J., *Op. cit.*, .p. 42.

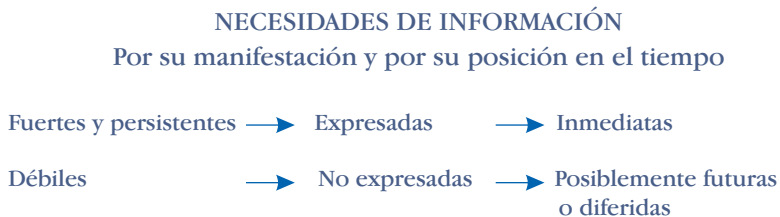
dor, docente o como público en general.

b) Necesidades futuras y potenciales (o diferidas).

Este tipo de necesidad intenta sobre todo prever las que aparezcan en los sujetos en un futuro, antes de que sean manifestadas en una biblioteca o centro de documentación. Es posible que la unidad de información esté preparada para hacer frente a la aparición de necesidades futuras en su comunidad de usuarios.

Entonces las necesidades pueden categorizarse como inmediatas y futuras (o potenciales), es decir, necesitar información para resolver un problema inmediato, y potenciales en la cual se requiere información que puede ser utilizada en un futuro. También puede hablarse de necesidades de información diferidas, con la sutileza de que la información será utilizada de manera paulatina, no inmediata.

Ahora bien, al analizar esta división de los tipos de necesidades de información, con la segunda de ellas (por su manifestación), se puede establecer una relación entre ambas resumiéndolas como se muestra en el siguiente cuadro:



Las necesidades de información fuertes (y persistentes) llegan a ser expresadas por el sujeto y por lo tanto ser inmediatas; las débiles no llegan a ser expresadas y posiblemente –puede no ocurrir– ser futuras; otra cosa serían las diferidas, ya que pueden ser débiles hoy y mañana convertirse en fuertes, y por lo tanto necesitar la información y conocimiento el día de mañana.

1.3.5 Tipo: por su carácter colectivo o específico

Las necesidades de información las presenta una persona de manera individual o como grupo.

Entonces existen necesidades de información de tipo colectivo, es decir, que tiene la sociedad como grupo de individuos y que están relacionadas con los fenómenos sociales y psicológicos (emocionales, etcétera),¹⁸⁴ con las actividades de un organismo o de un sector, colonia, barrio o alguna otra división geográfica que agrupe a los individuos.

Asimismo, cuando el sujeto se encuentra en grupo el tipo de necesidad de información depende del ambiente que lo circunda, de esta forma las necesidades de información cambian cuando el individuo del grupo cambia de ambiente.

De ahí la importancia de entender el medio ambiente de trabajo o el medio ambiente de vida como una influencia sobre la naturaleza y el tipo de necesidades de información de los individuos¹⁸⁵ reunidos en grupo, ya que uno de los factores en juego es el factor situacional ambiental.

Por lo anterior se puede decir que un tipo de comunidad presentará un tipo de necesidad de información y cada sujeto tendrá necesidades similares o semejantes.

Por tanto como ya se ha mencionado, las necesidades de información se ven afectadas por los sistemas sociales, políticos, económicos u otros que afectan enormemente a las personas y sus actividades.¹⁸⁶ Entonces existe una dependencia.

Por lo anterior, las necesidades de información en cada persona del grupo son cambiantes; es decir, el proceso de presentar un tipo de necesidad es dinámico, no es estático; cambia al modificarse algún elemento del medio ambiente (sistemas sociales, políticos, etcétera) o el estado fisiológico, psicológico o cognitivo de cada individuo al trans-

184 *Idem.*, p. 55.

185 KRIKELAS, J. "Information seeking behavior: patterns and concepts" *Drexel library quarterly*. Spring 1983, vol. 19, no. 2, p. 10.

186 BETTIOL, M., *Op. cit.*, p. 62.

currir del tiempo; de esta forma la necesidad de información se puede ampliar, estrecharse¹⁸⁷ o desaparecer (satisfacerse) y aparecer otra en su lugar. La satisfacción de una necesidad nos puede llevar a nuevas necesidades.

Una persona que se encuentra bajo las mismas presiones del medio ambiente y cuyo estado fisiológico, psicológico y cognitivo sea similar a otro individuo que se ha encontrado bajo esas mismas circunstancias, posiblemente tienda a presentar similares necesidades de información. Esto se puede observar en instituciones u organizaciones humanas con objetivos definidos cuyos miembros presentan similares necesidades de información. Es así como se originan las necesidades en los grupos de personas.

Por ejemplo, en instituciones académicas el nivel educativo alto de un grupo de personas influye en la aparición de una necesidad de información determinada para resolver los proyectos que enfrentan, tanto cotidianos como académicos, en esa organización.

En cambio el nivel educativo bajo de un grupo de personas no lo presiona a que surja una necesidad de información persistente, por lo que su proyecto de vida es limitado y reducido.

Entonces las comunidades que más abiertamente están conscientes de la necesidad de información y de su uso casi siempre se encuentran en países desarrollados, mismos que valoran la información y su uso para diferentes fines; guerra, ciencia y tecnología, mejoras educativas y culturales.

En cambio en los países en vías de desarrollo se agudiza el problema, ya que no se educa a la población para valorar la información con la finalidad de utilizarla para la toma de decisiones.¹⁸⁸

Por otro lado, en una institución educativa y de investigación cada individuo que pertenece a un área tiene casi las mismas necesidades de información, como por ejemplo, un químico tendrá necesidades de información sobre química coloidal y otro sobre química

187 NÚÑEZ PAULA, I.A., *Op. cit.*, p. 73.

188 MORALES CAMPOS, E., *Op. cit.*, p. 84.

orgánica, es decir, tendrán una similar necesidad con respecto al área, que en este caso es química.¹⁸⁹

Lipetz menciona que existen dos tipos de necesidades de información en forma grupal dentro de una organización:¹⁹⁰

a) Información acerca de la organización misma.

Los sujetos que laboran dentro de un organismo, ya sea privado o público, presentan necesidades de información de forma grupal con respecto a la información que el propio organismo está generando desde su interior: objetivos, políticas, reglamentos, informes, evaluaciones, manuales, publicidad, etcétera.

b) Información acerca del ambiente externo en el cual se ubica la organización.

También los sujetos que laboran en un organismo presentan necesidades con respecto a la información que es generada fuera del organismo o empresa: la competencia de otras empresas similares, los cambios políticos y económicos del país, los sectores sociales a los que presta algún servicio o un bien, todo tipo de trámites legales y hacendarios, etcétera.

Ello significa que los individuos reunidos en grupo pueden presentar necesidades de información similares, es decir de un mismo tipo, pero siempre respecto de una área en particular.

Ahora bien, vale la pena desglosar dos aspectos que intervienen en los tipos de necesidades de información relativos a lo individual y a lo colectivo.

a) Los grupos de sujetos deben tender a ser homogéneos,

- › Profesión
- › Lugar de trabajo
- › Actividades que desarrollan
- › Ubicación física y geográfica.

b) El nivel económico, social y educativo debe tender a ser homogéneo:

- › Nivel alto, medio, bajo

189 FRANTS, V., *Op. cit.*, p. 89.

190 LIPETZ, BEN-AMI, *Op. cit.*, p. 23.

- › Nivel educativo:
- › Educación básica o elemental
- › Educación media
- › Educación superior
- › Educación de posgrado

Cuando los sujetos están reunidos en grupo o en sociedad se presume que están bajo la misma influencia ambiental y sólo las características particulares de cada uno de sus miembros serán las que marquen la diferencia entre ellos, pero aun así el mayor peso de influencia lo ejerce el ambiente que rodea a ese grupo de individuos.

Por su parte Núñez menciona la existencia de algo que llama necesidades totales, las cuales, señala, que son existentes independientemente de la conciencia de los investigadores y que al expresar su necesidad repercuten en la obtención de toda la información existente respecto al problema. De lo anterior “se produce el paso de las necesidades de información totales a la necesidades peculiares de información del sujeto o grupo específico”.¹⁹¹ Entonces las necesidades específicas surgen de las totales, debido a que éstas se reducen y pasan hacia la información requerida para satisfacer las más específicas.

Las necesidades peculiares de información, como Núñez las llama, son un “subconjunto de las necesidades totales”¹⁹²

En suma, los tipos de necesidades de información se pueden obtener desde diferentes puntos de vista, pero es un hecho que estas tipologías dependerán del ambiente y las características del individuo.

Así por ejemplo, en las comunidades de científicos, debido a su ambiente y características, es posible establecer e identificar sus necesidades de información, las cuales, indudablemente, serán académicas. De igual manera, es posible establecer un enfoque acerca de

191 NÚÑEZ PAULA. I.A. "Enfoque sociopsicológico del servicio informativo bibliotecario" *Información. Aspectos sociopsicológicos*. La Habana: IDCITm 1989, p. 74.

192 *Idem.*, p. 75.

los tipos de necesidades de información de un sujeto en un contexto de servicios bibliotecarios y de información.

Ahora bien, si partimos de lo señalado en párrafos anteriores de este apartado, se puede decir que los tipos de necesidades de información los podemos agrupar de forma generalizada en:

- a) Necesidades de información concretas.
- b) Necesidades información sobre un asunto.

Cabe observar que las necesidades de información sobre un autor, persona o grupo pueden ser incluidas en la categoría sobre un asunto.

Lo mismo pasa con aquellas necesidades de información encaminadas a resolver un problema específico, que pueden ser ubicadas dentro de las relacionadas sobre un asunto, ya que se requerirá de información específica sobre el área en la cual se desarrolla la naturaleza del problema.

Finalmente las necesidades de información sobre una persona, o grupo de ellas. Éstas pueden ser ubicadas con las que se relacionan sobre un asunto.

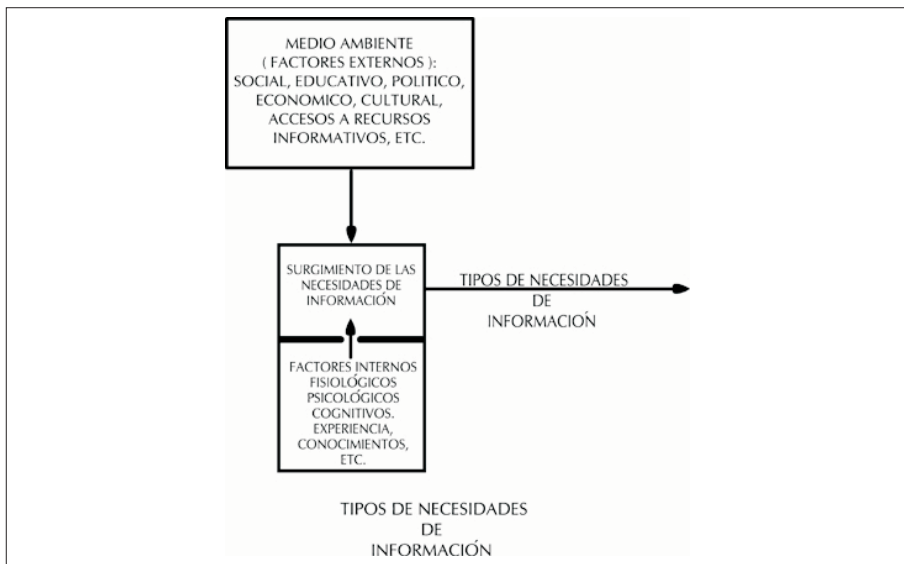


Figura 6

Se podría resumir lo anteriormente argumentado en los párrafos precedentes, que los dos tipos básicos de necesidades de información son: concretas y sobre un asunto.

Por lo tanto desde un enfoque general los tipos de necesidades de información se pueden ubicar dentro del modelo presentado (Creación del Modelo NEIN, véase *figura 14*), antes del comportamiento informativo, es decir después de que haya aparecido la necesidad en la persona. Véase *figura 6*.

A su vez estos dos tipos pueden ser inmediatos o futuros, expresados o no expresados, así como ser ubicados por su contenido o función, utilidad o uso; también pueden ser individuales o grupales.

Para finalizar este apartado y como fundamento se puede concluir que los tipos de necesidades de información los determinan la influencia que ejerce sobre el sujeto el ambiente (factores externos) y sus propias características particulares (factores internos).

Pero independientemente del tipo de necesidad de información que tenga el sujeto, éste la manifestará a través de un comportamiento para satisfacerla; entonces se tiene que ahondar en lo que es la manifestación de las necesidades de información de las personas, tema del cual se ocupará el siguiente apartado.

Capítulo II

EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO: MANIFESTACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

2.1 COMPORTAMIENTO INFORMATIVO O MANIFESTACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Cuando una persona tiene una necesidad de cualquier nivel¹⁹⁵ ésta se ve impulsada o motivada a presentar un comportamiento particular para buscar la satisfacción; por ejemplo cuando se presenta en la persona una necesidad fisiológica como el hambre, el comportamiento del individuo estará dirigido a satisfacer tal necesidad.

Ahora bien, se puede decir que todo comportamiento se manifiesta en tres áreas:

área 1 (mente y habla)

área 2 (cuerpo)

área 3 (acción)¹⁹⁶

En la primera área se entiende que la necesidad que presenta el individuo es originada y percibida por su cerebro, lo cual puede manifestarse a través del habla.

Otro caso es cuando el cerebro manda señales a través del sistema nervioso del organismo, por lo tanto se manifiesta una señal en el cuerpo del sujeto, posiblemente una señal no verbal, que bien puede inscribirse en la segunda área.

La tercera área es cuando hace algo el individuo, es decir, cuando se ve impulsado a realizar una acción para satisfacer una necesidad que tiene, por ejemplo dirigirse a buscar a un colega de un instituto de investigación en otra universidad.

195 Según la Jerarquía de Necesidades de Maslow, la cual fue explicada en el capítulo anterior y corresponde a necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.

196 O'DONNEL, Pacho. *Teoría y técnica de la psicoterapia grupal*. Buenos Aires: Amorrortu, 1974. p. 40.

El fenómeno de las necesidades de información en la segunda etapa de su proceso, el comportamiento informativo, corresponde a la manifestación, la cual sirve como el indicador de que existe una necesidad de información en el sujeto. Es importante su investigación.

En cualquiera de los casos se puede afirmar que todo el comportamiento de los individuos está motivado por una necesidad originada en su cerebro bajo la influencia de diversos factores, con el fin de establecer una adaptación o readaptación al medio que lo rodea. De aquí que la manifestación de una necesidad sea considerada como el comportamiento informativo y éste a su vez sea la segunda fase del fenómeno motivo de la presente investigación.

Retomando lo anterior, el individuo sólo presenta un comportamiento si siente una necesidad, es decir, si se rompe momentáneamente el equilibrio entre el medio y su organismo, entonces la acción que manifiesta dicha persona tiende a restablecer el equilibrio para readaptar su organismo al ambiente en que se encuentra.¹⁹⁷ En efecto cuando una persona tiene una necesidad de información, presenta un comportamiento para satisfacer tal necesidad, es decir para cubrir la insuficiencia de conocimiento e información sobre algún fenómeno, hecho u objeto.

El comportamiento informativo se puede entender como la manifestación de las necesidades de información¹⁹⁸ del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento.

Como se mencionó en el apartado anterior, el término necesidades de información, visto como un fenómeno del hombre, comprende también el comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios; por ello se los encuentra íntimamente relacionados en investigaciones

197 *Idem.*

198 Como fue señalado en el apartado anterior, las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por los factores externos e internos, razón por la cual siente una insatisfacción, la cual, el sujeto, se ve motivado a satisfacer, por lo tanto lleva al individuo a presentar un comportamiento para buscar la satisfacción.

realizadas, aunque no hay que perder de vista que es indispensable evitar la confusión del uso que se le da a dichos términos.

Así por ejemplo, si se realiza una investigación sobre el comportamiento informativo de un grupo de sujetos o sector social, no se debe llamar a la investigación realizada necesidades de información, ya que no sería el término correcto. Esto debido a que los resultados de esas investigaciones nos darían en todo caso comportamientos y no las necesidades que los causan. Entonces el término correcto sería una investigación sobre el comportamiento informativo o la manifestación de necesidades de información.

Otro término empleado en diferentes investigaciones es: comportamiento en la búsqueda de información,¹⁹⁹ el cual se encuentra comprendido en el de comportamiento informativo, esto es debido a que la búsqueda de información documental es un comportamiento informativo, como será tratado en el siguiente apartado.

La manifestación de las necesidades de información que tiene una persona se observará en el comportamiento que presente, el cual puede abarcar:

- a) Hábitos
- b) Costumbres
- c) Actitudes
- d) Procedimientos
- e) Habilidades
- f) Modos de acción, etcétera.

Estos comportamientos que exhibe el sujeto en la búsqueda de información, se pueden mover en dos direcciones:

- a) Los recursos informativos
 - › Bibliotecas
 - › Centros de documentación
 - › Centros de información
 - › Hemerotecas
 - › Archivos

199 En inglés se usa: information seeking behaviour.

- Colegas
 - Familiares
 - Amistades
 - Docentes
 - Colección documental propia del individuo
 - Colecciones de los colegas u otros sujetos
 - Experiencia personal
 - Expertos en el área
 - Congresos, conferencias, seminarios, encuentros
 - Bases de datos bibliográficas –ej. medline, psyclit–
 - Bancos de datos especiales –ej. bancos de genes, bancos de datos numéricos, etcétera–
- b) Las fuentes de información
- Monografías –libros, tesis, documentos, etcétera.
 - Publicaciones periódicas –revistas, diarios, anuarios, etcétera.
 - Publicaciones oficiales –informes de organismos nacionales y extranjeros, etcétera.
 - Obras de consulta –enciclopedias, diccionarios, manuales, etcétera.
 - Fuentes referenciales –índices, abstracts, bibliografías, etcétera.
 - Material audiovisual –casetes, videos, etcétera.
 - Documentos técnicos –patentes, partituras, planos, mapas, etcétera.
 - Fuentes de datos numéricos –indicadores, estadísticas, etcétera.

Cabe señalar que el comportamiento informativo está relacionado con el contexto en que se ubica una persona, siendo ésta la razón por la cual los individuos que están familiarizados con la utilización de fuentes bibliográficas se comportan de modo diferente de aquellos que no lo están.

Con relación a la detección de la existencia de necesidades de información de un sector de usuarios, éstas pueden llegar a ser observadas a través de sus manifestaciones que tienen, es decir, del comportamiento que presentan, por ejemplo: las fuentes primarias y

secundarias de información que usan, los servicios que utilizan, los medios más usados para publicar sus trabajos, etcétera.²⁰⁰

Visto así, ello significaría que si se observa el comportamiento informativo del usuario, es decir, la forma en que manifiesta su necesidad de información al utilizar una fuente primaria o secundaria de información, servicio o recurso informativos, etcétera, se pueden tener elementos para identificar la presencia de necesidades de información en el sujeto.

Sin embargo, aunque lo anterior es cierto no es suficiente observar su comportamiento informativo para identificar las necesidades de información que tienen, ya que debemos identificarlas completamente a través de la revisión de otros elementos que intervienen en su aparición y manifestación en la persona, como ya se había indicado párrafos atrás:

- 1) Ambiente en donde se ubica el sujeto (factores externos).
- 2) Las características particulares (factores internos) de la persona.

Considerando los dos factores (internos y externos) y tomando en cuenta que es la segunda fase del fenómeno de las necesidades de información, se tienen los tres aspectos siguientes:

1. Ambiente (donde se ubica la persona, factores externos)
2. Características particulares (factores internos)
3. La manifestación de las necesidades de información documental (comportamiento informativo).

Con la observancia de estos tres aspectos señalados es posible tener una identificación completa de las necesidades de información y el comportamiento informativo de las personas.

Entonces el comportamiento informativo no es un indicador por sí solo suficiente acerca de algún tipo de necesidad de información, ya que cuando el sujeto tiene una necesidad pero ésta no es completamente clara y ni conoce de qué tipo es dicha necesidad, es cuando observamos un comportamiento, como por ejemplo: empieza a rastrear

200 “*Estudio da demanda de informação dos usuarios da area biotecnologic /* Fundacion de Tecnologia Industrial” *Ciencia da informação*, 1986 julio-diciembre, vol. 15, no. 2. p. 190.

dicha información en diversos documentos como libros, exhibiciones, librerías, a hojear libros en las bibliotecas de acceso abierto, tratando de buscarla en diversas fuentes; en cambio cuando tiene bien formulada o identificada su necesidad de información documental entonces formula bien su problema informativo y se dirige a la persona o recurso adecuado para satisfacerla.²⁰¹

Un ejemplo más cotidiano de una necesidad de información en una persona puede manifestar su necesidad concreta, como en el caso de la dirección y el teléfono de una institución de asistencia social como CONASIDA,²⁰² una reacción, es decir, uno de los posibles comportamientos que presentará es buscar en el directorio telefónico; otro posible es hablar al 040 (a información) y solicitar los datos deseados.

Los dos ejemplos anteriores de manifestación de una necesidad de información que tiene la persona, con respecto a un dato específico, reflejan un comportamiento, cuando el sujeto ha identificado plenamente su necesidad de información.²⁰³

Entonces se puede decir que los estudios de las necesidades de información deben distinguirse de los estudios de búsqueda de información (o comportamiento informativo),²⁰⁴ lo anterior debido a que la búsqueda de información se refiere a cómo las personas obtienen la información que necesitan, es decir, esto es una manifestación de la necesidad.

Para que exista una manifestación de una necesidad de información, ésta debe ser fuerte y persistente en el sujeto para que éste tenga un comportamiento dirigido a satisfacer tal necesidad.

Hablar de las necesidades expresadas o manifestadas por una persona lleva a pensar que pueden existir necesidades de información que tenga el sujeto y no las exprese, es decir que no las manifieste a través de un comportamiento. Las necesidades de información débiles, es decir que no son fuertes ni persistentes, no dominarán el comportamiento del individuo por satisfacerlas.

201 KOGOTKOV, S.D., *Op. cit.*, p. 42.

202 Consejo Nacional sobre el SIDA, es una institución mexicana

203 Basado en un ejemplo de GARFIELD, E. p. 7

204 DURRANCE, J.C., *Op cit.*, p. 161.

Entonces la expresión de una necesidad de información significa que el sujeto la está manifestando a través de un comportamiento, que puede ser comunicarla a otra persona por medio del habla, ya sea a los colegas o al propio bibliotecario.

Aquí es donde puede uno referirse a las demandas como necesidades de información expresadas, y se podría investigar si todas las necesidades de información de los usuarios de un servicio bibliotecario y de información son convertidas en demandas;²⁰⁵ de no ser así, se entiende que existen necesidades que no son manifestadas, es decir que no las expresa el usuario.

Se puede decir que las investigaciones del comportamiento en la búsqueda de información tienden a mostrar lo que las personas hacen para dirigir (manifestar) sus necesidades de información.²⁰⁶

En suma, las necesidades de información pueden ser observadas a través del comportamiento informativo que tengan las personas. Pero no hay que olvidar que la necesidad de información puede manifestarse a través de un comportamiento en la búsqueda de información. Considerando a éste como una actividad de una persona que está influenciada por un ambiente plagado de información (o mensajes) para satisfacer una necesidad percibida.²⁰⁷

Hay que recordar, además, que junto con las necesidades de información de las personas se encuentra la comunicación, puesto que el individuo tiene que comunicarle esta necesidad a alguien –bibliotecario, amigos, colegas, etcétera– para poder satisfacerla. Esto lo realiza, claro está, cuando no lo puede hacer a través de la experiencia acumulada en su cerebro o con su propio comportamiento.

Asimismo hay que insistir en lo expuesto en anteriores apartados acerca de que la gente recibe información de su medio ambiente –social y en cierto sentido del físico– y la integra a la que ya existe en su

205 *Idem*, p. 65. Asimismo Kunz, en su obra, menciona que las necesidades de información se convierten en demandas en una unidad de información.

206 DURRANCE, J.C., *Op. cit.*, p. 161.

207 KRIKELAS, J., *Op. cit.*, p. 6

memoria, dando por resultado que aparezca o se manifieste un comportamiento informativo, producto de esta fusión.

Entonces el sujeto al tener una necesidad de información manifiesta un comportamiento informativo el cual lo lleva a buscar la satisfacción de la necesidad.

Pero también se presentan varios casos de individuos que no reconocen su necesidad de información, lo cual da por resultado una ineficiente manifestación de esa necesidad que lo lleve a demandar o dirigirse a un servicio de información.

El sujeto que tiene necesidades de información²⁰⁸ estará motivado a buscar satisfacerlas y dará origen a la aparición de un comportamiento informativo, el cual se puede definir como una acción, ya sea verbal, escrita o no verbal, que ejecuta el sujeto para satisfacer sus necesidades de información, lo cual lo conduce a presentar patrones del dicho comportamiento informativo.

Esta forma global de comprender el comportamiento informativo se puede encontrar en los autores como Cirigliano y Krikelas, quienes se acercan al intento de definirla. Con respecto a los patrones de comportamiento éstos se diversifican en grupos de sujetos reunidos con diferentes fines como investigadores, alumnos, docentes, obreros, carpinteros, agricultores, etcétera.

Cirigliano²⁰⁹ concibe a la conducta informativa como los hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos y habilidades así como a los modos de acción exhibidos por los sujetos encuestados –en su investigación– en su relación de búsqueda y empleo de las fuentes o documentos informativos.

Asimismo Krikelas señala que el comportamiento en la búsqueda de información puede definirse como cualquier actividad de un sujeto que está intentando identificar un mensaje que satisfaga una

208 Como se señaló en apartados anteriores para efectos de esta investigación, por información se entenderá los documentos que tienen registrada cierta información, que es relevante y pertinente para un sujeto en un momento dado o bajo ciertas circunstancias.

209 CIRIGLIANO, Gustavo F. *La conducta informativa en universitarios argentinos*. Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires, 1971, p. 26.

necesidad percibida.²¹⁰ En este contexto, la información es vista como cualquier estímulo que reduce la incertidumbre.

Ahora bien la investigación sobre el comportamiento informativo debe intentar responder cuestionamientos como:

¿Dónde obtiene el sujeto la información?

¿Dónde está la información que cubre la necesidad del sujeto?

¿Qué tipo de documento es el que usa y necesita el sujeto tanto en forma individual como colectiva?

¿Cuáles son los recursos informativos que utiliza el sujeto para buscar la información y encontrar la satisfacción a su necesidad?

¿Con qué recursos y fuentes informativas pueden ser satisfechas las necesidades de información?

La respuesta a las anteriores preguntas permitirá tener un conocimiento acerca del comportamiento informativo de una comunidad de sujetos ya sea que éstos se encuentren relacionados con la atención de alguna unidad de información o que simplemente se puedan detectar dichos comportamiento para el establecimiento de servicios de información a esa colectividad de sujetos.

También hay que considerar que los sujetos en el curso del tiempo exhiben, probablemente, diferentes comportamientos en la búsqueda de información toda vez que existe una diferencia en la naturaleza u origen del problema que se quiere resolver.²¹¹ Esto lleva a considerar, al igual que en la fase correspondiente a la necesidad de información, que el elemento tiempo está presente en la manifestación de las necesidades y el comportamiento informativo.

Como ya se mencionó toda necesidad de información, fuerte y expresada originará un comportamiento informativo en el sujeto.

Por lo anterior, para una correcta estimación del comportamiento informativo es importante que la unidad de información y su personal conozcan:

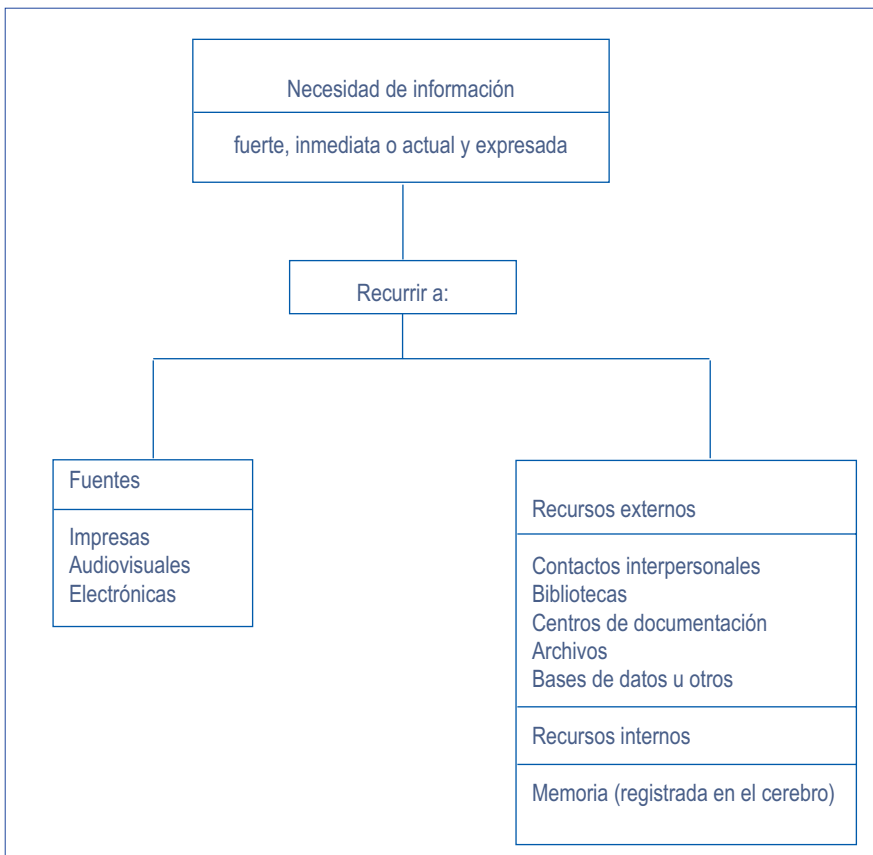
a) El propósito por el cual la información es requerida.

210 KRIKELAS, J., *Op. cit.*, pp 6-7

211 *Idem.*, p. 11

- b) Medio en el cual se desenvuelve el sujeto. Lugar donde trabaja o vive.
- c) La destreza del sujeto para identificar sus propias necesidades, así como las habilidades de los proveedores de información al proporcionar la información que satisfaga las necesidades de aquél.
- d) Fuentes en las que está registrada la información.
- e) Barreras a la obtención de la información.

Para mayor precisión véase el siguiente esquema en el que se presenta el comportamiento informativo. En él se puede apreciar lo que puede ocurrir en esta fase del fenómeno de las necesidades de información.



2.1.1 Factores que afectan el comportamiento informativo

Al igual que las necesidades de información, el comportamiento informativo está bajo la influencia o impacto de los factores internos y externos. En este sentido el individuo está influenciado por la interrelación que existe entre los sistemas fisiológicos, emocionales, cognitivos y sociales, los cuales determinan el comportamiento que sigue en la búsqueda de información para satisfacer su necesidad.

Es así como todo comportamiento está delimitado por factores individuales (fisiológicos, emocionales, cognitivos) y sociales, únicamente separables con fines descriptivos, ya que éstos se combinan y condicionan fuertemente.²¹² El comportamiento puede ser comprendido en función del contexto en el cual ocurre y del propio sujeto que presenta el comportamiento.

Los factores externos²¹³ en el caso del comportamiento informativo son los siguientes:

a) Lugar de trabajo.

En apartados anteriores se trató este elemento dentro de los factores externos y que también influencia al comportamiento informativo debido a que el organismo donde trabaja el sujeto influirá fuertemente en su comportamiento informativo, independientemente de si la entidad es privada o del sector público, de si es grande o pequeña, de su giro o actividad y, por lo tanto de si cuenta con una biblioteca, centro de documentación o cualquier otra unidad informativa.

b) Lugar donde vive o habita.

Este aspecto también fue tratado con mayor profundidad en los apartados anteriores, pero cabe enfatizar que el lugar donde habita

212 *Idem.*, p. 27

213 Los factores externos en la fase o etapa de aparición de las necesidades de información documental, también en su totalidad, pueden afectar el comportamiento informativo del sujeto, pero se pretende hacer una precisión de ellos, particularmente sobre los que afectan directamente al comportamiento del individuo.

el sujeto –su comunidad, sector social, ciudad, municipio, estado, etcétera– también ejerce un fuerte impacto ya que de ahí se desprenden costumbres o hábitos acerca de la búsqueda de información que tiene el individuo.

c) La unidad de información que lo atiende comúnmente –biblioteca o centro de documentación o cualquier otra unidad de información. Con respecto a este elemento dentro de los factores externos es conveniente señalar que tiene una fuerte influencia por sí mismo en el comportamiento informativo del sujeto, ya que los servicios que le ofrezca lo llevarán a seguir determinado comportamiento informativo como, por mencionar algunos, los siguientes: usar frecuentemente los servicios que le brinda la biblioteca o centro de documentación, no usarlos, valorarlos negativamente, recurrir a otras unidades de información y no a la que lo debe atender, protestar continuamente del servicio, etcétera.

d) Acceso a las fuentes y recursos informativos.

El acceso a todo tipo de recursos y fuentes informativas es de vital importancia para el sujeto que tiene un comportamiento informativo ya que de esto dependerá la satisfacción o insatisfacción a sus necesidades de información. Este elemento está íntimamente relacionado con el anterior toda vez que el sujeto que se encuentra manifestando un comportamiento informativo, buscará a toda costa su satisfacción informativa utilizando cualquier medio a su alcance y por lo tanto cualquier recurso y fuente.

Un problema aparte que indudablemente también tiene influencia sobre el comportamiento del usuario es el hecho de que su búsqueda de información está delimitada por los obstáculos de accesibilidad a la información disponible en las bibliotecas, centros de documentación u otras unidades de información, así como al uso de los recursos que poseen; esto es lo que ocurre, principalmente, en los países en vías de desarrollo.

El resultando de ello es que el comportamiento en la búsqueda de información entre los países en vías de desarrollo y los desarrollados ha sido abordado en razón de cinco factores:²¹⁵

- 1) Sistemas sociales
- 2) Infraestructura
- 3) Disponibilidad de literatura convencional y no convencional
- 4) Factores administrativos
- 5) Factores económicos.

Paisley²¹⁶ propone la existencia de sistemas y subsistemas que afectan al comportamiento informativo del sujeto, los cuales son:

- 1) Sistema cultural
- 2) Sistema político
- 3) Sistema grupal o grupo de referencia al cual pertenece el científico. Subsistema de colegios invisibles
- 4) Sistema organizacional de la institución a la cual pertenece el científico. Subsistema de equipo de trabajo en el cual labora el científico.
- 5) Sistema psicológico-laboral en el cual el científico es la cabeza del trabajo de investigación.
- 6) Sistema económico y legal.

Paisley apoya su propuesta en lo que había sido investigado hasta el momento –década de los sesentas– en el comportamiento informativo de los científicos de las ciencias naturales. Estos sistemas se pueden considerar dentro de los factores externos que se están señalando en esta investigación.

Lo anterior, corrobora una vez más que el factor social –en general los factores externos– es influyente en las necesidades de información y por ende en el comportamiento informativo de los individuos.

215 KUMAR, J., *Op. cit.*, p. 245.

216 PAISLEY, W. J. "Information needs and uses" *Annual review of information science and technology*. Vol. 3, 1968, pp. 1-30.

Asimismo la infraestructura, los factores económicos, los administrativos y la disponibilidad de acceso a fuentes y recursos son en general factores externos como han sido concebidos en esta investigación.

Prasad²¹⁷ por su parte incluye algunos factores que pueden ser considerados como externos. Estos son:

- 1) Pagos y costos de la información buscada
- 2) Recursos disponibles
- 3) Actualidad
- 4) Cantidad de la información disponible
- 5) Proveedores de información
- 6) Importancia y valor del lugar donde se encuentra la información que se busca.

La propuesta de Prasad se puede ubicar dentro de los factores externos.

Como se explicó, los factores internos también afectan al comportamiento informativo y de hecho son los mismos que se describieron para el surgimiento de las necesidades de información; ello no obstante se especificarán a continuación algunos de los más representativos para la segunda etapa del fenómeno de las necesidades de información:

- a) Habilidades o capacidad para usar las herramientas informativas
- b) Experiencia del sujeto en la forma de buscar la información documental y en la selección del lugar donde habrá de buscar la información.
- c) Conocimientos sobre el tema que originó la necesidad de información y sobre el cual hace la búsqueda de información.
- d) Idiomas que maneja.

En el mismo tenor, Prasad²¹⁸ también propone una serie de factores internos y que corresponden a los siguientes:

- 1) Hábitos
- 2) El conocimiento para usar los recursos informativos disponibles
- 3) El juicio de valor de los recursos disponibles

217 PRASAD, N.H., *Op. cit.*, p. 42

218 *Idem.*, p. 22

- 4) La estimación de la posibilidad de encontrar la información que se busca
- 5) Retroalimentación y características del sujeto
- 6) El grado de satisfacción percibida por el sujeto.

El comportamiento informativo está influenciado por los factores externos e internos, al igual que las necesidades.

De lo anteriormente expuesto se puede concluir que el comportamiento informativo es la segunda fase del fenómeno de las necesidades de información en el hombre y que representa la manifestación de las necesidades originadas en el sujeto.

El comportamiento informativo, como se expresó en párrafos anteriores, se define como la acción, ya sea verbal o no verbal, que ejecuta el sujeto para satisfacer sus necesidades de información. Asimismo el comportamiento informativo se origina por la existencia de necesidades de información en el sujeto.

Por lo anterior igualmente se puede concluir como fundamento que todo comportamiento informativo tiene su origen en una necesidad de información.

2.2 TIPOS Y PATRONES DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Tal y como se explicó el comportamiento informativo en los párrafos anteriores y debido a la existencia de factores que influyen sobre éste y, además, que es la manifestación de necesidades de información con el fin de buscar la satisfacción de las mismas, se presupone la existencia de diversas manifestaciones o comportamientos informativos en los sujetos con necesidades de información.

Pero para una investigación con mayor detenimiento sobre el comportamiento informativo es necesario sistematizar el conocimiento de la manifestación de las necesidades de información por lo cual se dividen éstas en dos grupos:

- 1) Tipos
- 2) Patrones²²⁰

En los siguientes apartados se mostrará con mayor detalle cada uno de estos dos grupos en los cuales se divide el comportamiento informativo.

2.2.1 Tipos

El tipo de comportamiento informativo viene siendo lo referente a los tipos de manifestaciones de las necesidades de información que tienen los sujetos.

El comportamiento informativo de los sujetos, ya sea de forma individual o en grupo, es aquel que se manifiesta por medio de:

- a) El lenguaje, es decir una expresión oral.
- b) La expresión no verbal, es decir somática.
- c) La expresión oral y no verbal conjuntamente.
- d) La escritura.
- e) La expresión oral en un momento y escrita en otro siguiente.

Estos tipos de comportamiento informativo se refieren a cómo manifiesta el sujeto su necesidad de información. Tal como se señala en los incisos anteriores ésta puede ser oral o no verbal o la combinación de ambas, que es lo que comúnmente ocurre en los individuos.

Asimismo el tipo de manifestación de su necesidad de información, la puede realizar oralmente o por escrito, o en un primer momento realizar una pregunta y posteriormente confirmarla por

220 Según el Diccionario de la Real Academia Española, patrón es un modelo que sirve de muestra para sacar otra cosa igual. El Diccionario de psicología y psicoanálisis de H.B. English dice que es una muestra o modelo a ser copiado. También menciona que corresponde a cierto número de partes percibidas que forman un diseño; un todo en el cual las partes son distinguibles por separado, pero que constituye una unidad; una agrupación en la cual se ha acentuado la relación entre las partes. Los elementos de un patrón pueden ser simultáneos o sucesivos.

escrito a una unidad de información o cualquier otro recurso que considere pertinente el sujeto para su satisfacción.

Estos tipos de manifestaciones o comportamientos informativos están presentes en los patrones de comportamiento con respecto a los recursos y fuentes que se utilizan en aras de buscar la satisfacción de una necesidad de información. De esta forma es como el sujeto podrá acudir a la biblioteca y manifestar su necesidad a través de una pregunta (tipo oral) o ir al catálogo y después a la estantería a buscar el documento (tipo no verbal) que satisficará su necesidad.

2.2.2 Patrones

Los patrones se refieren a los mismos comportamientos que presentan los sujetos: de determinado sector social, con características similares, los que trabajan en un mismo organismo, los que realizan actividades iguales o similares, los que tienen la misma profesión u oficio.

Los patrones son muy diversos tal y como la personalidad del ser humano es diversa y multifacética. Por ello existen varios comportamientos en la búsqueda de información, algunos de los cuales se ubican como regulares o constantes, dependiendo de los sujetos y los grupos que éstos conforman.

Más adelante se dará una exposición de estos patrones de comportamiento informativo que presentan los diversos grupos, los cuales deben ser investigados por las unidades de información, llámense bibliotecas o centros de documentación, para poder identificar las necesidades y el comportamiento informativo con miras a lograr la satisfacción de sus comunidades de usuarios reales o de los sujetos que pueden acudir en un momento dado a dichas instituciones.

Visto así el comportamiento en la búsqueda de información es el que se observa cuando un individuo, por ejemplo, entra a una biblioteca o centro de documentación y plantea una pregunta al servicio de información y referencia o se dirige directamente al catálogo a buscar la información que necesita, o va a la colección.

Por lo anterior, los patrones de búsqueda de información están relacionados con una necesidad de información²²² originada por el esfuerzo de resolver un problema, tomar una decisión o para realizar una investigación.

Prasad²²³ señala que en la sistematización de los patrones de comportamiento informativo de los sujetos al buscar la información que satisfará su necesidad, se deben contemplar tres recursos básicos que son los que utilizarán los individuos:

- a) Personas (colegas, expertos, profesores, familiares, amigos, compañeros de trabajo, jefe inmediato, etcétera)
- b) Información registrada en algún soporte; libro, revista, periódico, video, foto, etcétera.
- c) Sistemas de información: centro de documentación, biblioteca, bases de datos, etcétera.

Asimismo Premsmith, desde otro enfoque, considera que esos patrones de búsqueda se relacionan con los proveedores de información, entre otros, y que son más utilizados para satisfacer esa necesidad de información,²²⁴ como pueden ser unidades de información, vendedores de información, colegas, etcétera.

Por lo que esos patrones de búsqueda de información son diferentes entre los países desarrollados y los subdesarrollados.²²⁵ Esto es debido, como se señaló anteriormente, a que es el contexto social el que influye en las necesidades de información y por lo tanto en la manifestación de éstas a través del comportamiento de la persona o los grupos de ellas.

Los sectores comunes de la población, como obreros, amas de casa, comerciantes en pequeño, niños y otros más no han sido investigados en sus comportamientos informativos, pero aún así Menezes²²⁶ afirma que el ciudadano común de un sector social utiliza

222 CHING, *Op. cit.*, p. 6

223 PRASAD, N.H. *Op. cit.*, p. 40

224 PREMSMITH, P. *Op. cit.*, p. 383.

225 *Idem.*

226 FIGUEIREDO, N.M. *Op. cit.*, p. 67.

como fuente de información, primordialmente, a los integrantes de su familia y a sus amistades cercanas.

Para ilustrar los patrones de comportamiento informativo que apoyan la teoría de las necesidades de información en su segunda fase, que corresponde a la manifestación de las necesidades de información, se expondrán en los siguientes párrafos los sectores científicos que han sido los más investigados por los bibliotecarios o profesionales de la información. Los sectores científicos son pertenecientes a las ciencias naturales, los humanistas y los científicos sociales.

Para los científicos de las ciencias duras, quizá los más investigados como grupo, sus principales patrones de comportamiento informativo son los que se presentan en los siguientes párrafos y se presenta un análisis de ellos al final de su exposición.

Según Menezes el comportamiento de estos científicos es que no acuden a las bibliotecas o centros de documentación como fuentes primarias, sino que su comportamiento informativo corresponde a los siguientes patrones:²²⁷

- 1) Acuden a su biblioteca personal.
- 2) Encuentran los documentos con la información en el mismo edificio donde desarrollan su trabajo.
- 3) Visitan a la persona más próxima que posea el conocimiento que requieren.
- 4) Llaman por teléfono a la persona que posea el conocimiento sobre el tema.
- 5) Usan alguna biblioteca que se halle fuera de la institución.
- 6) Se comunican con algún colega por carta.
- 7) Recurren a alguna persona que los pueda apoyar con el conocimiento necesario del tema y que esté distante mas de 20 km. de su lugar de trabajo.
- 8) Buscan y preguntan al bibliotecario del servicio de información y referencia o de documentación.

De hecho, varias investigaciones realizadas en diversos países, principalmente, Estados Unidos e Inglaterra, indican que los científi-

227 *Idem.*, p. 13-14.

cos no tienen como recurso principal de información a las bibliotecas o centros de documentación, sino que su comportamiento informativo indica que son otros los recursos que utilizan cuando tienen una necesidad de información.

Wood,²²⁸ a través de una revisión de investigaciones realizadas entre 1996 y 1970 en científicos, encontró que:

- a) Realizan la búsqueda de información de manera personal en la biblioteca.
- b) Hacen llamadas telefónicas a personas que poseen el conocimiento e información que buscan.
- c) Usan otras bibliotecas que no están dentro de su institución.
- d) Consultan al bibliotecario del servicio documental o de información.
- e) Visitan o acuden a personas que poseen el conocimiento e información que se encuentran alejados de su institución.

El trabajo llevado a cabo por Wood muestra los patrones de comportamiento informativo típicos de los científicos, y no está de más señalar que esta revisión fue una de las primeras que se realizaron y muestra cuál era la tendencia de investigaciones en los años sesenta, en la que se encuentra un marcado interés en las ciencias naturales.

En otras investigaciones llevadas a cabo con los estudiantes de ciencias y tecnología, éstos presentan ciertas manifestaciones de sus necesidades de información como son: utilización de libros para el desarrollo de sus materias, o artículos de revistas cuando necesitan información actualizada.²²⁹

Como se puede observar, cada tipo de sujetos estudiado refleja cierto comportamiento que está ligado con el área donde tales sujetos se ubican y con la actividad que realizan dentro de la misma.

Otros sujetos, como son los científicos del área de geología, tienen patrones de búsqueda de información que se refleja en cómo utilizan

228 WOOD, D. N. "User studies a review of the literature from 1966 to 1970" *Aslib Proceedings*. 1970, vol. 23, no. 1, p. 14

229 DAY, J. "Information needs of science and technology students" *Education libraries bulletin*. Summer 1988, vol 31, no.2, p. 2.

las fuentes: colegas (por medio de contactos personales), bases de datos, la biblioteca.²³⁰

También los geofísicos para mantenerse actualizados utilizan las redes personales –colegios invisibles–, los contactos que encuentran en las listas de correo electrónico, newsletters, revistas, colecciones personales de reimpresos y bases de datos.²³¹

De lo expuesto en los dos párrafos anteriores, se presenta como comportamiento informativo (manifestación de una necesidad de información) la formación de colegios invisibles con el fin de satisfacer necesidades informativas, por lo cual los geofísicos están usando como documento principal a otro sujeto que en este caso son sus colegas de investigación o actividad dentro de su campo de trabajo.

Punto y aparte, ha de mencionarse que existen varias investigaciones, no propiamente sobre las necesidades de información, sino más bien sobre la manifestación de éstas. Así, se tiene, por ejemplo, el comportamiento en la recolección de información de dos grupos de estudiantes de posgrado en los que se lograron establecer, a través de observaciones, las siguientes categorías:

- a) Fuentes de información
- b) Uso y función de los índices y abstracts de revistas
- c) Atención y valor a las conferencias
- d) Delegación de la búsqueda de información
- e) Habilidades lingüísticas
- f) Estímulo a la investigación.²³²

En otras investigaciones los patrones de búsqueda de información de los geólogos parecen tener una estabilidad a través de los años, y cambian cuando el científico escala un nuevo trabajo en cuanto a nivel o en función de la disponibilidad del tiempo con que cuentan.²³³

El ejemplo anterior puede indicar que al variar el contexto en el que trabajan estos científicos se modifican no sólo sus necesidades

230 BICHTELER, J. "Information-seeking behavior of geoscientist" *Special libraries*. Winter 1989, vol. 80, no. 3, pp. 170-171.

231 *Idem.*, pp. 173-174.

232 *Ibidem.*

233 BICHTELER, J., *Op cit.*, p. 176.

de información sino además la manifestación de éstas, es decir el comportamiento informativo. Pero parece haber ciertas similitudes cuando se trata de individuos pertenecientes a áreas generales más amplias como la relación entre geólogos y geofísicos que pertenecen al mismo campo.

Analizando y sistematizando lo expuesto en los párrafos precedentes se pueden establecer los siguientes patrones de comportamiento informativo de los científicos de las ciencias naturales:

- ▶ El principal recurso de información de los científicos son otros colegas, es decir, otro científico (la comunicación e intercambio de información con otros colegas), y esto a través de colegios invisibles.²³⁴ Asimismo, en el rango de fuentes de información que también consideran importantes, tenemos: revistas, libros, congresos, reuniones, encuentros, abstracts, sistemas de recuperación de literatura, y bibliografías.²³⁵
- ▶ También los geólogos contemplan como principal recurso de información a otros colegas, así como la utilización de revistas, reimpresos, libros, catálogos, bases de datos bibliográficas y numéricas personales. Para estos sujetos las bibliotecas y centros de documentación constituyen un recurso de información en donde pueden hojear las nuevas revistas, preguntar al bibliotecario directamente, utilizar el catálogo en línea o en tarjetas, índices impresos, hojear libros de los estantes, tener las tablas de contenido de las revistas, servicios de bases de datos bibliográficas y numéricas.²³⁶
- ▶ Los geólogos y especialistas en tecnología mineral consideran importante los servicios que presta una biblioteca,²³⁷ pero sólo como recurso para conseguir documentos, mas sin embargo, sigue pe-

234 FRENCH, Beberlee A. "User needs and library services" *Library trends*. 1990, vol. 38, no. 3 winter, p. 419

235 *Idem.*, p. 420

236 BICHTELER, J., *Op. cit.*, p. 170

237 "Estudo de demanda de informação no sector de geociencias e tecnologia mineral"/ Departamento Nacional da Producao Mineral. *Ciencia da informacao do Brasilia.*, 1986, vol. 15, no.1, jan-jun, p. 91

sando como recurso de información el recurrir a otros colegas (colegios invisibles).

- ▶ El utilizar los servicios y documentos de otras bibliotecas es característico de los geólogos y tecnólogos minerales,²³⁸ y asimismo el préstamo de documentos entre colegas de la misma área. En el caso de los geólogos, aunque consideran lento el préstamo interbibliotecario, lo utilizan para la obtención de los documentos.²³⁹
- ▶ Leen documentos técnicos en lengua extranjera. Entre los geólogos de Brasil, por ejemplo, las lenguas más conocidas son el español y el inglés, aunque se considera conveniente el pago de un servicio de traducción a través de la biblioteca, ya sea para traducción completa o una versión condensada del texto.²⁴⁰ El servicio de traducción está integrado a los servicios bibliotecarios y de información en los países desarrollados.
- ▶ Los geólogos utilizan preferentemente el inglés y descartan otros lenguajes, incluyendo los del tercer mundo. Si requieren algo en otro idioma es factible que usen el servicio de traducción, aunque esto no es generalizado en todos los científicos de geociencias.²⁴¹
- ▶ Los biotecnólogos utilizan las siguientes fuentes primarias de información: memorias de congresos, preimpresos, revistas técnico-científicas, estados de arte, libros técnicos y de texto, literatura gris, patentes, tesis, manuales técnicos, catálogos de productos y equipos, periódicos generales y otras publicaciones de editoriales comerciales.²⁴²

238 *Idem.*, p. 91

239 BICHTELER, J., *Op. cit.*, p. 172

240 – “Estudo de demanda de informação no sector de geociencias e tecnologia mineral”, *Op. cit.*, p. 92-94

– “Estudo da demanda de informação dos usuarios da area de biotecnologia” / Fundação da Tecnologia Industrial. *Ciencia da informação do Brasilia*, 1986, vol. 15, no. 2, jul-dez, p. 178

241 BICHTELER, J., *Op. cit.*, p. 176

242 “Estudo da demanda de informacao dos usuarios da area de biotecnologia”, *Op. cit.*, p. 172-175

- ▶ Según determinados estudios los científicos en geociencias invierten mucho tiempo en la búsqueda de información: de 2 a 10 horas por semana.²⁴³

Asimismo siguiendo el análisis y sistematización de lo expuesto los investigadores de humanidades presentan en general los siguientes comportamientos informativos:

- ▶ Trabajan de forma individual.²⁴⁴ Esta característica es consistente en gran parte de la literatura sobre el tema y un buen número de investigaciones parecen corroborar este hecho, pero quizá esta peculiaridad se deba a la misma actividad, el manejo de ideas o concepciones, o a la creación imaginativa del hombre.
- ▶ Poca conexión o relación con colegas de la misma área.²⁴⁵ Parece ser que, como consecuencia de un trabajo individual, la existencia de colegas invisibles en el área de humanidades es escasa, puesto que no es prominente la existencia de éstos para el intercambio de información. Pero es obvio que le dan importancia al contacto personal con otras personas para entablar un posible intercambio de ideas y de materiales.²⁴⁶
- ▶ Rechazo al tener que delegar la búsqueda de información.²⁴⁷ Parece ser que los humanistas prefieren realizar ellos mismos sus búsquedas de literatura relacionadas con sus necesidades de información, posiblemente debido a que es difícil expresar en lenguaje conciso o en términos de indización los tópicos de su interés. Esto último se da por el desarrollo de su propia actividad por lo cual se vuelven en algunos casos ininteligibles o muy vagos, ya

243 BICHTLER, J., *Op. cit.*, p. 170

244 – FULTON, C. “Humanists as information users: a review of the literature” *Australian academic and research libraries*. 1991, vol. 22, no. 3, p. 189

– STIEG, M F. “The information of needs of historians” *College and research libraries*. November 1981. p. 556.

245 – FULTON, C., *Op. cit.*, p. 189

– STIEG, M.F., *Op. cit.*, p. 556

246 CORKILL, C. y M. Mann. *Information needs in the humanities : two postal survey*. Sheffield : University of Sheffield, 1978. p. 56

247 SLATER, M. *Information needs of social scientists : a study by desk research and interview*. [London]: British Library Research, 1989. p. 40

que sólo se tiene la idea de lo que andan buscando, más no de manera clara y concisa.

- ▶ Son pocos los humanistas que tienen ayudantes para poder delegar la búsqueda de información, por lo cual la mayoría de las veces ellos mismos la realizan.²⁴⁸
- ▶ Los humanistas tienden a hojear los libros o fuentes documentales que se encuentran en los estantes de la biblioteca o archivo para buscar información, aunque no se podría generalizar esta conducta.²⁴⁹
- ▶ Suelen usar materiales primarios²⁵⁰ o de primera mano, manuscritos, libros o documentos originales. Esto debido, posiblemente, también al desarrollo de su actividad.²⁵¹
- ▶ El estudio de Stieg, muestra que los materiales más utilizados por los historiadores son los libros, las revistas y los manuscritos²⁵² teniéndolos como de primera mano u originales, ya que según este estudio lo que menos tienden a utilizar son los microformatos.
- ▶ Mucha de la literatura hace énfasis en que entre los humanistas predomina el uso de la monografía para sus investigaciones, en contraste con las ciencias, donde el artículo de la revista es prioritario,²⁵³ aunque no se podría generalizar este hecho del todo, ya que muchos le dan la misma importancia.²⁵⁴
- ▶ El estudio de Stieg muestra que el formato que predomina en los historiadores es el libro.²⁵⁵

248 CORKILL, C. *Op. cit.*, p. 55

249 FULTON, C., *Op. cit.*, p. 190

250 *Idem*, p. 191

251 – CASE, D. O. “The collection and use of information by some american historians: a study of motives and methods” *Library Quarterly*, 1991, vol. 61, no. 1, p. 70.

– CORKILL, C., *Op. cit.*, p. 55

252 STIEG, M F. “The information of needs of historians”. *College and research libraries*. November 1981. p. 551

253 FULTON, C., *Op. cit.*, p. 191

254 CORKILL, C., *Op. cit.*, p. 55

255 STIEG, M.F., *Op. cit.*, p. 551

- ▶ Los humanistas tienden a usar los materiales en una gran dispersión a través de las grandes divisiones del conocimiento, es decir, utilizan documentos que pertenecen no sólo al área de humanidades sino a otros terrenos del conocimiento.²⁵⁶
- ▶ Los humanistas utilizan una gran variedad de títulos, pero esta variabilidad depende del tema investigado.²⁵⁷
- ▶ La edad de los documentos en humanidades no es relevante, es decir, los materiales que se utilizan en esta área no pierden su valor con el tiempo, ya que las humanidades necesitan materiales retrospectivos.²⁵⁸
- ▶ La información en humanidades no es realmente buscada por su fecha. Mucha gente usa material retrospectivo como una fuente primaria o secundaria, pero no siempre es así. Es obvio que otros investigadores necesitan material reciente, pero no por ser actual sino por el periodo que están trabajando, ya sea reciente o retrospectivo.²⁵⁹
- ▶ El material en lengua extranjera es utilizado y citado por los humanistas.
- ▶ Los historiadores en un algo porcentaje, contrastando con lo anterior, no leen en diferentes lenguas según el estudio de Stieg.²⁶⁰
- ▶ En lo concerniente a herramientas bibliográficas, las investigaciones realizadas indican que tienden al uso de las bibliografías como elemento para descubrir información relevante;²⁶¹ asimismo son poco utilizados los índices y abstracts, posiblemente por lo que se mencionó en la búsqueda de información, que es difícil ceñirse a un lenguaje, debido a que al pasar un tópico de investigación en el área de humanidades a términos de indización puede no existir la uniformidad deseada.

256 FULTON, C., *Op. cit.*, p. 192

257 CORKILL, C., *Op. cit.*, p. 55

258 FULTON, F. *Op. cit.*, p. 192

259 CORKILL, C., *Op. cit.*, p. 55

260 STIEG, M.F., *Op. cit.*, p. 556

261 *Idem.*, p. 554

- ▶ El uso de bibliografías e índices y abstracts fue variable en diversos estudios realizados sobre humanistas.²⁶²
- ▶ El uso de bases de datos en línea, los humanistas tienen el inconveniente de carecer de una terminología precisa para trasladar las ideas y conceptos a términos de búsqueda lo cual se agrava por la falta de uniformidad del software y les impide utilizar similares estrategias de búsqueda entre ellos.²⁶³
- ▶ El uso del préstamo interbibliotecario entre los estudiantes de arte y diseño fue señalado como medio para obtener la información que requerían para sus cursos,²⁶⁴ porque la biblioteca que los atendía no cubría sus necesidades informativas. Este servicio es también uno de los más utilizados por los historiadores.²⁶⁵
- ▶ Pero otros estudios indican que existe un gran número de humanistas que utilizan una gran variedad de obras de manera conjunta al mismo tiempo.²⁶⁶

En el caso de los científicos sociales, la organización y sistematización de lo expuesto en cuanto a sus patrones de comportamiento informativo corresponden a los siguientes:

- ▶ Para los profesionales en leyes, por ejemplo, el recurrir a colegas para obtener información que necesitan no está dentro de las primeras fuentes utilizadas.²⁶⁷
- ▶ Los científicos sociales se enfrentan todavía a una laguna de comunicación entre ellos mismos,²⁶⁸ quizá por eso la formación de los colegas invisibles es casi nula.

262 CORKILL, C., *Op. cit.*, p. 55

263 FULTON, F., *Op. cit.*, p. 193

264 DAY, J. y E. MacDowell. "Information needs and use of art and design student" *Education libraries bulletin*. Spring 1985, vol. 28, p. 34

265 STIEG, M.F., *Op. cit.*, p. 553

266 CORKILL, C., *Op. cit.*, p. 55

267 FELICIANO, M. S. "Acces to law : information needs of researchs in law and the public" *The use of information in the changing world*. Norht Holland : Elsevier, 1984. p. 202

268 SLATER, M. "Information needs and communication problems of social scientists The United Kingdom situation" *International journal of information and library research*. 1989, vol. 1, no. 2, 1989. p. 134

- ▶ Pero también cabe señalar que los investigadores sociales le dan cada vez más importancia a la dualidad de la comunicación oral y al uso de la literatura para obtener información.²⁶⁹
- ▶ No utilizan intermediarios para la búsqueda de información que ellos requieren sino que lo hacen ellos mismos,²⁷⁰ pero todo parece indicar que lo hacen más frecuentemente con la información corriente: es decir, delegan más veces la actividad de búsqueda cuando es retrospectiva,²⁷¹ esto también debido a que la naturaleza de la terminología usada en las ciencias sociales es inestable, es decir, cambia continuamente.²⁷²
- ▶ Al igual que con los humanistas, los investigadores sociales tienden a ojear los materiales para descubrir algo de información que les interese (*serendipity*) en los estantes de las bibliotecas.²⁷³
- ▶ Los profesionales en leyes y algunos de los científicos sociales tienden a utilizar como fuente de información para la investigación legal la biblioteca.²⁷⁴
- ▶ De igual manera, los científicos sociales utilizan libros, manuscritos, tesis, reportes de investigación, informes, planes y programas gubernamentales para realizar su trabajo.²⁷⁵
- ▶ Asimismo los científicos sociales tiene preferencia por el libro y después por la publicación periódica. Cabe señalar que dicha pre-

269 SLATER, M. *Information needs of social scientists: a study by desk research and interview*. [London]: Brotish Library Research, 1989. p. 40

270 SLATER, M., "Information needs and communication problems of social scientists. The United Kingdom situation", *Op. cit.*, p. 135

271 SLATER, M., *Information needs of social scientists: a study by desk research and interview*, *Op. cit.*, p. 38

272 – SLATER, M., "Information needs and communication problems of social scientists. The United Kingdom situation", *Op. cit.*, p. 137
– *Idem*, p., 135

273 SLATER, M. "Social scientists' information needs in the 1980s" *Journal of documentation*. Sep. 1988, Vol. 44, no. 3, p. 232

274 – FELICIANO, M.S., *Op cit.*, p. 202
– SLATER, M., "Information needs and communication problems of social scientists. The United Kingdom situation", *Op. cit* , p. 137

275 AGRAWAL, S.P., *Op. cit*, pp. 292-293

ferencia no es limitativa, pues también suelen utilizar los reportes de investigación, tesis, periódicos, publicaciones gubernamentales, estadísticas socioeconómicas, programas y planes de desarrollo nacional, informes de ministerios, departamentos, etcétera y documentos con estadísticas de datos.²⁷⁶

- ▶ Los profesionales en leyes tienden también a utilizar los libros como fuente para satisfacer sus necesidades de información.²⁷⁷
- ▶ Los científicos sociales requieren del uso de la literatura gris,²⁷⁸ por lo cual es necesario que este tipo de fuentes estén disponibles para ellos en las diversas unidades de información que los atienden.
- ▶ Asimismo para los científicos sociales la literatura suele tener una larga vida media sobre todo para los documentos socio-históricos. La obsolescencia de ellos es muy baja con respecto a las ciencias naturales.²⁷⁹
- ▶ Para los científicos sociales de habla inglesa el lenguaje extranjero representa un problema (la investigación fue realizada en Inglaterra) ya que parece ser que a excepción del francés no manejan otros idiomas.²⁸⁰ Ello no obstante que tienen acceso a las obras de otros países de habla diferente al inglés por lo cual utilizan el servicio de traducción pero no con frecuencia.²⁸¹ Cabe señalar que este servicio predomina en los países desarrollados.
- ▶ Los científicos sociales tienden a utilizar el servicio de elaboración de bibliografías sobre tópicos específicos.²⁸²

276 *Idem.*, pp. 288-289

277 FELICIANO, M.S., *Op. cit* , p. 202

278 SLATER, M. "Information needs and communication problems of social scientists. The United Kingdom situation", *Op. cit* , pp. 141-142

279 *Idem.*, *Op. cit* , p. 138

280 – SLATER, M. "Social scientist' information needs in the 1980s", *Op. cit* p. 233

– SLATER, M. "Information needs and communication problems of social scientists", *Op. cit* , pp. 139-140

281 AGRAWAL, S.P., *Op. cit* , p. 292

282 *Idem.*, p. 290

- ▶ Existe la tendencia a utilizar otras bibliotecas y sus servicios independientemente de aquella que los atiende directamente,²⁸³ aunque ello depende del tema de investigación que estén llevando a cabo los científicos sociales.²⁸⁴
- ▶ Los investigadores sociales tienden a utilizar los materiales de manera consecutiva y conjuntiva, es decir una gran parte de éstos leen los materiales uno tras otro, otra parte consulta varios materiales al mismo tiempo.²⁸⁵
- ▶ Los científicos sociales presentan una compleja necesidad de información, ya que no sólo se limita a impresos sino a datos o archivos de datos, como por ejemplo un dato de un censo, de una votación, de estadísticas, y a archivos de datos legibles por máquina (bases de datos).²⁸⁶
- ▶ En otra investigación, por ejemplo, se indicó el uso de varias categorías de documentos: libros y revistas, principalmente, y otros documentos como reportes, periódicos y documentos no publicados,²⁸⁷ y tesis. Lo anterior indica que su comportamiento informativo (manifestación de una necesidad de información) es muy parecido en sujetos con características similares. Posiblemente ello obedezca a lo que menciona Durrance en sus investigaciones, acerca de que las personas prefieren el contacto interpersonal a las fuentes impresas para satisfacer sus necesidades de información, ya que este comportamiento traducido a la búsqueda de información es lo que parecen preferir las personas.²⁸⁸

283 SLATER, M. "Social scientists' information needs in the 1980s", *Op. cit.*, p. 232

284 CORKILL, C., *Op. cit.*, p. 55

285 – SLATER, M. "Social scientist' information needs in the 1980s", *Op. cit.*, p. 232

– SLATER, M. "Information needs and communication problems of social scientists", *Op. cit.*, p. 138

– SLATER, M. *Information needs of social scientists: a study by desk research and interview. Op. cit.*, p. 51

286 HEIM, K. M. "Social scientific information needs for numerical data: the evolution of international data archive infrastructure" *Collection management*. Spring 1987, vol 9, no. 1, pp. 1-5

287 AGRAWAL, S.P., *Op. cit.*, p. 248.

288 DURRANCE, J.C., *Op. cit.*, p. 161.

Por lo expuesto en este apartado sobre patrones y tipos de manifestaciones de las necesidades de información o comportamiento informativo se puede sostener que muchas personas de sectores diferentes a los académicos piensan que en la biblioteca no encontrarán la información necesaria para cubrir o resolver sus problemas, por lo cual no usan ampliamente la biblioteca. Estas personas prefieren el recurso interpersonal a los recursos impresos.

Finalmente la investigación del comportamiento informativo es un tema de investigación dentro del cual se pueden encontrar hechos que se presentan con frecuencia o son reiterativos de una comunidad de usuarios,²⁸⁹ que tiene tras sí las necesidades de información, esto puede llegar a establecer una de las bases teóricas de la bibliotecología tomando en cuenta una teoría de las necesidades de información.

289 MIKHAILOV, A.I. "Preface" *Problems of information user needs*. Moscow: All Union Institute for Scientific and Technical information, 1975, p. 4.

Capítulo III

LA SATISFACCIÓN Y EL MODELO TEÓRICO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN (MODELO NEIN)

3.1 LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Como fue descrito desde los primeros apartados de este trabajo, el hombre, en su larga evolución, ha buscado siempre la satisfacción de sus necesidades para poder ascender en la escala jerárquica de las mismas²⁸⁷ y tener tiempo para el razonamiento intelectual.

Es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades no es fácil, ya que no siempre se satisfacen sino que, a veces, se encuentra la insatisfacción y sólo la contraparte de esta última es la que tiende a llevar a un cambio positivo en el sujeto.

Asimismo, como sucede desde la prehistoria, la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente.

Pero actualmente una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente: la necesidad de información, la cual sólo corresponde a un tipo de ellas y que en el mundo actual se torna de vital importancia para la supervivencia y el desarrollo de la sociedad.

Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo lleva al individuo a la satisfacción, tercera fase del fenómeno que se investiga. De esta forma es como Prasad²⁸⁸ menciona que para satisfacer las necesidades de información el sujeto empieza su camino activamente dentro del proceso de búsqueda de esa información.

Por lo cual todo sujeto a través de su comportamiento informativo busca la satisfacción de sus necesidades de información. Esta búsqueda

287 Se refiere a la Jerarquía de Necesidades de Maslow, tratada en los puntos 1.1 y 1.2.

288 PRASAD, H.N. *Information needs and users*. Varanasi Indian Bibliographic Center, 1992, p. 38.

queda es constante en nuestra sociedad actual y en las diversas comunidades de sujetos.

Los sujetos buscarán cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos informativamente. Así es como la satisfacción de las necesidades de información puede ser la meta de los individuos que tienen esta necesidad.

Con respecto a la satisfacción, Verdugo²⁸⁹ señala que es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o queja que se había formulado. En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero, o bien a sentirnos complacidos o simplemente contentos.

Pero esta concepción de la satisfacción²⁹⁰ es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso en el individuo.

Entonces la satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un he-

289 VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: UNAM, Anuies, 1989, p.2.

290 Aquí sería necesario tomar en cuenta lo que menciona el *Diccionario de psicología y psicoanálisis* acerca de la palabra satisfacción: Sensación de una persona que ha gratificado sus deseos. Pero sobre todo la indicación respecto a que: “La palabra es difícil de definir sin incurrir en un círculo vicioso” Englis, H.B. y A. Ch. English. *Diccionario de psicología y psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós, 1977, p. 737. En el contexto documental y en concreto en el marco de la teoría de las necesidades de información, el término debe verse a partir de la explicación de lo que se entiende por necesidad de información que se desarrolló en el apartado 1.2.

cho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información.

Para satisfacer las necesidades de información una persona presenta un comportamiento informativo, como por ejemplo: consultar a sus vecinos, ir a la biblioteca, dirigirse a un servicio de información o valerse de su experiencia.²⁹¹

Por lo tanto la satisfacción de las necesidades de información de la sociedad ha llevado a los sistemas nacionales de educación, archivos, museos, bibliotecas, radio, televisión y prensa, así como a los sistemas de comunicación especial, a brindar servicios para proveer de información a cada sector social que compone geográficamente un estado o la comunidad de un país.²⁹²

Entonces el sujeto espera sentirse satisfecho al tener cubiertas sus necesidades de información. Esto lo logra obteniendo los documentos –satisfacción material– con la información que necesita; asimismo el individuo tendrá una satisfacción emocional que repercutirá en su comportamiento informativo posterior –cuando presente otra nueva necesidad al transcurrir el tiempo. De la misma manera, si no se obtiene satisfacción, lo emocional estará cargado de una serie de sentimientos en el sujeto, lo cual también afectará su comportamiento futuro con relación a las nuevas necesidades que tenga.

Visto así es posible establecer como fundamento que el sujeto es el único que puede determinar si tiene satisfacción en cuanto a sus necesidades de información.

Asimismo la necesidad de información y el comportamiento informativo tienden frecuentemente a buscar la satisfacción.

Con respecto a las necesidades de información, debe existir una satisfacción material, es decir basada en los documentos que contengan la información que necesita el sujeto, para que posteriormente éste presente un estado de satisfacción emocional.

Pero para alcanzar la satisfacción de las necesidades de información se tienen que tomar en cuenta varios factores que tienen un

291 BLYUMENAU, D.I., *Op. cit.*, p. 50.

292 *Idem.*, p. 50

peso decisivo, en muchos de los casos, en diferentes comunidades de sujetos.

Son pocos los autores que han esbozado varios de estos factores entre los cuales se pueden mencionar algunos, como son:²⁹³

- ▶ Con respecto a la información
 - › Disponibilidad
 - › Costo
 - › Calidad
 - › Accesibilidad.
- ▶ Con respecto al usuario
 - › Madurez y experiencia del usuario en el uso de los recursos y fuentes informativos
 - › Especialización del usuario en el tema donde se enmarcan sus necesidades de información
 - › Conocimiento de las fuentes y recursos
 - › Idioma
 - › Impresiones subjetivas que posea el sujeto.

También Line²⁹⁴ menciona dos tipos de factores que afectan la satisfacción que puede tener el sujeto al buscar la información que cubra sus necesidades de información:

- ▶ Factores independientes del servicio bibliotecario y de información
 - › Volumen de los documentos publicados en el tema
 - › Número de usuarios potenciales relacionados con el servicio bibliotecario y de información
 - › Cobertura bibliográfica y documental de las obras publicadas (difusión)
 - › Bibliografía que se le proporciona al sujeto.
- ▶ Factores dependientes del servicio bibliotecario y de información
 - › Expectativa de respuesta positiva por parte del servicio
 - › Expectativa de suministrar la información y los documentos en el plazo de tiempo adecuado
 - › Capacidad para localizar las obras o documentos

293 SÁNZ CASADO, Elías, *Op. cit.*, p. 30

294 *Idem*, p. 27

- › Uso de todos los recursos del sistema de información
- › Costo.

Ahora bien, tomando en consideración lo que indica Figueiredo,²⁹⁵ sumado a lo anterior, se puede decir que la mayoría de los ciudadanos comunes usan la Ley del mínimo esfuerzo para satisfacer sus necesidades de información, ya que no harán uso de la fuente o recurso de información más adecuado si éste se encuentra lejos –físicamente, geográficamente– y por lo tanto es de difícil acceso.

El análisis de estos factores como son los dependientes del usuario, de la unidad de información (recurso) y de las propias fuentes (documentos: libros, revistas, etcétera), podrá ayudar a la evaluación de la satisfacción de los sujetos o usuarios de cualquier sistema de información o, de forma generalizada, de cualquier sujeto que tenga necesidades de información y se encuentre en el proceso de buscar su satisfacción.

Se puede establecer que los factores que dependen de la unidad de información (recursos) y de las fuentes (monográficas, periódicas, etcétera) se suman a los factores externos –abordados en los apartados 1.2 y 1.2.1– e internos que tienen que ver con el usuario (idioma que maneja, experiencia en el uso de los recursos informativos, etcétera).

3.1.1 La valoración de la satisfacción

Según la forma en que se encuentren conformados los factores listados anteriormente es como se valorará la satisfacción de las necesidades de información del sujeto.

Hay que iniciar por recordar que la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades no siempre es exitosa, sino que en vez de encontrarla los sujetos quedan insatisfechos. Ello significa que a la satisfacción se la puede valorar como positiva o negativa.

Mostert, Eloff y Solms,²⁹⁶ aseguran que la satisfacción de usuarios de las comunidades de las diversas unidades de información debe ser medida para poder ser valorada y representar algo para la unidad

295 FIGUEIREDO, N.M., *Op. cit.*, p. 67.

de información; la evaluación de la satisfacción proponen se puede hacer a través de una metodología de encuestas en la que se incluyan los siguientes pasos:

1. Buscar las herramientas de medida o instrumentos
2. Determinar los estándares mínimos para los instrumentos
3. Identificar el mejor método de medida
4. Planear la conducción de la encuesta de satisfacción de usuarios
5. Determinar en qué ambiente se llevará a cabo la encuesta y desarrollar criterios para los instrumentos de medida
6. Decidir la fundamentación matemática para el proceso de los datos
7. Tomar las medidas administrativas para la aplicación de la encuesta
8. Llevar a cabo la encuesta tomando en cuenta: la agrupación de los usuarios por diferentes formas, hacer las mediciones en toda la comunidad aplicando el instrumento a cada grupo homogéneo que se formó y auxiliarse de un departamento de cómputo para la codificación y manejo de los datos
9. Procesar los datos o resultados
10. Identificar la insatisfacción sobre los diversos tópicos señalados por los usuarios
11. Presentar e interpretar los resultados a las autoridades de formas diferentes
12. Planear nuevas estrategias para implementar nuevos servicios o revisar los existentes.
13. Revisar la metodología usada para detección de la satisfacción de los usuarios y elaborar un nuevo plan para continuar con la medición de la satisfacción siguiendo un ciclo.

Tomando en cuenta lo antes expuesto se puede mencionar como un ejemplo la investigación de la medición sobre la satisfacción de los usuarios en el uso del OPAC en la biblioteca de la Universidad de Salamanca,²⁹⁷ donde se mide la satisfacción a través de escalas de satisfacción del 0 al 9. Este caso se relaciona con el comportamiento

296 MOSTERT, D.N.J., J.H.P. Eloff y S.H. von Solms. "A methodology for measuring user satisfaction" *Information processing and management*. 1989, vol. 25, no. 5, pp. 545 -556.

informativo del sujeto al momento de buscar la información en el catálogo en línea de la biblioteca que lo atiende.

De lo anterior se puede observar la valoración de la satisfacción, en una comunidad de usuarios de cualquier unidad de información, a través de una escala que irá de la total insatisfacción (el cero) hasta la total satisfacción (el diez) por medio de la utilización de la técnica, la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Este tipo de investigaciones dará como resultado el encontrar: la satisfacción o la insatisfacción del sujeto.

La valoración de la satisfacción –positiva o negativa– por parte del sujeto se verá reflejada en el inicio del ciclo, es decir en la aparición de una nueva necesidad de información y del comportamiento informativo que le siga.

Además de los factores mencionados anteriormente existen otros elementos que intervienen en la valoración que hace el sujeto sobre su estado y percepción de satisfacción o insatisfacción.

3.1.2 La satisfacción y la insatisfacción

a) La satisfacción (es positiva)

La satisfacción –resultados positivos–, de una necesidad de información, a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva.

Lo anterior sugiere pensar en las características que deben tener dichas fuentes y recursos documentales. Pero la valoración o evaluación de las fuentes y recursos las proporciona el propio sujeto, ya que es el único que tiene las necesidades de información y es quien puede decir si está satisfecha o no su necesidad. Es indudable que si

297 PÉREZ DIEZ, Amalia Vicenta. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, FESABIUD, 1996, pp. 53-72.

él está satisfecho es porque la fuente o recurso también fue pertinente, relevante y precisa.

Pero no sólo las necesidades de información las presenta el sujeto y las manifiesta a través de un comportamiento informativo, también las puede presentar una comunidad de sujetos, razón por la cual habrá fuentes y recursos que respondan no sólo a un sujeto individual sino a un grupo con similares necesidades y comportamientos. Esta comunidad de sujetos puede valorar positivamente las fuentes y recursos que responden a sus necesidades de información y por tanto encuentran la satisfacción.

Entonces cada sujeto tiene acceso a la información que requiere en el tiempo que la necesita y en el formato en el cual la puede usar. Véase por ejemplo las necesidades y comportamiento informativo de los discapacitados visuales.

Asimismo los centros de documentación y las bibliotecas, preocupados por atender las necesidades de información de su comunidad de usuarios, realizan las investigaciones pertinentes para medir la satisfacción de sus necesidades con el fin de repercutir en el desarrollo de las colecciones documentales, servicios bibliotecarios y de información, así como en la propia gestión de la unidad de información.

Todo parece indicar que los sistemas de información están dirigidos a atender las demandas más frecuentes de los usuarios reales, favoreciendo a los más asiduos y dejando a un lado a los potenciales.²⁹⁸ Sáenz afirma que “[...]algunos centros de información se limitan a atender los deseos de sus usuarios”,²⁹⁹ teniendo como fin “[...]dejar sentado que toda entidad de información cobra sentido en la medida que logre satisfacer las necesidades de sus usuarios o lectores.”³⁰⁰ Por lo cual las unidades de información tienen como objetivos básicos atender las necesidades de información manifestadas en un comportamiento informativo de sus comunidades, de ahí la importancia que

298 FIGUEIREDO, N. M. *Op. cit.*, p. 42.

299 SÁENZ CASADO, E., *Op. cit.*, p. 25.

300 NÚÑEZ PULA, I. A. “Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios lectores”, *Op. cit.*, p.119.

realicen investigaciones para adecuar sus colecciones documentales, servicios y productos a esas necesidades.³⁰¹

Figueiredo indica que se ha descubierto que el uso que le da una comunidad a su unidad de información se debe a factores de acceso físico y uso fácil de sus recursos –el principio del menor esfuerzo–, razón por la cual el acceso geográfico a la biblioteca es importante en la satisfacción de usuarios.

Sumado a lo anterior, las unidades de información deben garantizarle al usuario que encontrará respuesta a sus necesidades de información.

En la satisfacción de usuarios hay que reconocer, como señala Figueiredo, que los canales informales son considerados importantes para satisfacer muchos de los tipos de necesidades de información que tienen los sujetos de una comunidad.³⁰² Es así como se prefiere la conversación con colegas u otras personas –expertos, profesores, maestros, parientes, etcétera– sobre la búsqueda de la información registrada en algún documento impreso o electrónico.

b) La insatisfacción (es negativa)

La necesidad de información documental reflejada en un comportamiento informativo que busca encontrar la satisfacción de esa necesidad a veces no culmina de forma positiva, toda vez que el sujeto no logra cubrir la carencia de conocimiento e información acerca de un hecho, objeto o fenómeno que se le presenta en el desarrollo de sus actividades. De hecho, si después de pasar por el proceso de aparición de una necesidad de información, el sujeto al llegar a la fase de búsqueda de información no encuentra el documento con la información que precisa, no logrará cubrir sus carencias ni mucho menos podrá tener el equilibrio con el medio que lo motivó a tener una necesidad de información.

La insatisfacción se presenta en los sujetos que siguen teniendo la carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o

301 FIGUEIREDO, N. M., *Op. cit.*, p. 62.

302 *Idem.*, p. 27.

fenómeno, y que a pesar de tener un comportamiento informativo determinado no la han alcanzado.

Este usuario estará insatisfecho si la institución no le da los documentos que contengan la información que necesita. En este escenario, es indudable que el usuario estará insatisfecho con los servicios bibliotecarios y de información que le fueron brindados en un momento dado, lo cual se reflejará en una valoración o evaluación negativa de la unidad de información que lo atendió.

Es obvio que el estado de insatisfacción del usuario lo conducirá a evaluar a la biblioteca o centro de documentación de forma negativa y tratará de buscar otros recursos informativos que le permitan alcanzar la satisfacción.

Durrance³⁰³ comenta que es común escuchar que los servicios bibliotecarios y de información, atienden las necesidades de información. También que las necesidades no son completamente entendidas por las unidades de información y que el personal de éstas debe hacer un gran esfuerzo de comprensión de ellas. En esto Núñez³⁰⁴ concuerda con Durrance al afirmar que el personal debe conocer las necesidades y características –sociales y psicológicas– más importantes de los usuarios –consumidores o mercado en general– que cubra la unidad de información.

Es probable que los sujetos de una comunidad no conozcan la existencia de bibliotecas o centros de documentación especializados que les resuelvan sus necesidades de información o que no acudan a dichas unidades porque tienen la idea de que ahí no se encuentra la información que satisfará sus necesidades, ya que la consideran una institución que no tiene todos los alcances para ofrecer lo que buscan.

303 DURRANCE, J. "Old song, new tune" *School Library Media Quaterly* Spring 1989, p. 159

304 A lo que se refiere Núñez es más bien a los factores externos y a los internos que fueron desarrollados en el apartado 1.2.1. Esta mención del autor se obtuvo de: Núñez, Israel. "Guía para metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios lectores", *Op. cit.*, p. 12.

Asimismo, la comunidad puede desconocer los servicios o manejar con poca profundidad los recursos bibliotecarios y de información que les permitirían satisfacer sus necesidades.

A lo anterior se puede agregar aquí que las unidades de información deben promocionar sus servicios y productos, sus servicios profesionales y la forma de uso de sus recursos, además de informarle a la comunidad qué necesidades de información pueden satisfacerse acudiendo a dichos recintos.

Por ello es necesario realizar una gama de investigaciones que identifiquen las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, para así poder llevar a cabo la planeación de los sistemas de información.

3.1.3 Los elementos de la satisfacción e insatisfacción

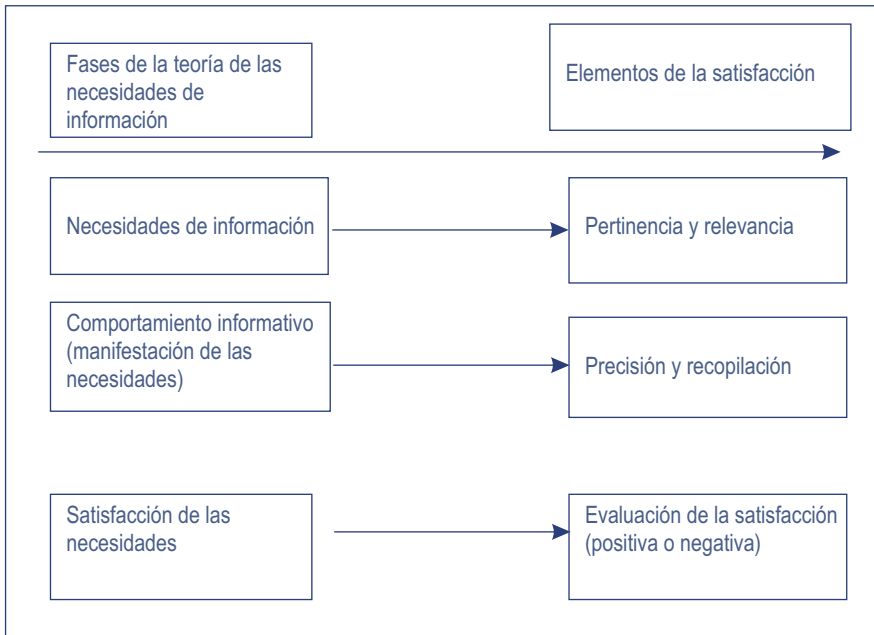
Según Applegate³⁰⁵ existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación.³⁰⁶

Los cuatro elementos que presenta como involucrados en la satisfacción del sujeto en cuestiones de información los articula en dos grupos:

- a) La pertinencia y la relevancia tienen que ver con la información documental proporcionada por la biblioteca o centro de documentación al momento de darle al sujeto la información, a través de un documento, en respuesta a su necesidad y comportamiento informativo (buscar o preguntar).

305 APPLGATE, R. "Models of user satisfaction: understanding false positives" *RQ Reference quarterly*, summer 1993, no. 4, p. 527.

306 Applegate utiliza el término en inglés *recall*, pero lo toma en el sentido de recordar que hay algo escrito en algún documento que responde a la necesidad de información o a la pregunta del usuario en un sistema de información. Esto significaría responder con el documento que contiene la información que el sujeto necesita.



b) La precisión y la compilación o recopilación se refieren a la búsqueda de la información documental. Este último par de elementos pueden estar contenidos directamente en lo que respecta al comportamiento informativo.

Estos pares de elementos pueden analizarse dentro de la teoría de las necesidades de información, como se muestra en el siguiente cuadro.

Como puede observarse la pertinencia y la relevancia corresponden a satisfacer las necesidades de información; la precisión y la recopilación a satisfacer el comportamiento informativo, que por consecuencia, tendería también a satisfacer las necesidades; todos los cuatro elementos juntos conjugados llevan a la satisfacción, ya sea positiva o negativa (insatisfacción).

3.1.3.1 Pertinencia

Los documentos son pertinentes si responden a la necesidad de información del sujeto que pregunta en una unidad de información.

Núñez³⁰⁷ menciona que es pertinente lo que responde a las necesidades de información y añade que es idóneo cuando además responde a la pregunta del usuario y la información y los documentos obtenidos son relevantes.

Sokolov, por su parte, señala como pertinencia:

[...]a la correspondencia subjetivamente valorada por el usuario de la información del contenido de la información recibida con sus intereses informativos³⁰⁸

Según se ve, es la concordancia lo que se establece entre la información y los documentos –recibidos por el sujeto– que cubren o satisfacen su necesidad de información. Así pues, si lo que se obtiene es pertinente, realmente responde y satisface las necesidades informativas.

Pero es conveniente insistir en que el sujeto es el único que puede determinar si el documento es pertinente para satisfacer su necesidad de información y si está satisfecho o no con los documentos que contienen la información que necesita.

3.1.3.2 Relevancia

Los documentos con la información son relevantes si responden a la pregunta planteada por el usuario.

A este respecto Núñez³⁰⁹ asegura que es aquello que pide el usuario a través de una pregunta pero no satisface la necesidad informativa, ya que la relevancia es sólo una expresión verbal, incompleta e imprecisa.

A lo anterior cabe señalar que la pregunta de un sujeto, planteada en una biblioteca o centro de documentación, es una manifestación

307 NÚÑEZ PAULA, I. A. “La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades “peculiares” de información”, *Op. cit.*, p. 79.

308 SOKOLOV, A.V. “Influencia de los factores subjetivos en la calidad del trabajo de los sistemas de búsqueda informativa” *Nauchno Technicheskaya Informatsyva*, Serie 2, 1967, no. 12, p. 9-36. Citado por NÚÑEZ PAULA, I. A. “La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades peculiares de información” *Actualidades de la información científica y técnica*, 1986, vol. 17, no. 4-6, p. 79.

309 *Idem.*, p. 79.

de la existencia de una necesidad de información, y es labor del bibliotecario dar claridad a la interrogante del usuario, de tal forma que realmente manifieste la necesidad que le subyace.

Por su parte, Sokolov dice de la pertinencia que es “[...]la correspondencia semántica objetivamente existente entre el contenido de la demanda informativa y la información recibida”³¹⁰ por el sujeto por parte de la unidad de información.

Como se sabe la demanda informativa es el comportamiento del usuario en la unidad de información y ésta responderá a dicha demanda de la forma en que éste la interprete.

3.1.3.3 Precisión

La búsqueda de información arroja un listado de referencias de los documentos con la información que necesita el sujeto.

Este elemento se ubica en la búsqueda y obtención de resultados y se refiere a que la unidad de información le entregue al usuario las referencias de los documentos que respondan a su necesidad de información. Es así como se espera que el resultado de la búsqueda de información en un sistema informativo arroje referencias documentales que correspondan a la necesidad del usuario.

3.1.3.4 Recopilación o compilación de documentos

La búsqueda de información arroja un listado de referencias y además los documentos con la información que necesita el usuario.

Además de un listado con referencias documentales se tienen que incluir todos los documentos que fueron recopilados o algunos de ellos, los cuales comprenden la información que se espera que satisfaga las necesidades de información.

Como puede advertirse, los factores internos, los externos y estos cuatro elementos referidos al documento en sí mismo, más la forma de búsqueda, determinan la satisfacción o insatisfacción del sujeto frente a un servicio bibliotecario y de información.

310 *Ibidem.*

3.2 LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La aplicación de encuestas³¹¹ –como una técnica para evaluar o medir la satisfacción o la insatisfacción– puede ser vista como una de las posibilidades para obtener información acerca de la naturaleza y resultados de la utilización, por parte de los usuarios, del centro de documentación, biblioteca o unidad de información.

También la utilización del método de estudios de usuarios es común en la evaluación de bibliotecas,³¹² sin embargo este método ha sido criticado en varios campos, según lo señalan Wilson y Streatfield;³¹³ Streatfield,³¹⁴ Rodhe,³¹⁵ Dervin y Nilan,³¹⁶ Swit, Barner y Will.³¹⁷

De las investigaciones de los autores antes señalados anteriormente se puede concluir lo siguiente:

- A) Los evaluadores son los que dictan o asignan, en términos que ellos definen, las diferentes categorías sobre el comportamiento de los usuarios, mismas que en su gran mayoría no corresponden a la experiencia del sujeto que acude a las diversas unidades de información.

311 En el capítulo 4 se verán las diferentes técnicas e instrumentos para la identificación de las necesidades, comportamiento informativo y satisfacción de los usuarios.

312 POWELL, R. R. "Reference effectiveness: a review of research" *Library and information science research*. 1984, vol. 6 no. 1, pp. 3-20.

313 WILSON, T.D. y D. R. Streatfield "Structured observation in the investigation of information needs" *Social science information studies*. 1981, vol. 1, no 3, pp. 173-184.

314 STREATFIELD, D. R: "Moving towards the information user: some research and its implications" *Social science information studies*. 1983, vol. 3, no. 4, pp. 223-240.

315 RODHE, N. F. "Information needs" *Advances in librarianship*. 1986, vol. 14, pp. 49-73.

316 DERVIN, B., M. Nilan. "Information needs and uses" *Annual review of information science and technology*, 1986, vol. 21, pp. 3-33..

317 SWIT, D.F., Violo A. Will, D. A. Barner. "A sociological approach to the design of information systems" *Journal of the american society for information science*, 1979, Vol. 30, no. 4, pp. 215-223.

- B) Como se explicó en los apartados anteriores (1.2 y 2.1), las necesidades de información documental de los usuarios cambian con el tiempo, al igual que su comportamiento informativo; asimismo los sujetos se ven influenciados por los factores internos y externos que los impactan durante la búsqueda de información, durante su aprendizaje del propio tema de su necesidad y por la disponibilidad de los documentos en el centro de documentación, biblioteca o cualquier otra unidad de información. Sin embargo el método de *estudios de usuarios* no refleja esta dinámica fácilmente, motivo por el cual se hace imprescindible la utilización de otros métodos, técnicas e instrumentos.
- C) Para los usuarios las diferentes unidades de información son sólo un recurso o medio a través del cual buscan satisfacer su necesidad de información. Y los evaluadores, por su lado, no ven al usuario, sino únicamente al uso del centro de documentación o biblioteca como un fin en sí mismo, de tal suerte que cualquier evaluación que se practique en este sentido quedará restringida al uso de la unidad de información, lo cual implica una limitación.

Las investigaciones que han utilizado métodos centrados en el usuario no han tenido éxito en el uso de dicha metodología por no contar con un mecanismo de evaluación factible. Un ejemplo se encuentra en la investigación y el método utilizado por Derwin y Clark,³¹⁸ el cual implica gran esfuerzo y bastante tiempo para el usuario y el centro de documentación.

Pero la biblioteca o centro de documentación requiere para su evaluación contar con los éxitos obtenidos de las búsquedas de información realizadas por los usuarios de dicha unidad de información, siendo a la vez esto una evaluación misma de la satisfacción de los sujetos.

Asimismo la satisfacción del usuario se determina sólo en parte por la colección de la biblioteca y su factibilidad; ésta debe determinarse

318 DERVIN, B., K. Clark *Asking significant questions: alternative tools for information needs and accountability assesments by libraries*. Belmont, Calif.: Peninsula Library System for California State Library, 1987.

luego de conocer si fueron cubiertas sus necesidades de información y si hubo correspondencia con su comportamiento informativo. Sin embargo aunque la satisfacción ayuda a determinar las actitudes de los usuarios hacia la biblioteca y probablemente su conducta futura en la búsqueda de información. Sin embargo, es de considerarse que la valoración de los servicios por parte de los usuarios debe tratarse con precaución.

Por lo tanto las investigaciones realizadas en bibliotecas y otras unidad de información han encontrado que las características de los usuarios –es decir los factores internos–³¹⁹ afectan también significativamente a las evaluaciones de los mismos; esto es, grupos diferentes de usuarios evalúan la misma unidad de información (centro de documentación o biblioteca) en forma distinta,³²⁰ aunque no está claro qué tanto reflejan estas evaluaciones el desempeño de la misma. Las valoraciones –subjetivas– hechas por el usuario se deben usar a la par con datos objetivos, en los que no interviene el juicio del usuario.

Entonces algunas de las investigaciones que reflejan los aspectos anteriores acerca de las influencias que tienen los usuarios al evaluar la satisfacción de sus necesidades de información a través del servicio bibliotecario y de información obtenida de su unidad de información que los atiende son, por ejemplo, la desarrollada por Melo³²¹ en 1978 con un grupo de estudiantes y profesores del “[...]centro de Artes e Comunicação, Ciências Exatas y Filosofia e Ciências Humanas de la Universidade Federal de Pernambuco”, Brasil, buscando medir el uso de la Biblioteca Central de esa Universidad.

Otra de estas investigaciones es la de Apple,³²² lo que tenía por objetivos documentar el uso y desempeño del “Learning Resource Center”

319 Factores mencionados en los apartados 3.2 y 3.3.

320 D’ELIA, G., Sandra Walsh “User satisfaction with library services: a measure of public library performance?” *Library quarterly*, 1983, vol. 53, no. 2, pp. 109-133.

321 MELO, L.G.C. *Hábitos e interesses dos usuarios da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco*. Rio de Janeiro: IBICT, 1978, pp. 30-35.

322 APPLE, E. “Survey of learning resources center: facilities and use” Ching-Chi, Che, ed. *Quantitative measurement and dynamic library services*. Phoenix, Ar.: Oryx, 1978. pp. 185-199.

del “Eldgin Community College”. Esta investigación cubría las áreas de materiales, personal y mobiliarios y equipos en términos de servicio a los usuarios con el objeto de ver su satisfacción en cuanto a los factores externos que podían influir en la evaluación que diera el usuario.

Woll³²³ realizó una investigación sobre la satisfacción del usuario para usarla como un indicador de la efectividad de la unidad de información al atender las necesidades de información de los sujetos. Para ello analizó seis mediciones de los servicios comparados con la satisfacción de los usuarios de 18 bibliotecas departamentales del “Carnegie Library of Pittsburgh System.”

De otra parte la evaluación del sistema de información –biblioteca, centro de documentación, centro de información o cualquier otra unidad de información– se puede realizar contemplando estos tres puntos:

- a) Si cubre la necesidad de información de su comunidad
- b) Si los servicios bibliotecarios y de información son adecuados para cubrir las necesidades de información
- c) Analizar las mismas necesidades de información.

Tomando la idea de Kunz³²⁴ sobre el método de análisis de sistemas, éste puede ser utilizado para evaluar la satisfacción como última parte del proceso de la teoría de las necesidades de información, pues esta fase es donde se relacionan el sistema de información (biblioteca, etcétera) y el usuario (sus necesidades de información y comportamiento informativo), fase en la que se aplican las técnicas e instrumentos conocidos.

Por lo expuesto en este apartado, se puede decir que la satisfacción de usuarios a través de un servicio se circunscribe a la Teoría de

323 WOLL, E. B. *An application and analysis of six output measures correlated with user satisfaction in the branch libraries of Carnegie Library of Pittsburgh System*. Pittsburgh, Ph. E. B. Wolls 1987. Tesis (PhD. University of Pittsburgh)

324 Kunz acude a la utilización del método de análisis de sistemas para evaluar los sistemas de información y su relación con el usuario. Esto da la idea de que puede ser utilizado para evaluar la satisfacción de usuarios de un contexto en el que se busca satisfacer la necesidad de información documental. KUNZ, W., H.W.J. Rittel y W. Schwuchow. *Methods of analysis and evaluation of information needs*. München : Verlag Dokumentation, 1977 p. 49.

las Necesidades de Información. En este sentido, uno se cuestiona por qué algunos investigadores lo toman simplemente como necesidades si esta parte tiene un nombre concreto: satisfacción de las necesidades de información. Es evidente que hay una confusión por lo que se requiere sistematizar, definir y dar el nombre concreto.

La información que satisfizo al sujeto –es decir positivamente– será utilizada por éste y formará parte de su experiencia acumulada en el cerebro; será una parte más de ese gran cúmulo que podrá seguir utilizando en otros momentos, ya que ha quedado registrada ahí.



La insatisfacción no guardará información en el cerebro del sujeto, el cual seguirá presentando las necesidades de información, pero afectará su comportamiento conduciéndolo a buscar la información en otros recursos y fuentes, afectando sólo su estado emocional y psicológico, ya que se sentirá insatisfecho o frustrado.

Como puntualiza Figueiredo,³²⁵ la solución a un problema de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios nunca podrá aplicarse a otra institución, ya que las bibliotecas, centros de documentación, y situaciones humanas nunca son totalmente semejantes. Podrá haber un nivel de semejanza –no un cien por ciento–, mas la determinación de ese nivel es siempre imperfecta y subjetiva.

325 FIGUEIREDO, N M., *Op. cit.*, p.38.

Si las bibliotecas o centros de documentación no satisfacen las necesidades de información de forma positiva, otra entidad u organismo lo hará o serán creadas otras entidades para realizar esta tarea.³²⁶

3.3 MODELO SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN (MODELO NEIN). RECAPITULACIÓN

A partir de lo presentado en los apartados 2.1,³²⁷ y 3.1³²⁸ en donde se discutieron las fases que componen el fenómeno de las necesidades de información, los factores que intervienen e impactan al sujeto y los elementos, es factible desarrollar el modelo que se expone en esta sección.

La finalidad del modelo es poder explicar el fenómeno del que se ocupa esta investigación, así como discernir su constitución, su surgimiento, su manifestación, su detección, su satisfacción y llegar a predecirlo, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, y el diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios que está relacionada con la unidad de información. Asimismo, este modelo tiene como objetivo aportar conocimientos teóricos en torno a las necesidades de información.

En esta sección se pretenden presentar en orden las partes integrantes del modelo, mismas que se irán exponiendo una a una de manera sintética, esquematizada y gráficamente para luego concluir con la presentación del modelo NEIN completo y articular las partes o factores y elementos que intervienen y la relación que guardan todos ellos en el fenómeno de las necesidades de información.

326 *Idem.*, p. 68.

327 El apartado 1.2 desarrolla: Las necesidades de información.

328 El apartado 3.1 aborda la Satisfacción de las necesidades de información.

3.3.1 Fases que intervienen en el fenómeno de las necesidades de información

Las fases que conforman el fenómeno se pueden resumir, para su comprensión, en tres partes fundamentales del modelo, mismas que se presentan de forma consecutiva y se esquematizan de igual manera para su interpretación.

Entonces, son tres las fases primordiales en la determinación de las necesidades de información:

- 1) Surgimiento de las necesidades de información
- 2) La manifestación de las necesidades de información a través de un comportamiento informativo
- 3) La satisfacción de dichas necesidades de información.

Véase la *figura 7*.

3.3.1.1 Surgimiento de las necesidades de información documental³²⁹

La primera fase es el momento en el cual surgen o se originan en el sujeto las necesidades de información. Esta fase constituye el origen del fenómeno así como la base del desarrollo del mismo.

Entonces las unidades de información requieren de comprender los mecanismos a través de los cuales surgen las necesidades de información en sus usuarios, trátase de entes individuales o colectivos.



Figura 7

329 Véase el apartado 1 que se refiere a Las necesidades de información y en el cual se argumenta lo concerniente al surgimiento de dichas necesidades.

Por lo tanto la comprensión del origen del fenómeno de las necesidades de información de los usuarios permitirá al bibliotecario responder con los documentos que contengan la información que satisfaga a los usuarios.

Esto significa que los documentalistas y bibliotecarios podrán entender con mayor claridad las necesidades del usuario y, en su momento, esto permitirá que los servicios ofrecidos sean los apropiados para atender a las diversas necesidades de las comunidades de usuarios.

Ahora bien, no debe olvidarse, que el surgimiento de las necesidades de información estará bajo la influencia de los factores externos (ambiente) y los factores internos (características particulares de cada sujeto).

3.3.1.2 El comportamiento informativo³³⁰

Esta segunda fase corresponde a la manifestación de esas necesidades de información que promueven el comportamiento informativo. Aquí es precisamente en donde el sujeto o usuario es motivado a buscar la satisfacción de dichas necesidades.

Cabe señalar que la unidad de información ha observado los diversos comportamientos informativos de los usuarios, pero es hasta fechas recientes cuando se ha preguntado por su origen.

Así es como la investigación sobre el comportamiento informativo es sólo una parte de la comprensión de todo el fenómeno, por ello las unidades de información se ven restringidas a responder a las demandas informativas sin una previsión de las necesidades presentes y futuras de su comunidad de usuarios.

También, como fue expresado en apartados anteriores, el comportamiento informativo estará bajo la influencia de los factores internos y externos que lo determinarán en diversos momentos de forma substancial.

330 La argumentación correspondiente al comportamiento informativo de los sujetos, como consecuencia de sus necesidades de información documental, puede verse en el apartado 2.1 el cual corresponde a: Manifestación de las necesidades de información documental.

3.3.1.3 La satisfacción de las necesidades de información³³¹

Esta fase ha sido vista como el fin último de las necesidades de información, puesto que lo que el sujeto busca en realidad es la satisfacción de estas necesidades, sin olvidar que el hombre hace también esfuerzos por satisfacer otras varias necesidades que tiene, no sólo las de información.

En esta etapa se observa el uso que el usuario da a la información obtenida, ya que dependiendo de la utilización que el sujeto tenga en mente, éste se sentirá satisfecho o insatisfecho. Es decir, el individuo no satisfecerá su necesidad si no puede usar la información obtenida.

3.3.2 Factores que intervienen en el fenómeno

Como se discutió en los apartados anteriores,³³² (2.1 y 3.1) y recapitulando, las necesidades de información surgen en el usuario debido al impacto o influencia de dos factores, tal como se han denominado en esta investigación y que corresponden a:

- 1) Factores externos³³³
- 2) Factores internos³³⁴

3.3.2.1 Factores externos (el ambiente)

Comprende las presiones que el medio ambiente externo ejerce sobre el sujeto tales como los aspectos sociales, políticos, económicos, educativos, etcétera. El medio ambiente, aún el físico, ejerce una influencia o presión en el ser humano y provoca en él una res-

331 Con respecto a la satisfacción de las necesidades de información, la argumentación se encuentra en el apartado 3.1

332 El apartado 1.2 se refiere al origen y surgimiento de las necesidades de información documental y la sección 2.1 al comportamiento informativo como manifestación de las necesidades de información documental.

333 Tal como fue expuesto, este factor corresponde al medio que rodea a los sujetos.

334 Este factor corresponde a las características particulares del sujeto tal como fue expuesto en 1.2.1.

puesta; estas reacciones se procesan en el cerebro y se convierten en necesidades.

Entonces el ambiente o los factores externos son variables de comunidad a comunidad, es decir no son los mismos y propician la existencia de diferentes tipos de necesidades de información.³³⁵

Estos factores impactarán al sujeto, quien a través de su sistema nervioso manifestará sus necesidades por medio de un comportamiento informativo, y como consecuencia tendrá diferentes tipos y patrones específicos.³³⁶

Pero también la variabilidad del ambiente dificulta que la unidad de información tenga un control eficiente y anula la posibilidad de tener un conocimiento completo sobre el mismo. Ello no obstante, es posible indagar sobre el ambiente en el cual se ubica una comunidad de usuarios y la unidad de información podrá –con los métodos, técnicas e instrumentos adecuados– obtener datos que, después de analizarlos, le permitan predecir con cierta certidumbre las necesidades de información y el comportamiento informativo de dicha comunidad que le compete.

3.3.2.2 Factores internos

Como ya se explicó en el apartado 1.2.1,³³⁷ estos factores corresponden a las características particulares de cada persona: conocimientos, experiencia, habilidades y capacidades, etcétera.

Dentro de estos factores se considera que quedan involucrados también los psicológicos o emocionales.

Al ubicarse estos factores dentro del sujeto son los que lo presionan a tener una necesidad de información, que en combinación con los factores externos originan las necesidades.

335 La argumentación correspondiente a los tipos de necesidades de información está contemplada en el apartado 1.2

336 Los tipos y patrones de comportamientos informativos corresponden a lo tratado en el apartado 2.2.

337 Corresponde a la explicación del surgimiento de las necesidades de información.

La combinación de ambos factores al momento de impactar al sujeto lo conducirán a buscar la satisfacción de sus necesidades y propiciarán la aparición de un comportamiento informativo. Es importante señalar que el impacto de estos factores se lleva a cabo tanto en el surgimiento de las necesidades como en el comportamiento informativo.

El discernimiento de los factores internos significa para las unidades de información conocer a sus comunidades de usuarios, es decir conocer sus características. Esto permitirá mayor comprensión del surgimiento de las necesidades de información y redundará en que la biblioteca o centro de documentación pueda contar con los documentos que respondan a esas necesidades.

Para conocer los factores internos y externos que impactan a las comunidades de usuarios, es necesaria la indagación utilizando la aplicación de ciertos métodos, técnicas e instrumentos que le faciliten a la unidad de información recolectar los datos suficientes para hacer comprensibles las necesidades de información a los bibliotecarios y documentalistas, que son quienes finalmente permitirán, a través de su trabajo, que el usuario encuentre u obtenga el documento o documentos con la información que habrá de satisfacerlo. Véase la *figura 8*.

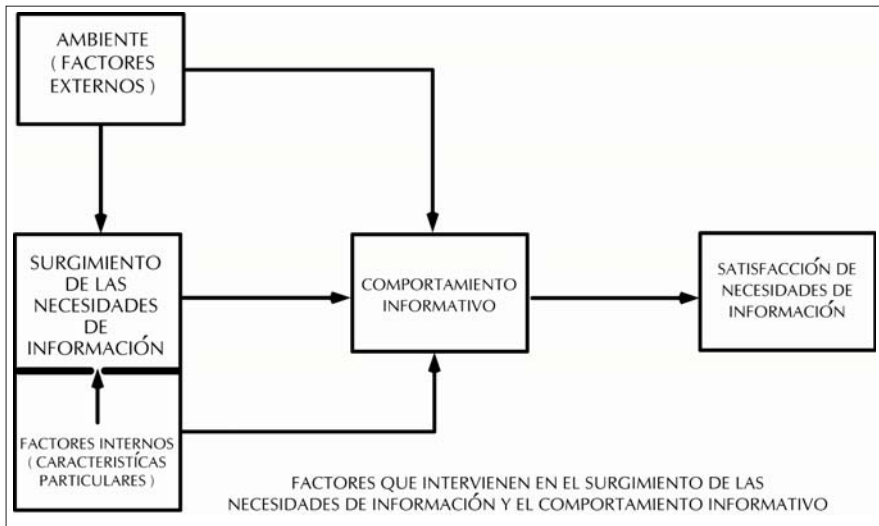


Figura 8

3.3.3 Tipos de necesidades de información

La tipología de necesidades de información que se examinó en el apartado 1.3³³⁸ se ubica entre la primera y la segunda fase.

La combinación de influencias o impactos de los factores internos y externos en el usuario dará por resultado la aparición de los diferentes tipos de necesidades de información.

En este lapso intermedio, así se ubica en la presentación gráfica, también se utiliza la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos para determinar dichos tipos y, por ende, la necesidad de información específica de un usuario como ente individual o como un colectivo. Véase *figura 9*.

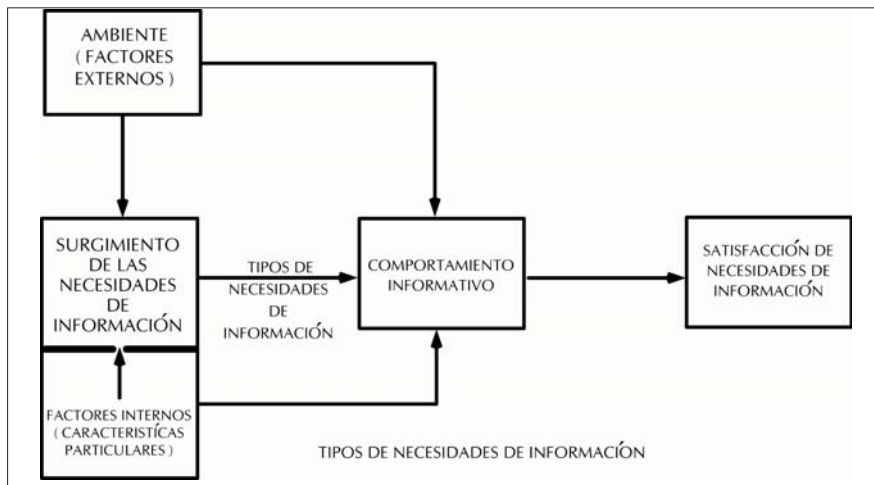


Figura 9

3.3.4 Tipos y patrones de comportamiento informativo

El comportamiento informativo con sus tipos y patrones, tal como ya se explicó en el apartado 2.1³³⁹ está conformado por las distintas manifestaciones de las necesidades de información de los sujetos; y,

338 Tipos de necesidades de información.

339 Tipos de manifestaciones de las necesidades de información.

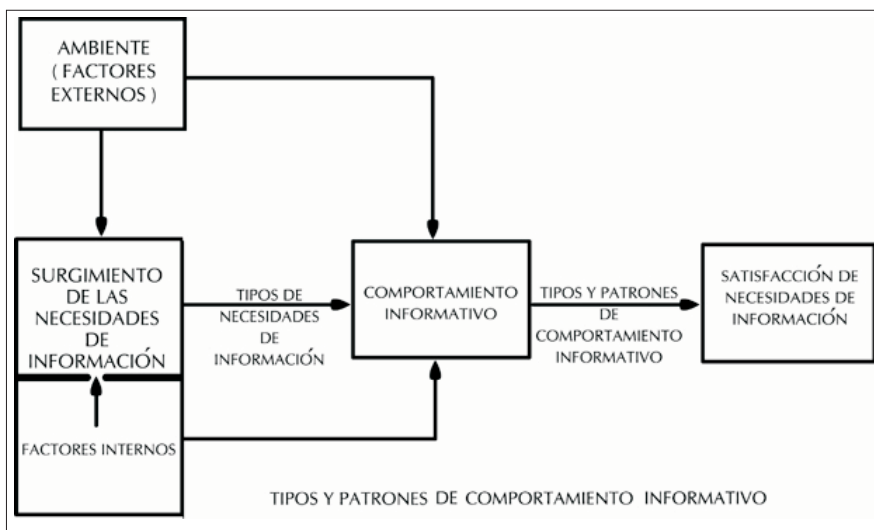


Figura 10

como podrá apreciarse en el modelo gráfico dichas manifestaciones se ubican, entre la segunda y la tercera fase del fenómeno.

Aquí también la combinación de los factores internos y externos influye en el usuario o sujeto determinando la aparición de los diferentes tipos y patrones de comportamiento informativo. Véase *figura 10*.

El tema del comportamiento informativo se ha investigado profusamente y para ello se han empleado diversidad de métodos, técnicas e instrumentos con el fin de recolectar datos que puedan ser útiles a las unidades de información. Sin embargo esta fase se ha visto desvinculada y sin ninguna relación con la anterior, y sólo se han interpretado los resultados de las investigaciones desde la perspectiva de la biblioteca o centro de documentación, a saber: cómo son usadas las fuentes y recursos que contienen, pero sin tomar en cuenta los motivos del usuario, quién lo que busca finalmente es satisfacer una necesidad de información.

Cuando esta fase es investigada sin contemplar que tiene su origen en una necesidad informativa, las respuestas de las unidades de información serán parciales y no responderán a la verdadera naturaleza de

dicho comportamiento informativo. Antes bien, estarán respondiendo únicamente a la demanda que tiene el usuario en el momento de presentarse en la biblioteca o centro de documentación.

3.3.5 Valoración de la satisfacción

La satisfacción es la parte valorativa del fenómeno ya que es en donde se establece la satisfacción (positiva) o la insatisfacción (negativa).

Las unidades de información han evaluado la satisfacción de las comunidades de usuarios pero de una forma restringida, ya que se la aborda como aspecto independiente, sin relacionarlo con las otras dos fases (el surgimiento de las necesidades de información y el comportamiento informativo), lo cual ha ayudado poco en la comprensión global del fenómeno.

La evaluación de la satisfacción en realidad es la comprobación de que la necesidad de información, que motivaba al sujeto, ya ha sido cubierta y ha dejado de existir para dar paso a otra nueva.

Asimismo la satisfacción o insatisfacción que perciba el sujeto con respecto a su necesidad de información repercutirá en la aparición de las nuevas necesidades de información y en el comportamiento informativo.

Así pues, la valoración –positiva o negativa– tendrá impacto en el sujeto y será la que permita la predicción del inicio de un nuevo ciclo de las necesidades de información, ya que el hombre está continuamente teniendo necesidades y buscando su satisfacción.

La sumatoria de la valoración de la satisfacción (positiva) o insatisfacción (negativa) repercutirá en el comportamiento informativo, principalmente, pero también en el surgimiento de las nuevas necesidades de información en el sujeto. Véase *figura 11*.

3.3.6 Los elementos

El fenómeno de las necesidades de información consta, además, de otros elementos que se desarrollarán a continuación:

- a) El tiempo
- b) La pertinencia

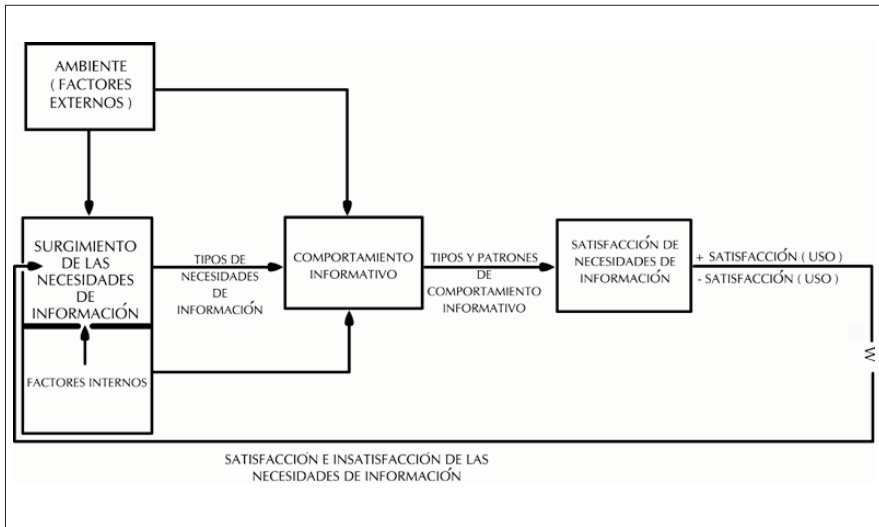


Figura 11

- c) La relevancia
- d) La precisión
- e) La recopilación
- f) Valoración de la satisfacción
- g) Uso de la información.

3.3.6.1 El tiempo

Este elemento, a pesar de que suena como una constante en la vida del hombre, en el caso de las necesidades de información toma otra dimensión, debido a que las necesidades en el sujeto deben ser satisfechas no a largo plazo sino de forma más inmediata. El tiempo, que transcurre desde que se origina una necesidad hasta su satisfacción, es un elemento que no puede dejar de considerarse, pues cuando éste se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción del usuario.

En cambio si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, se traducirá en un elemento importante para la valoración que haga el sujeto de la fuente o recurso que utilizó; de ahí que este elemento represente para la unidad de información un fac-

tor con el cual tiene que vérselas en el manejo cotidiano de documentos y usuarios.

3.3.6.2 La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación

Estos elementos, según lo expuesto en la parte 3.1.3,³⁴⁰ están relacionados entre sí pero sólo con respecto a la información entregada al usuario en respuesta a su necesidad de información; de ahí que se pueda agruparlos en un apartado, pero sin perder de vista que tienen influencia únicamente sobre la tercera fase del fenómeno: la satisfacción.

La influencia de estos cuatro elementos en la última fase del fenómeno determinará la valoración de la satisfacción del usuario, quien le asignará valores positivos o negativos (insatisfacción) a lo obtenido.

3.3.6.3 La valoración de la satisfacción

Después de que en el sujeto se han originado las necesidades de información, las ha manifestado a través de un comportamiento informativo y está por llegar a la meta –satisfacción de esas necesidades–, el individuo puede verse ante el hecho de que la información obtenida de un documento o proporcionada por un recurso informativo no le satisface, y provocar un estado emocional y material impactante en el usuario.

Por ello, pertinencia, relevancia, precisión y recopilación son aspectos que todas las unidades de información deben de atender. El conocimiento y manejo adecuado de estos elementos permitirá que las bibliotecas y centros de documentación tengan el control para lograr satisfacer a la comunidad de usuarios a la que asisten.

Si los tipos de necesidades de información y los tipos y patrones de comportamiento informativo son detectados por las unidades de información y se logra tener un control sobre la relevancia, pertinencia, precisión y recopilación, es posible que los resultados sean la sa-

340 Satisfacción de las necesidades de información.

tisfacción del usuario, y que por lo tanto la evaluación que éste dé a la unidad de información será positiva.

La valoración total que proporcione el usuario al sentirse satisfecho, favorecerá la aparición de una nueva necesidad de información originada en la anterior u otra completamente nueva.

En cambio puede ocurrir que si la valoración total corresponde a la insatisfacción del usuario, en este caso éste seguirá teniendo la misma necesidad de información original. Así, aunque transcurra el tiempo, el sujeto podrá tener otras necesidades u ocurrir que la que quedó insatisfecha se sume a las nuevas que van surgiendo.

Como puede observarse, el impacto que la pertinencia, relevancia, precisión y recopilación tienen sobre la satisfacción tendrá repercusión en el comportamiento informativo y en el surgimiento de las propias necesidades de información.

3.3.6.4 El uso de la información

El usuario, para satisfacer su necesidad de información, deberá darle un uso específico a la información, ya sea sólo para adquirir el conocimiento que le hace falta sobre algún objeto, hecho o fenómeno, o bien para utilizarlo de forma práctica: elaborar una conferencia, apoyar el diseño de equipo o instrumentos, preparar una clase, solventar un problema personal con su familia o amistades, etcétera.

Así es como el uso de la información estará determinado por lo que el usuario pretende hacer con ella en el momento que la obtenga, de ahí que pueda aceptarse que el uso mismo de la información forma parte de los factores internos que orillan al sujeto a tener una necesidad de información.

También es importante señalar que el uso de la información tendría un lugar bivalente, es decir estará presente al momento de la satisfacción de la necesidad de información, ya que está relacionado con la valoración de dicha satisfacción en positiva o negativa (insatisfacción) al momento en el que el usuario pueda hacer uso de ella como lo tenía pensado. Pero a la vez forma parte de los factores internos que impactan al propio usuario, ya que desde el momento de originarse la necesidad de información, este elemento dentro de los

factores internos impacta en la propia necesidad, ya que el sujeto tendrá una idea de cuál será el uso que le dará a la información una vez obtenida.

Asimismo el uso de la información obtenida le permitirá al usuario restablecer el equilibrio y satisfacer la necesidad que tenía. Véase *figura 12*.

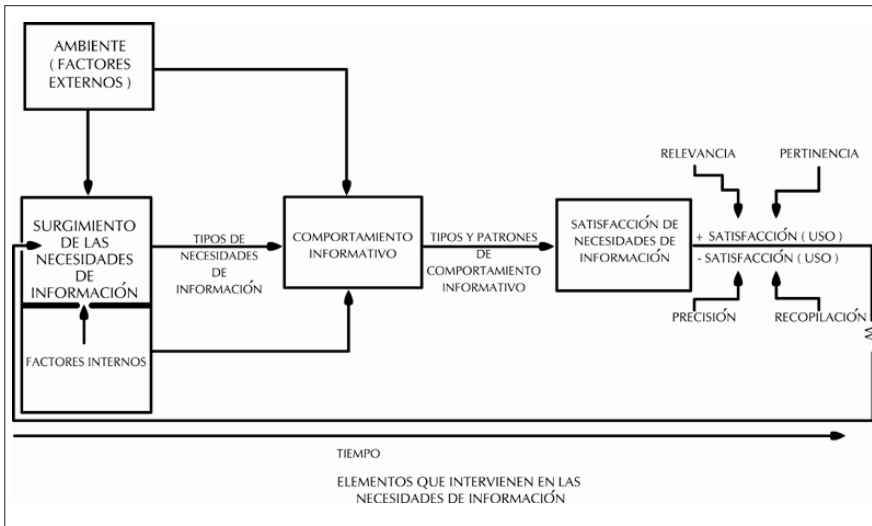


Figura 12

3.3.7 Métodos, técnicas e instrumentos³⁴¹

La comprensión de todo el fenómeno de las necesidades de información debe ser realizada con la utilización de métodos que permitan el análisis de este fenómeno. En el modelo se puede precisar en dónde y en qué momento es oportuno contemplar la utilización de los métodos para la detección o determinación de:

- a) Los tipos de necesidades de información
- b) Los tipos y patrones de comportamiento informativo

³⁴¹ La argumentación de los métodos, técnicas e instrumentos se verá en el capítulo 4.

c) La satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Los métodos de detección de las necesidades de información, del comportamiento informativo y de la satisfacción, los podemos ubicar en tres momentos:

- 1) Al aparecer una necesidad de información
- 2) Al manifestarse una necesidad de información a través de un comportamiento informativo
- 3) Una vez brindada la información al sujeto se podrá valorar su satisfacción.

En el primero caso se investigará a la persona en su ambiente, sus características particulares y la información que necesita para adaptarse a ese medio.

En el segundo, que es el más estudiado, se analizará el *modus operandi* del sujeto que está buscando información ya que éste es el momento en el que presenta un tipo y patrón de comportamiento en particular.

En el tercero se indagará qué pasa una vez que el usuario ya tiene la información que le fue proporcionada por una fuente o recurso, ya que éste es el instante en el que el sujeto valora su estado ya sea de satisfacción o de insatisfacción. Véase la figura 13.

El modelo (Modelo NEIN) que se presenta en esta investigación intenta explicar el fenómeno así como provocar nuevas investigaciones acerca de las necesidades de información y, de ser posible, con investigaciones experimentales (véase figura 14).

3.3.8 Las variables del fenómeno

En resumen las variables del fenómeno se pueden ubicar en dos grandes apartados con el fin de poder contar con una relación causal de ambas.

Dentro de estas dos grandes divisiones de las variables podemos dar cabida a los factores internos y externos antes mencionados, así como a las tres fases del fenómeno: las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción.

Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos

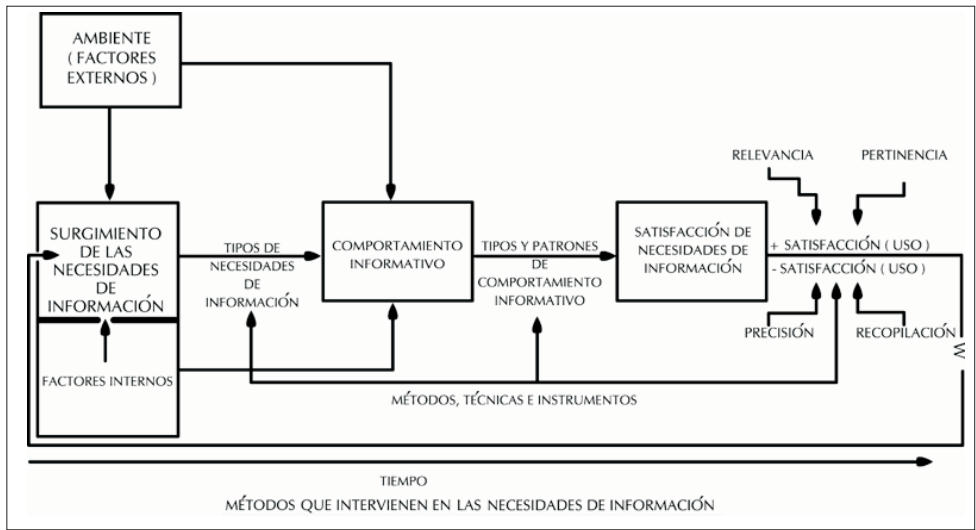


Figura 13

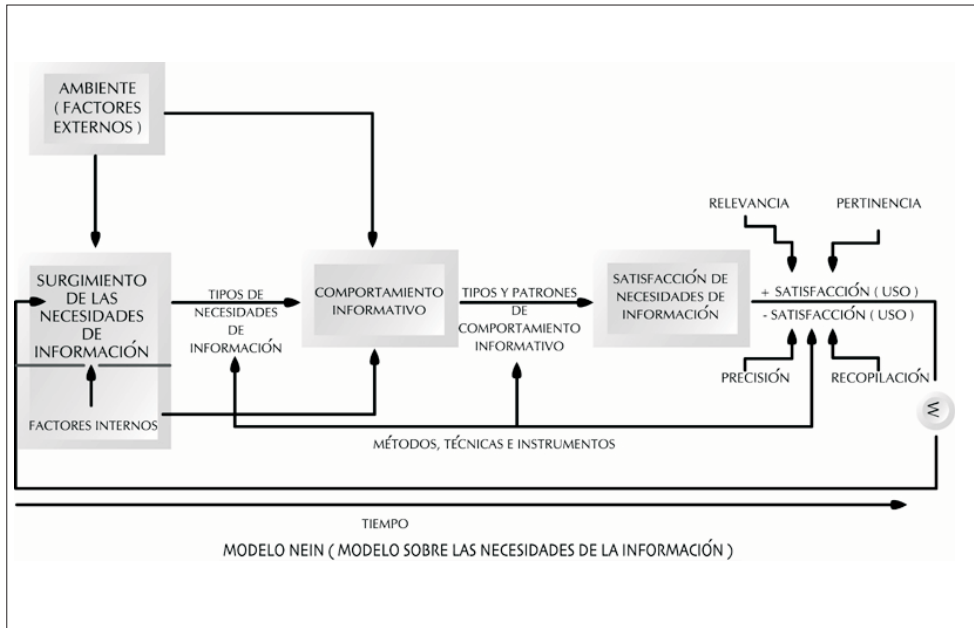


Figura 14

A) Variables independientes

1. Factores externos (ambiente):

- a) Físico: frío, calor, desastre natural, situación geográfica, etcétera
- b) Social: nivel educativo, económico, situación laboral, ambiente familiar, etcétera
- c) Tecnológico: herramientas, acceso a recursos informativos, etcétera.

2. Factores internos (características particulares)

- a) Experiencia en alguna área o actividad
- b) Conocimientos que tiene acerca de algo
- c) Habilidades y capacidades
- d) Aspectos emocionales, etcétera.

B) Variables dependientes

- a) Una necesidad de información
Tipo de necesidad
- b) Un Comportamiento informativo
Tipo y patrón de comportamiento que presenta el sujeto
Fuente informativa que utiliza
Tipo de recurso informativo del que se vale
- c) La satisfacción (valor positivo) y la insatisfacción (valor negativo).

La comprensión de las tres fases de que constan las necesidades de información, los dos factores, los elementos que intervienen y los métodos –con sus técnicas e instrumentos– que permiten el análisis en cuanto al tipo de necesidades, los tipos y patrones de comportamientos informativos y la satisfacción, permitirá que las unidades de información, ya sean bibliotecas, centros de documentación u otros, logren atender las necesidades de información que presentan los diferentes tipos de comunidades.

El modelo presentado en este apartado tiene como finalidad que las diversas unidades de información comprendan el proceso a través del cual aparecen, se manifiestan y se satisfacen las necesidades de información y, con base en la comprensión del fenómeno, puedan atender a sus comunidades de usuarios proporcionándoles la información que los satisfaga.

El conocimiento de las comunidades de usuarios es muy importante para la comprensión de sus necesidades tanto del ambiente donde se ubican como de sus características particulares.

En la obra de Calva González³⁴² se presentarán las delimitaciones de las comunidades de usuarios para poder aislar el fenómeno de las necesidades de información en un grupo de sujetos y que las unidades de información puedan satisfacer esas necesidades.

Asimismo se definirán también los diversos métodos, técnicas e instrumentos³⁴³ que pueden ser utilizados por las diferentes unidades de información, con especial atención en su implementación para la detección de los tres momentos establecidos en el capítulo: tipos de necesidades, tipos y patrones de comportamientos informativos y la satisfacción.

342 *Cfr.* CALVA GONZÁLEZ, JUAN JOSÉ. Las necesidades de información documental. Teoría y métodos. Madrid: JJCG, 2001. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información)—Universidad Complutense de Madrid. Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

343 Se tratarán en el capítulo 4 correspondiente al análisis crítico de los métodos, técnicas e instrumentos utilizados.

Capítulo IV

MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Como hemos indicado, la investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción se pueden realizar con la ayuda de diversos métodos, técnicas e instrumentos, cuya aplicación será un evento continuo o repetitivo, cada cierto tiempo, con la finalidad de estar siempre seguros de conocer a la comunidad de usuarios a la cual se da un servicio documental.

Sin embargo, para que la indagación sea exitosa es importante determinar, en primera instancia, qué métodos, técnicas e instrumentos son susceptibles de aplicarse según la comunidad de usuarios de la que se trate, de acuerdo con el elemento del fenómeno que se quiera abordar –necesidades, comportamiento o satisfacción– o bien en función de los datos e interacción que se pretende tener con el usuario.

En la investigación desarrollada en la bibliotecología los métodos, con las técnicas y los instrumentos pueden referirse a:

- ▶ Métodos generales para ser usados en diversos problemas bibliotecológicos
- ▶ Los problemas bibliotecológicos y sus propios métodos individuales
- ▶ Diversos métodos para abordar tópicos concretos en la bibliotecología.

Precisamente es en este último punto en donde se inscribe el fenómeno de las necesidades de información. Ello significa la posibilidad de detallar o describir los diversos métodos de investigación utilizables, tomando en cuenta las diferentes fases y elementos del fenómeno para el mejor cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación.

Así, en este apartado se presenta un análisis de los métodos, las técnicas y los instrumentos que pueden utilizarse para investigar la fase del fenómeno que se pretende indagar –necesidad, comportamiento o satisfacción–, así como su relación con el tipo de comunidad de usuarios de la información. Se expone además una utilización de los métodos con respecto a su uso, alcance y resultados en la obtención de datos pertinentes para cada fase del fenómeno.

4.1 MÉTODOS UTILIZADOS

Se expone a continuación la forma en que se pueden clasificar los diversos métodos para indagar el fenómeno de las necesidades de información, así como el análisis y utilización de cada uno de ellos en relación con el tipo de unidad de información y al tipo de comunidad de usuarios.

La revisión de los métodos³⁴⁴ con los cuales se pueden investigar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios permitirá realizar un análisis y evaluación de los mismos, así como examinar su práctica y su utilidad en la planeación de las unidades y sistemas de información, tanto particulares como los de sistemas bibliotecarios y de información que están integrados por unidades más pequeñas y a la vez orientados hacia niveles macros como serían los nacionales.

Es cierto que muchas de las investigaciones sobre una parte del fenómeno de las necesidades de información (lo que se refiere al comportamiento en la búsqueda de información) no utilizan una metodología rigurosa, ni hacen una selección representativa de los sujetos a estudiar de una comunidad en la mayoría de los casos, ya que las muestras seleccionadas no son representativas de la población.

Al respecto, Brittain comenta que en torno al usuario y sus necesidades, existen serios problemas tradicionales que por lo general presentan las investigaciones, entre los cuales se cuentan los siguientes:³⁴⁵

- a) Aplicación de los resultados de las investigaciones al diseño de nuevos servicios bibliotecarios y de información. Poco se han usado estas investigaciones o las realizadas no son adecuadas para mejorar los servicios ya existentes en las diferentes unidades de información.

³⁴⁴ Una crítica frecuente en las investigaciones sobre los usuarios radica en el hecho de que se tiende a repetir los mismos errores metodológicos de los estudios anteriores.

Cfr LIPETZ, Ben-Ami. *Op. cit.*, p. 18.

³⁴⁵ BRITTAİN, J.M. "Pitfalls of user oriented research and some neglected areas" *Op cit.*, pp. 213-227.

- b) Métodos o metodologías. Diversas investigaciones se orientan a aspectos bibliográficos y dejan de lado las que no los son, ya que no contemplan nuevas líneas o rumbos para el desarrollo de éstas. Muchos de los métodos sólo se aplican a los usuarios reales dejando de lado los potenciales
- c) Documentos *versus* información/datos. El análisis de las investigaciones se centra en cómo obtener los documentos mas no en cómo obtienen la información y los datos los usuarios. La mayoría de las investigaciones menciona que, principalmente, hacen falta otros tipos de métodos y técnicas para determinar las necesidades de información, así como el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios potenciales.
- d) Uso de los documentos. No se contempla la indagación sobre el uso de los documentos desde la perspectiva de la satisfacción de las necesidades de información.
- e) Generalmente se presenta en la mayoría de los resultados de las investigaciones una sobrecarga de información que deja de lado la profundidad de los aspectos del fenómeno que se indaga en los usuarios.
- f) Diferencias que existen entre los grandes grupos de usuarios. No se pueden comparar los resultados de grupos disímiles, además de que los métodos suelen ser diferentes para cada caso particular.
- g) Desarrollo de un cuerpo de conocimientos acerca de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios. A pesar de la amplia gama de estudios producidos no se ha acumulado un cuerpo de conocimientos teóricos de los cuales se puedan desprender conclusiones para la implementación o desarrollo de los servicios bibliotecarios y de información.

A pesar de existir muchas investigaciones que tratan de identificar cuál es el comportamiento informativo, pocas estudian las necesidades de información de los usuarios, y las que se han producido han aportado beneficios escasos ya que frecuentemente los resultados de estudios empíricos al respecto contienen sólo una recopilación de

conocimientos previos de datos; es decir confirman datos o resultados ya existentes y no tienden a generar conocimiento nuevo.³⁴⁶

Un escenario ideal sería que hubiese más investigaciones básicas acerca de las necesidades de información y no sólo trabajos empíricos enfocados al comportamiento informativo; ello ayudaría a tener el conocimiento necesario para comprender el fenómeno en su totalidad.

Sin embargo el panorama es otro, la mayoría de las investigaciones abordan una parte del fenómeno de las necesidades de información, la que se refiere al comportamiento en la búsqueda de información –esto sería un ejemplo de lo que es la investigación aplicada–, mientras que los estudios que tratan de encontrar por qué los usuarios necesitan información y cómo se la procuran es una investigación básica.³⁴⁷

Por otra parte los bibliotecarios tienen diversas opiniones acerca de los métodos apropiados para el análisis de las necesidades de información; para algunos de ellos incluso es difícil determinarlos y por consecuencia sólo cuantifican las entradas y salidas de materiales y productos en la unidad de información. Piensan que aparecen como sistemas probabilísticos tan complejos que las interacciones del personal, usuarios, información y el medio externo no pueden ser comprendidos en su totalidad.

Entre las décadas de 1960 y 1970 se realizaron muchas investigaciones con usuarios de diferentes comunidades y a pesar de eso no se elaboraron guías teóricas para el diseño de investigaciones ni la estandarización de los métodos, técnicas e instrumentos.³⁴⁸

Que los bibliotecarios utilicen uno u otro método para detectar las necesidades de información se debe a la contribución de otro factor referente a la diversidad de métodos determinados y a la gran variedad de disciplinas que están involucradas en el estudio de las necesidades de información.

346 Kunz citado por Hill en HILL, H. K. *Methods of analysis of information need*. Denton, Texas: H. K. Hill, 1987. Tesis Masters of Arts, School of Library and Information Studies, pp. 4-5.

347 BETTIOL, M., *Op. cit.*, p. 66.

348 BRITAIN, J.M. "Pitfalls of user oriented research and some neglected areas", *Op. cit.*, p. 226.

Los profesionales de dichas disciplinas aportan sus propios métodos y enfoques para el estudio de tales necesidades y entre estos diversos profesionales se cuentan:

- ▶ Científicos computacionales, como por ejemplo las investigaciones de Valery Frants (véase bibliografía). Dichos científicos mencionan que dependiendo del tipo de necesidad de información será el sistema de recuperación de información automatizada que habrá de diseñarse.
- ▶ Científicos cognitivos, por ejemplo psicólogos, como N. Ford (véase bibliografía), quien a través del modelo del pensamiento crítico aplicado a búsquedas individuales y uso de la información en sujetos ubicados en la educación superior, trata de encontrar determinantes psicológicas del comportamiento informativo –aunque él las llama necesidades de información–.
- ▶ Y, por supuesto, bibliotecólogos como en diversos estudios realizados por: Magaloni,³⁴⁹ Román,³⁵⁰ Calva,³⁵¹ Aina,³⁵² Durrance,³⁵³ etcétera. (Véase bibliografía)

Los anteriores autores han analizado las necesidades de información por varios propósitos o razones, pero principalmente debido a que pertenecen a diversas disciplinas y enfoques desde su muy particular campo de conocimiento.

349 MAGALONI, A. *Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984.

350 ROMÁN HAZA, M T. *Comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física*. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986.

351 SANTOS ROSAS, Antonia, CALVA GONZÁLEZ, J.J. “Las necesidades de información de los usuarios: un estudio” *Documentación de Ciencias de la Información*. No.20, 1997, 1998, pp. 207-224

352 AINA, L.O. “Information needs and information seeking involvement of framers in six rural communities in Nigeria” *Quarterly bulletin of international association of agricultural libraries and documentalists*. No. 30, pp. 35-40.

353 DURRANCE, J.C. *Armed for action: library response to citizen information need*. New York: Neal Schuman, 1984.

Ejemplo de lo mencionado en los párrafos anteriores es que las necesidades de información pueden ser investigadas con la finalidad de guiar el diseño de sistemas computacionales, asistir en la producción de abstracts o resúmenes e índices, o bien para desarrollar los servicios de referencia (administración y organización) o para determinar la composición de una colección de una biblioteca. Todas estas situaciones requieren conocimientos sobre las necesidades de información de sus respectivas comunidades para que los resultados sean satisfactorios.³⁵⁴

Uno de los instrumentos utilizados en las indagaciones ha sido la entrevista con el usuario que se acerca al servicio de consulta, y en ella suelen emplearse diferentes tipos de preguntas –abiertas, cerradas y semiestructuradas– para saber cuáles son los requerimientos de información que tiene la comunidad de usuarios.³⁵⁵

Pero los datos obtenidos de este procedimiento tienen que ver sólo con el entrevistado en el momento en que solicita el servicio en una biblioteca o unidad de información, y no se pueden generalizar sus necesidades de información a toda una comunidad, a menos que se haya entrevistado a una muestra de una población de usuarios; debe considerarse además que dichas necesidades son cambiantes al transcurrir del tiempo; es decir, conforme son satisfechas dan paso a otras nuevas.

Debido al carácter dinámico de las necesidades de información, su detección o identificación no tiene lugar en un sólo momento, sino que debe ser continua y sistemática, por lo que la unidad de información debe estar periódicamente detectando las necesidades de su comunidad para diseñar o establecer los servicios bibliotecarios que las satisfagan a pesar de su variabilidad.

Ahora bien, recuérdese que las necesidades de información sólo pueden ser estudiadas en individuos con ciertas semejanzas, ya que no se puede, por ejemplo, detectar las necesidades de un contador y un químico, cuyas profesiones son diferentes, pues se entenderá

354 HILL, H.K. *Op. cit.*, pp. 1-3.

355 ALLEN, B. *Op. cit.*, p. 191.

que sus necesidades informativas no son iguales, ya que su medio educativo-formativo es distinto. Esto sería posible únicamente si ambos formaran parte de una misma compañía donde su ambiente o contexto de trabajo fuera el mismo, por decir algo, un laboratorio farmacéutico.

En instituciones multidisciplinarias como universidades, facultades o escuelas con varias licenciaturas, los sujetos se pueden agrupar por semejanzas –de nivel, carrera, etcétera– según las cuales se puede aspirar a detectar sus necesidades de información (véase el apartado sobre métodos para detectar necesidades de información).

Por lo expuesto con anterioridad es factible señalar que los métodos, técnicas e instrumentos empleados para identificar las necesidades de información son muy variados y que la utilización de éstos no es uniforme, incluso para un mismo tipo de usuario o unidad de información.

No es raro tampoco encontrarse que en diversas investigaciones en las que no se ha seguido una metodología rigurosa se han utilizado técnicas diferentes.

Por lo tanto se puede observar que en las diversas unidades de información aún es cierto que el bibliotecario no ha logrado establecer buenas relaciones públicas con el usuario; es más, todavía no se ha planeado una metodología de cómo ayudarlo en una forma más eficaz³⁵⁶ para satisfacer sus necesidades de información.

En cambio, en “los países más adelantados –dice Magaña– están realizando investigaciones para el desarrollo de una metodología de investigación de las necesidades del usuario.”³⁵⁷ Esto posiblemente es así porque en esos países le han dado importancia a la información como un recurso que puede ser utilizado para el crecimiento de una nación.

356 VELÁZQUEZ, Pablo. *Las necesidades de los usuarios de la información agrícola en América Latina*. Buenos Aires: s.n., 1972, p. 2.

357 MAGAÑA RODRÍGUEZ, Ivonne. “El usuario y la información” *Boletín de información documental del sector comercio*. No.1, enero-febrero 1982, p.55.

Es indudable que para las bibliotecas o cualquier otra unidad de información debe ser importante el usuario o en términos generales el sector social al cual atiende, ya que es a quien van dirigidos los servicios que proporcionan y a quien deben satisfacer sus necesidades de información.

Al respecto Harris menciona que los “estudios de usuarios” permiten investigar las necesidades de información de individuos o de grupos de ellos y su comportamiento en la búsqueda y uso de la información.³⁵⁸ Pero no hay que perder de vista que el comportamiento en la búsqueda de información es sólo la manifestación que presenta una persona que tiene alguna necesidad de información.

De ahí que los “estudios de usuarios” incluyan la aplicación de varias técnicas de investigación social para el análisis de las necesidades de información y del comportamiento de los usuarios.³⁵⁹

La utilización de las técnicas de investigación en ciencias sociales –como el censo, la encuesta, la observación y, dependiendo de lo que se pretenda, la forma de utilizarla– es aconsejable en investigaciones sobre las necesidades de información de varios sectores sociales. Por ello para realizar una investigación para identificar las necesidades de información de las personas es conveniente dividirlos en sectores,³⁶⁰ es decir, clasificar a las personas con características similares y ello nos permitirá determinar las necesidades que tienen en común grupos semejantes de individuos.

Para una mayor precisión los grupos pueden delimitarse por ejemplo por estudiantes de arte, personal de investigación de un laboratorio farmacéutico, investigadores, profesores, abogados, historiadores, químicos; o por edades, por lugar geográfico, etcétera. La manera de realizar agrupaciones puede ser muy variada, pero ésta es la forma más conveniente de detectar similitudes en cuestión de necesidades

358 HARRIS, COLIN “Necesidades de los usuarios y mercados de la información: su importancia en la curricula de las escuelas de Bibliotecología” *Revista interamericana de Bibliotecología*, enero junio 1986, vol.19, no. 1, p. 15.

359 *Idem.*, p. 19

360 *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental)* /UNISIST. París: UNESCO, 1981, p. 8.

de información para poder establecer los mecanismos apropiados para satisfacerlas en la unidad a la que le compete.

También es notorio que aunque se han realizado algunas investigaciones sobre las necesidades de información de muy variados sectores –mujeres, adolescentes, negros, etcétera– los investigadores –como sector– casi no han sido estudiados.

4.2 CLASIFICACIÓN DE LOS MÉTODOS

Los métodos para analizar las necesidades de información de los usuarios se pueden agrupar de diferentes formas. Kunz³⁶¹ cita los siguientes:

- › Estudios de diseminación
- › Estudios de uso y usuarios
- › Estudios de comportamiento informativo
- › Estudios de demanda.³⁶²

Los métodos utilizados para investigar la diseminación atienden los procesos de comunicación profesional en lo concerniente a fuentes, autores y mecanismos de diseminación, particularmente de la información científica y técnica.

Los métodos utilizados que se centran en la investigación acerca del uso de revistas, libros, abstracts, etcétera, que hacen diversos profesionales, emplean el uso de documentos pero enfocándolos principalmente hacia la evaluación del usuario acerca de los servicios y las fuentes que les son de utilidad. Asimismo los métodos para investigar el comportamiento informativo se orientan a la utilización de las fuentes y recursos informativos.

Los métodos para indagar la demanda se encuentran en la información que exige el usuario o un grupo de ellos ante un servicio bibliotecario.

361 Cfr. KUNZ, W., *Op. cit.* Para observar como él realiza el primer intento de clasificación de diversos métodos para la indagación de las necesidades de información.

362 HILL, H.K., *Op. cit.*, p. 7.

Si bien es cierto que los métodos se pueden agrupar de diferente forma asignándoles una denominación, en general todos pueden ser utilizados, en mayor o menor medida, para identificar necesidades de información de diversas comunidades; aunque cabe aclarar que algunos de esos métodos no han sido utilizados para este fin específico, sino que se han empleado para estudiar la manifestación de las necesidades a través del comportamiento informativo o de la satisfacción del usuario frente a los servicios bibliotecarios.

Por su parte Menzel³⁶³ habla de cuatro clases de métodos que en mucho coinciden con la agrupación de Kunz:

- › Estudios de usuarios
- › Estudios de uso
- › Estudios de diseminación
- › Estudios de programas comprensivos.

Kunz,³⁶⁴ en su momento, llegó a pensar en que era pertinente unificar las investigaciones sobre las necesidades y el comportamiento informativo, lo que le faltó fue integrar el tercer elemento del fenómeno, que es la satisfacción de esas necesidades que originaron un comportamiento informativo.

Pero no todos los autores operan igual. Con respecto a la investigación sobre el uso del catálogo por parte de los usuarios, Figueiredo, por ejemplo, le da una importancia independiente a los métodos aplicables en la indagación del comportamiento en la búsqueda de información, ya que para este autor existen cinco objetivos principales que se cubren al investigar sobre el usuario que utiliza el catálogo:³⁶⁵

- a) Cómo usan el catálogo los usuarios
- b) Quiénes usan el catálogo
- c) La finalidad del uso del catálogo
- d) Los tipos de información obtenida del catálogo y cómo los usan

363 MENZEL, H. "Information needs and uses in science and technology" *Annual Review of information science and technology*, 1966, vol. 2, p. 41-69.

364 *Cfr.* KUNZ, W., *Op cit.*, p. 38.

365 FIGUEIREDO, Nice Menezes de *Estudos de uso e usuarios da informação*. Brasília; D.F.: IBICT, 1994, pp. 88-89.

e) El desempeño del usuario al usar el catálogo.

Pero las investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción también es posible realizarlas con la aplicación de algunos de los métodos de las ciencias sociales, junto con sus técnicas e instrumentos.

Al respecto, Núñez señala que:

[...]por una parte se ha acuñado la idea de que el objetivo principal de toda entidad de información es la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, mientras que, por otra parte, se constatan los siguientes hechos:

- 1) Los métodos y procedimientos para llegar a conocer tales necesidades aparecen sólo en forma exigua en la literatura especializada.
- 2) No se reconoce el estudio de las necesidades como una tarea de los sistemas de información, con identidad propia, metodología, normas, etc. Tal como se hace con el resto de las llamadas “tareas de la actividad científico-informativa”.
- 3) No se contempla, en el diseño de los sistemas de información y bibliotecas, ningún departamento, grupo o especialista dedicado a esta tarea y, en consecuencia, no se desarrolla sobre una base metodológica.³⁶⁶

Ello no obstante, hay que reflexionar respecto a si el servicio de consulta e información que ofrecen las diversas unidades de información (llámese bibliotecas, centros de documentación, etcétera) es el responsable de realizar las investigaciones necesarias sobre el fenómeno, y se debe tener como una de sus metas conocer a fondo a la comunidad de usuarios que se atiende.

Centrándose más en el usuario integrante de esa comunidad a la cual atiende la unidad de información, Brittain³⁶⁷ también divide los métodos en cuatro grandes grupos:

- 1) Investigación directa con el usuario

366 NÚÑEZ PAULA, I. A. “Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores” *Ciencias de la información*, 1992, vol. 23, no. 2, p. 119.

367 BRITAIN, J.M. “Pitfalls of user oriented research and some neglected areas” En: *International research forum in information science*, 1981, vol. 4, pp. 213-227.

- 2) Acercamiento a las actividades del usuario a través o por medio de los servicios bibliotecarios
- 3) Experimento de nuevos servicios y su evaluación (experimentar con un grupo de usuarios un nuevo servicio)
- 4) Observación directa de los usuarios.

La anterior clasificación de los métodos gira alrededor del usuario de la información, que posteriormente sería retomada y sistematizada por varios autores tal como se verá más adelante.

En cambio Herner clasifica los métodos según la técnica y el instrumento³⁶⁸ empleados:

- ▶ Diarios
- ▶ Registro de usuarios (controles como registro telefónico, búsquedas de información)
- ▶ Entrevistas (persona a persona)
 - › Esquema o cédula de entrevista estructurada registrada en cinta
 - › Esquema o cédula de entrevista con respuestas pre categorizadas
- ▶ Observaciones (patrones de comportamiento)
- ▶ Cuestionarios
- ▶ Estudios indirectos (no hay contacto con el usuario y se recurre a registros que miden el uso de herramientas y recursos)
- ▶ Combinación de técnicas (principalmente entrevistas-cuestionarios, entrevista y uso del servicio de consulta e información).

Cabe aclarar que entre diversos autores existe una confusión en la concepción de método y técnica, como es el caso anterior. Ahora bien, para que éste tipo de clasificación sea más eficiente es necesario relacionarlo con el tipo de sujetos a los cuales les será aplicado tanto en cantidad como en ubicación espacial.

Con relación a los tipos de comunidades de sujetos o usuarios Allen³⁶⁹ clasifica los métodos en seis tipos, pero lo hace partiendo del

368 Tomando en cuenta lo que en esta investigación se entenderá por técnica y por instrumento, lo que se menciona en la introducción.

hecho de que son aplicables a las comunidades científicas como son los ingenieros y científicos.

- ▶ La comunidad de científicos e ingenieros como un procesador de información
- ▶ Contexto de trabajo en equipo
- ▶ El sujeto dentro de la organización
- ▶ El sujeto en una sociedad profesional
- ▶ El colegio invisible
- ▶ El sistema de información formal.

Es oportuno señalar que existen diferentes factores que tienen influencia en la clasificación de los métodos para investigar las necesidades de información³⁷⁰ como son:

- ▶ La misma información es percibida de forma diferente por distintos tipos de usuarios, dependiendo de la necesidad que tienen
- ▶ La información es puesta para diferentes usos
- ▶ La necesidad es satisfecha por tener acceso a la información
- ▶ Los flujos de información y los canales de comunicación son complejos
- ▶ Las preferencias individuales y los aspectos del comportamiento se añaden a una nueva dimensión.

4.2.1 Métodos directos y métodos indirectos

Todo parece indicar que Kunz es el primero en establecer una división de los métodos en dos partes, si bien basándose en un documento de Herner:³⁷¹

- ▶ Métodos directos
- ▶ Métodos Indirectos

Esta clasificación de los métodos responde a un enfoque que se centra en: primero, si existe durante la investigación un interrelación con el usuario; y segundo, si no se tiene contacto con él.

369 ALLEN, T.J. "Information needs and uses" *Annual review of information science technology*, 1969, vol. 4, p. 3-29.

370 DEVADASON, F.J., *Op. cit.*, p. 42.

371 KUNZ, W., *Op. cit.*, p.20

La diferente distribución de los métodos en estos dos tipos de clasificación representa para el investigador tomar una decisión al analizar si cuenta con los suficientes recursos humanos y materiales para trabajar con el propio sujeto de la investigación, es decir el usuario. Si esto es así entonces puede seleccionar alguno de los métodos que caen dentro de la categoría de métodos directos.

En cambio, si la evaluación que realiza el investigador sobre el desarrollo de la investigación lo lleva a concluir que posee pocos recursos humanos y materiales para tener una interrelación con los usuarios, ya sea por la cantidad, la dispersión geográfica o la poca accesibilidad de ellos, podrá tomar la decisión de utilizar alguno de los métodos que caen en la categoría de indirectos.

Es indudable que esta clasificación representa para las unidades de información, los investigadores y el propio personal que labora en la biblioteca, tanto en los niveles directivos como en los que atienden directamente a los usuarios, una guía para tomar una decisión al realizar una investigación sobre su comunidad de usuarios.

4.2.1.1 Métodos directos

El trato directo con el usuario es lo que norma este tipo de clasificación, es decir “[...]se pretende conseguir que sea el propio usuario quien defina sus hábitos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita.”³⁷²

Según Sáenz los métodos que responden a esta circunstancia son: el método Delphi, la encuesta por correo, la entrevista personal y el incidente crítico.³⁷³ Se puede observar que desde un enfoque particular señala, dentro de los métodos directos, las técnicas como la encuesta, aunque cabe aclarar que para algunos autores éste es un método y para otros es una técnica, tema en el cual no han logrado ponerse de acuerdo.³⁷⁴

372 En años recientes otro autor retoma esta clasificación de los métodos: SÁENZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p.91.

373 SÁENZ CASADO, Elías, *Op. Cit.*, p. 91

374 En la parte correspondiente a método, en la introducción, se analiza lo concerniente a método, técnica e instrumento, puesto que será con base a este enfo-

Los diferentes métodos que pueden ser ubicados dentro de esta categoría y son analizados en esta investigación son los siguientes:

- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estilos de vida
- ▶ Estudios de demanda (cuando se ha investigado directamente con el sujeto que acude a una unidad de información)
- ▶ El incidente crítico
- ▶ Método Delphi
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Investigación de mercados
- ▶ Estudio de casos.

Los métodos directos, vistos de forma general, tienen sus implicaciones, ya que se depende del contacto con el sujeto o usuario. Si la población de usuarios a investigar es alta esto implica tener un número suficiente de personas que apoyen la investigación debido al contacto que es preciso tener con los sujetos de la investigación. Lo anterior repercute en cuestiones económicas ya que se necesitan los recursos suficientes para realizar la aplicación de estos métodos en comunidades de usuarios amplias.

También es necesario agregar que al tener contacto con el sujeto de investigación los datos que sean recabados son de primera mano, y que al existir esa interacción investigador-sujeto los datos serán más valiosos para la investigación que se está realizando.

4.2.1.2 Métodos indirectos

En estos tipos de métodos se trabaja con la información de tercera mano como son las estadísticas y la existencia de datos en las unidades de información.

En cuanto a las estadísticas, representan el reflejo de los datos existentes acerca de la utilización de los diferentes servicios y los documentos que utilizan los usuarios de las diversas unidades de información.

que como se analizarán, clasificarán y sistematizaran los métodos presentados en esta investigación.

Entonces los métodos indirectos, decía Kunz³⁷⁵ en 1977, son poco usados para realizar una investigación sobre las necesidades de información de una comunidad de usuarios.

Sánz, por su parte, años después, señalaba que estos métodos “[...]permiten conocer de forma indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos y necesidades de información”.³⁷⁶ Esto es posible cuando se realiza mediante documentos que ellos producen a partir de que solicitan servicio en una unidad de información.

Así es como Sanz menciona que en esta clasificación se ubican: análisis de citas, análisis de referencias, análisis de las peticiones de documentos y la observación.³⁷⁷ Ante esta propuesta es necesario realizar la acotación que se refiera a lo concerniente a la observación, ya que ésta, más que ser un método es una técnica, siguiendo la forma de análisis que hace esta investigación y que concierne a: método, técnica e instrumento.³⁷⁸

Asimismo Kunz³⁷⁹ menciona que dentro de los métodos indirectos se encuentran: evaluación de las tarjetas de préstamo o estadísticas de préstamo, peticiones escritas de información o peticiones registradas de información y el análisis de citas o de referencias.

En suma, los diferentes métodos que pueden ser ubicados dentro de esta categoría y son analizados en esta investigación son los siguientes:

- ▶ Análisis de citas y análisis de referencias
- ▶ Estudios de demanda (préstamo de documentos utilizando algún formato de registro)
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Establecer las necesidades potenciales.

375 KUNZ, W., *Op. Cit.*, p. 30.

376 SÁNZ CASADO, E., *Op. Cit.*, p. 101

377 *Ibidem*.

378 *Cfr.* En la introducción donde se plantea la forma de análisis que se seguirá en esta investigación realizando una distinción entre lo concerniente a método, técnica e investigación.

379 KUNZ, W., *Op.cit.*, p. 29.

Estos métodos ofrecen la oportunidad de investigar a los sujetos en cantidades numerosas sin necesidad de un gran despliegue de recursos humanos que apoyen la investigación; pero en cambio no existe una interacción con el sujeto y se torna importante el diseñado del instrumento para recolectar la información con los datos necesarios para poder realizar las mediciones y los conteos de lo que se pretende indagar: necesidades, comportamiento o satisfacción.

4.2.2 Métodos según el tipo de comunidad de usuarios

Los métodos también pueden ser clasificados en función de la comunidad de usuarios que será objeto de investigación, ya se trate de necesidades, comportamiento o satisfacción.

Esta clasificación centrada en la comunidad de usuarios implica una análisis previo de la misma, y toma en consideración los siguientes puntos:

- a) Cantidad
- b) Tipo de usuarios: reales o potenciales
- c) Edad
- d) Dispersión geográfica o física
- e) Tipo de comunidad:
profesores, investigadores, industriales, alumnos, niños, administradores, políticos, obreros de una fábrica específica, agricultores, comunidades con discapacidad, etcétera.

Ahora bien, de estos aspectos se pueden obtener las siguientes especificaciones:

a) Cantidad

Para tomar en cuenta la cantidad de usuarios y el método que será utilizado es preciso considerar:

- a) Los recursos económicos con los que se dispone para la investigación
- b) Los recursos humanos que estarán apoyando la realización de la investigación principalmente en la aplicación del instrumento que haya sido seleccionado

c) Lo que se pretende indagar: necesidades de información, comportamiento informativo o satisfacción.

La valoración que se realice de los aspectos anteriores permitirá tomar la decisión de seleccionar uno de los métodos adecuados para realizar la investigación. Entre más elevado sea el número de sujetos y menores los recursos económicos y humanos los métodos más apropiados son:

- ▶ Estudios de demanda (préstamo de documentos)
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Establecer las necesidades potenciales.

Si la cantidad de sujetos es reducida y pocos los recursos entonces a los métodos anteriores se les puede añadir:

- ▶ Análisis de citas y referencias
- ▶ Estudio de casos.

En cambio, si a pesar de ser un número alto de sujetos, –aunque no excesivo (unos miles)– y si se cuenta con recursos humanos y económicos amplios, la cobertura del uso de métodos se extiende a casi todos lo mencionados en esta investigación, a saber:

- ▶ Análisis de citas y referencias
- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Establecer las necesidades potenciales
- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estilos de vida
- ▶ El incidente crítico
- ▶ Método Delphi
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Investigación de mercados.

Es indudable que sólo el investigador, de acuerdo con las circunstancias en las que se encuentre, podrá tomar las decisiones en torno a la selección de los métodos más pertinentes para abordar cierto tipo de comunidad de usuarios sobre la información de la cual se está hablando.

b) Por tipo de usuarios

Por el tipo de usuarios de que se trate, ya sea reales o potenciales, también se pueden agrupar los métodos que pueden ser utilizados, así se tiene lo siguiente:

Usuarios reales

- ▶ Análisis de citas y referencias
- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ El incidente crítico
- ▶ Método Delphi
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Estudio de casos.

Usuarios potenciales

- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Establecer las necesidades potenciales
- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estilos de vida
- ▶ Investigación de mercados.

c) Por edad

La edad de los sujetos puede ser un factor importante a considerar para agrupar los métodos que se pueden utilizar en la investigación del fenómeno de las necesidades de información. Por lo cual si tomamos como referencia niños, adolescentes y adultos, tenemos lo siguiente:

Niños

- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estilos de vida
- ▶ Investigación de mercados
- ▶ Estudio de casos.

Adolescentes

- ▶ Estudios de demanda

Métodos utilizados en la investigación de las necesidades de información

- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estilos de vida
- ▶ El incidente crítico
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Investigación de mercados
- ▶ Estudio de casos.

Adultos

- ▶ Análisis de citas y referencias
- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Establecer las necesidades potenciales
- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estilos de vida
- ▶ El incidente crítico
- ▶ Método Delphi
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Investigación de mercados.

Es importante considerar dentro de las edades de los sujetos, si están ligados o no con alguna unidad de información o sólo se investigará a la comunidad sin que exista esta relación. Pero si están relacionados con algún servicio documental se tendrían que tratar como usuarios reales o potenciales, así como la cantidad de que se trate.

d) Dispersión geográfica y física

La dispersión geográfica y física es un aspecto que se debe considerar para la aplicación de un método. Si los sujetos se localizan de forma fácil y cercana al investigador o grupo de investigadores, existen una serie de métodos factibles de aplicarse como son:

- ▶ Análisis de citas y referencias
- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ Estilos de vida

- ▶ El incidente crítico
- ▶ Método Delphi
- ▶ Análisis de metas orientadas.

En cambio si la dispersión geográfica es fuerte y cubre un territorio amplio como el de un país o estado entonces existirán otra serie de métodos clasificados de esta forma:

- ▶ Análisis de citas y referencias
- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Establecer las necesidades potenciales
- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Método Delphi
- ▶ Investigación de mercados
- ▶ Estudio de casos.

Cabe señalar que algunos métodos pueden ser aplicados sin importar la dispersión geográfica y física que se tenga. La dispersión geográfica es una situación compleja pues no puede perderse de vista que los elementos de cantidad y recursos con los cuales se dispondría para realizar la investigación determinarán la elección del método, pero pueden clasificarse de forma general, como se presentó en los párrafos anteriores.

Asimismo en este aspecto de la dispersión geográfica en la que se ubican los sujetos de investigación tiene que ver la técnica que sea seleccionada y el instrumento, ya que la pregunta personal u observación del sujeto no es factible por lo cual la cédula o guía de entrevista y la guía de observación no son los instrumentos adecuados.

e) Tipo de comunidad

El tipo de comunidad de usuarios de la información es un elemento que permitirá hacer una clasificación de los métodos y añadir los aspectos de lo que se pretende indagar: necesidades, comportamiento o satisfacción.

Comunidades académicas y científicas

Este tipo de comunidades, en las cuales se ubican los investigadores, científicos, docentes y tecnólogos permite dar una clasificación

de los métodos que pueden ser utilizados para indagar las necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción.

Normalmente estas comunidades son reducidas en número y cuanto mas especializadas estén, será menor el número de sujetos que las integran. Por lo cual, considerando que además están unidos a canales o flujos de información, como son los colegios invisibles y el uso continuo de servicios bibliotecarios y de información, es como los métodos se pueden clasificar, bajo este rubro, de la siguiente forma:

- ▶ Análisis de citas y referencias
- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ Estilos de vida
- ▶ El incidente crítico
- ▶ Método Delphi
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Estudio de casos.

Cabe hacer notar que en las comunidades académicas están incluidos profesores y alumnos de diversos ciclos, principalmente de los superiores.

Comunidades de industriales

Tanto la industria de servicios como la que produce bienes de consumo son comunidades con usuarios muy específicos, ya que requieren de información especializada relativa a los ramos en los cuales se encuentran ubicadas.

Este tipo de comunidades son altamente especializadas por lo cual las unidades de información relacionadas con ellas son en extremo importantes, ya que el manejo de la información resulta fundamental para el desarrollo de estas industrias y para los fines de competencia que persiguen unas y otras.

Generalmente estas comunidades requieren de servicios bibliotecarios y de información que les satisfagan sus necesidades de forma expedita. De este modo las comunidades industriales permiten tener una clasificación de los métodos de la siguiente forma:

- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Datos cuantificables de los servicios

- ▶ Establecer las necesidades potenciales
- ▶ El incidente crítico
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Investigación de mercados
- ▶ Estudio de casos.

Comunidades de políticos, administradores y planeadores.

Otra comunidad compleja por la diversidad de temas especializados es la perteneciente a las diversas instituciones dependientes del Estado y que para la diversa toma de decisiones requiere de información especializada. Estas comunidades están normalmente ligadas a alguna oficina o unidad de información que les brinda los documentos que requieren para poder realizar sus funciones.

Dado que se está hablando de comunidades especializadas y ligadas a algún centro, unidad o servicio de información, los métodos para la investigación de las necesidades, comportamiento o satisfacción que caen en esta clasificación son:

- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Datos cuantificables de los servicios
- ▶ El incidente crítico
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Estudio de casos.

Público en general

Las comunidades generales que normalmente se ubican por áreas geográficas dentro de un país, estado o municipio pueden ayudar a determinar los métodos que pueden ser considerados dentro de esta clasificación para investigar las necesidades, el comportamiento o la satisfacción.

Estas comunidades pueden o no estar ligadas con su biblioteca pública o con alguna otra unidad de información, y por lo regular los sujetos que las conforman son: amas de casa, niños, ancianos, desempleados, obreros, etcétera.

Los métodos considerados para este tipo de comunidades son:

- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estilos de vida
- ▶ Investigación de mercado

- ▶ Estudio de casos.

Comunidades agrícolas

Este tipo de comunidades, al igual que las industriales, están dedicadas a un sector específico de la producción de alimentos para el consumo humano. Así es como estas comunidades, que en algunos países están relegadas, son importantes ya que como son las productoras de alimentos requieren de información específica en sus respectivas áreas de producción.

Debido a que éstas se encuentran dispersas en los sectores del campo y no están en lo general ligadas a ninguna unidad de información o de servicio bibliotecario, los métodos que se clasifican dentro de este tipo de comunidad son:

- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estilos de vida
- ▶ Estudio de casos.

Cabe señalar que existen otros tipos de comunidades como las pesqueras, ganaderas, etcétera, que son parecidas a las agrícolas en cuanto a que se dedican a un actividad de producción y por tanto deben ser analizadas con detenimiento para determinar cuáles son los métodos más apropiados para ser utilizados en la investigación de sus necesidades de información, comportamiento informativo o satisfacción.

4.2.3 Métodos según la fase del fenómeno

Según lo expuesto en el capítulo dos, el fenómeno de las necesidades de información está conformado por tres partes: necesidades de información, comportamiento informativo y la satisfacción de las mismas. Asimismo, el modelo propuesto en esta investigación (Modelo NEIN) contempla tres momentos en los cuales puede ser investigado el fenómeno y detectar las necesidades, el comportamiento o la satisfacción de los sujetos pertenecientes a una comunidad específica.

Entonces los métodos utilizados para cada caso tendrán sus variaciones dependiendo de lo que se pretende obtener de la aplicación de ellos, y así tenemos:

4.2.3.1 Necesidades de información (surgimiento)

Los métodos que pueden ser utilizados para la detección o determinación de las necesidades de información corresponden a los siguientes:

- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Estilos de vida
- ▶ Análisis de metas orientadas
- ▶ Establecer las necesidades potenciales
- ▶ Lo que se va a necesitar
- ▶ Investigación de mercados
- ▶ Método Delphi
- ▶ Análisis de citas o referencias
- ▶ Estudio de casos.

Es conveniente considerar que lo que va a dar como resultado la investigación acerca de las necesidades de información de una comunidad es precisamente la información que esa comunidad necesita, la cual puede agruparse por tipos pero esto dependerá de cada una, por lo cual las necesidades de información serán diferentes unas de otras.

4.2.3.2 Comportamiento informativo

Para la investigación de la segunda fase del fenómeno, los métodos que es conveniente utilizar para la detección del comportamiento informativo asociado con las comunidades y con los tipos de necesidades de información son los siguientes:

- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Estudios de demanda
- ▶ Estilos de vida
- ▶ Investigación de mercados
- ▶ Estudio de casos
- ▶ Incidente crítico.

4.2.3.3 Satisfacción

La última fase es la que culmina con la satisfacción de las necesidades de información que surgieron en el usuario.

Es precisamente en esta fase donde el usuario podrá sentir satisfacción o insatisfacción, es decir si ha sido cubierta o no su necesidad de información. Este hecho es importante para las unidades de información ya que a partir de los resultados que arroje una investigación sobre la satisfacción de necesidades es como podrá ser realmente evaluada la atención que brindan estas unidades a sus respectivas comunidades usuarias.

La evaluación de los servicios bibliotecarios y de información debe girar alrededor de la satisfacción de la comunidad de usuarios, por lo cual los aspectos evaluativos tienen atrás el conocimiento de las necesidades y el comportamiento informativo de los usuarios, ya que si éstos se desconocen no se podrá llegar a atender la satisfacción de las mismas.

Los métodos utilizados para realizar una investigación sobre la satisfacción de las necesidades de información son diversos pero hay que tomar en cuenta que todos deben tener un trato con el usuario (métodos directos), ya que éste es el único que puede, en última instancia, decir si está satisfecho o insatisfecho al cubrir sus necesidades. Los métodos son los siguientes:

- ▶ Estudios de comunidad
- ▶ Investigación de mercados
- ▶ Estudio de casos
- ▶ Incidente crítico.

Los anteriores métodos permiten tener contacto con el usuario, que es sobre quien se realizará la investigación.

En general para la bibliotecología los métodos expuestos en este capítulo son los utilizados para realizar investigaciones o estudios de los usuarios de la información (Estudios de Usuarios) y para este caso sobre el fenómeno de las necesidades de información.

Los estudios sobre los usuarios de la información o Estudios de Usuarios se expondrán en los siguientes apartados.

Asimismo es conveniente señalar que se expone dentro de los aspectos utilizados el tipo de unidad de información en la cual es factible su utilización, recordando que la tipología de cada unidad de información la da el usuario, el acervo y los servicios.

4.3 ASPECTOS PARA EL ANÁLISIS DE LOS MÉTODOS

Después de presentar la clasificación de los métodos bajo enfoques diferentes, es preciso adentrarse en el análisis y evaluación de cada uno de ellos, para lograr lo cual es necesario partir de los siguientes aspectos:

- a) Descripción
- b) Aplicación
- c) Detección de las necesidades de información
- d) Detección del comportamiento informativo
- e) Detección de la satisfacción
- f) Unidades de información donde se utiliza
- g) Consideraciones de su utilización.

Cada aspecto contempla lo siguiente:

a) Descripción

Dentro de este apartado se expondrá la descripción del método y los aspectos que se deben considerar dentro del marco de la investigación de las necesidades de información en sus tres fases.

b) Aplicación

En este rubro se explicarán los pasos o elementos que lo conforman y cómo se aplican y, sin profundizar en ellas, las técnicas³⁸⁰ principales que posibilitan su aplicación.

c) Detección de las necesidades de información

En este aspecto se explicará cómo es que el método puede ayudar a realizar una investigación sobre las necesidades de información y los resultados que se pretende obtener de su aplicación.

d) Detección del comportamiento informativo

380 Las técnicas y los instrumentos asociados con los métodos serán objeto de análisis y evaluación en el siguiente apartado 4.2 y 4.3 de este capítulo.

En este rubro se expondrá cómo el método ayuda en la determinación del comportamiento informativo de una comunidad.

e) Detección de la satisfacción

En este apartado se realiza una exposición de cómo puede ser utilizado el método en la realización de una investigación sobre la satisfacción de las necesidades de información de una comunidad.

f) Unidades de información donde se utiliza

Aquí se señala la utilidad que tendrá el método, partiendo del supuesto de que cada método tendrá determinada utilidad dependiendo del tipo de unidad de información de que se trate, y teniendo en cuenta que cada una de ellas se distingue por el tipo de usuario, colecciones documentales y servicios que brinda a su comunidad.

Las unidades de información contempladas son: bibliotecas públicas,³⁸¹ bibliotecas universitarias,³⁸² bibliotecas especializadas y centros de documentación.³⁸³

g) Consideraciones de su implementación

En este apartado se analizará cada método con respecto a su posible aplicación dependiendo del tipo de comunidad (el tipo de usuario, si éste es real o potencial; la cantidad y la dispersión geográfica) y la unidad de información de la que se trate. Asimismo se mencionarán los problemas que se pueden presentar al aplicar este método tanto en las comunidades de usuarios como en las unidades de información. Asimismo se presentan aspectos sobre cómo puede aplicarse el método.

381 Cabe señalar los siguientes aspectos de la biblioteca pública que se toman en cuenta para la aplicación de los métodos, técnicas e instrumentos: a) el grupo de usuarios es heterogéneo, lo cual significa que está compuesto por: estudiantes, profesores, obreros, niños, profesionistas, etc.; b) el grupo de personas (usuarios) donde esté ubicada la biblioteca: zonas agrícolas, industriales, comerciales, ganaderas, indígenas, etcétera. c) la cantidad de sujetos es elevada (usuarios reales y potenciales).

382 Cfr. La obra citada: *The Royal Society Scientific Information Conference: report and papers submitted*. London: The Royal Society, 1948.

383 HILL, H. K., *Op. cit.*, p. 15.

Se considera que el análisis de cada método, a partir de estos elementos, llevará al establecimiento de una evaluación sobre cada uno de ellos, y a valorar su utilidad para investigar el fenómeno de las necesidades de información.

4.3.1 Los estudios de los usuarios de la información (Estudios de Usuarios)

4.3.1.1 Antecedentes

Los estudios sobre los usuarios de la información o Estudios de Usuarios, como son llamados dentro de la disciplina bibliotecológica, son un complejo de utilización de métodos, técnicas e instrumentos de muy diversa índole, pero todos confluyen en que se investiga o estudia a un sujeto llamado usuario ya sea ligado a una unidad de información, como es lo común, o a un usuario de la información, como lo es una comunidad de sujetos entre los cuales existe un flujo de información, estén o no ligados a una unidad de información.

Los estudios de los usuarios surgen primero dentro del campo de las bibliotecas y posteriormente de la bibliotecología, y tienen sus orígenes en la conferencia de la Royal Society en Inglaterra en el año de 1948,³⁸⁴ cuando se empezó a hablar de investigar las necesidades de información teniendo como sujetos a los científicos, vistos como usuarios de las bibliotecas de ese tiempo.

Lo anterior indicaba que se estaba enfatizando el estudio de los usuarios de las bibliotecas académicas, lo cual lleva a considerar que se trabajaba con sujetos muy definidos y no con comunidades amplias de la población en general.

Entonces los diferentes resultados obtenidos de la aplicación de estos estudios sobre los usuarios llevan a considerar que fueron utilizados con fines marcadamente relacionados con el comportamiento informativo, más que con los otros aspectos del fenómeno de las necesidades de información.

384 Cfr. La obra citada: *The Royal Society Scientific Information Conference: report and papers submitted*. London: The Royal Society, 1948.

Por otra parte Hill concuerda con lo anterior y dice que lo considera por sí mismo como un método. Los *estudios de usuarios* normalmente examinan cómo los usuarios se comportan en la búsqueda de la información.³⁸⁵

Souza recomienda que, para el planeamiento, administración y evaluación de la biblioteca y sus servicios de información, se utilicen los estudios de usuarios, como método, con el fin de identificar y describir las necesidades de información de los mismos, utilizando los instrumentos más frecuentes, que según este autor, son cuestionario, formatos de entrevista, diarios y formatos diseñados especialmente para el análisis de citas.³⁸⁶

Pero Figueiredo menciona que la aplicación de los estudios de usuarios es para investigar lo que los sujetos precisan en materia de información y para averiguar si sus necesidades de información son satisfechas por la unidad de información que les da servicio normalmente, así como también, indagar qué tanto usan la biblioteca o centro de documentación, quiénes la usan, por qué la usan, qué fuentes son usadas por qué individuos y para qué son usadas.³⁸⁷ Esto que menciona Figueiredo ubica la aplicación de los estudios de usuarios tanto en la detección de necesidades como en la medición de la satisfacción de una comunidad de usuarios con respecto a alguna unidad de información. Cabe agregar que también la aplicación de este método permite tener una comunicación entre la unidad de información y la comunidad a la cual atiende.

Según Figueiredo hay varias maneras de caracterizar los estudios de usuarios, pero menciona que la más conveniente es dividirlos en dos grupos.³⁸⁸

a) El aplicado a la investigación orientada al uso de una biblioteca de forma particular;

385 HILL, H. K., *Op. cit.*, p. 15.

386 SOUZA FARIA, Clarice M. "A comunicacaco da informacão científica e tecnologica: perspectivas de pesquisa. *Revista de Biblioteconomía de Brasília*" enero junio 1986, vol. 14, no. 1, p. 44.

387 FIGUEIREDO, N. M., *Op. cit.*, p. 7

388 *Idem*, p. 8

b) El aplicado a la investigación orientada al usuario o sujeto; es decir, el sujeto individual o en grupo. Se investiga cómo el sujeto obtiene la información que necesita para su trabajo o actividad y para satisfacer su necesidad de información.

Los estudios de usuarios, como se mencionó en los primeros párrafos de este inciso, son utilizados para identificar una gran variedad de elementos y por lo tanto cabe considerar que son lo suficientemente flexibles como para:

- 1) Utilizarse con otros métodos para poder enriquecer la información que obtienen, y
- 2) Que al tener esta flexibilidad y contemplando la gran variedad de datos que se obtienen de él, pueden emplearse para identificar las necesidades de información de los usuarios de una manera más concreta, así como el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades del sujeto o grupo de sujetos de una comunidad.

Reducir los estudios de usuarios, por ejemplo, a la elaboración de perfiles de interés utilizados para una diseminación selectiva de información³⁸⁹ más que para la identificación de las necesidades de información de los usuarios, sólo serviría para brindar un servicio a usuarios cautivos en la unidad de información enviándoles la información que llega sobre los temas de su interés. Por lo tanto se requiere aplicar los estudios de usuarios a comunidades más amplias, no sólo a los usuarios cautivos de una unidad de información sino a todos lo que podrían utilizarla; así como emplearlos en toda su extensión (usuarios reales y potenciales).

Los estudios de usuarios, dada la gran variedad de datos que pueden arrojar, deben ser planificados cuidadosamente, y si van a ser utilizados valiéndose de otros métodos deben cuidar su compaginación y definición para que la información que arroje sea útil y la unidad de información pueda no sólo identificar las necesidades de información sino también diseñar los mecanismos necesarios para satisfacerlas.

389 RODRÍGUEZ LUIS, I., *Op. cit.*, p. 58.

Pero un diseño mal planteado, sin objetivos definidos, puede llevar a que la aplicación de este método arroje sólo información que no servirá para los fines que se esperaba.

4.3.2 Uso de los estudios de los usuarios

Se puede ver que los estudios de usuarios son los más aplicados, aunque muchas veces estén lejos de identificar las necesidades de información, ya que se centran principalmente en el comportamiento informativo de las personas, es decir, en la manifestación de esas necesidades

Lo anterior también es afirmado por Figueiredo, sólo que este autor únicamente lo relaciona con la demanda de documentos y no con todo el comportamiento informativo que puede tener un sujeto cuando tiene necesidades de información.

Por ello es factible que en los estudios de usuarios se utilice la aplicación de diversas técnicas como los censos (investigación que maneja a todos los sujetos integrantes de una comunidad), la encuesta (una muestra de los sujetos integrantes de una comunidad), la observación,³⁹⁰ el uso de los datos cuantitativos y la entrevista.

Asimismo se pueden utilizar diversos instrumentos como cuestionarios, el formato de observación, el llevar un diario (tanto registrado en cinta como en papel) el formato de entrevista y los formatos de contabilización de los servicios, ya sean éstos obtenidos de forma manual o mediante la utilización de un software que utilice la unidad de información para llevar el registro de los servicios brindados a los usuarios.

También se tiene la facilidad de utilizar otros métodos y combinar éstos con los resultados de otros, como son: los estudios de comunidad y estudios de demanda (de usuarios reales y usuarios potenciales).

390 FIGUEIREDO, N. M., *Op. cit.*, p. 12

Para aplicar los estudios de usuarios, tomando en consideración que son flexibles y que pueden emplearse para la detección de los tres elementos fundamentales del fenómeno de las necesidades de información es conveniente seguir, en general, los siguientes pasos:

1. Establecer claramente lo que se pretende obtener de la aplicación de este método, a saber, necesidades, comportamiento o satisfacción.
2. Aplicarlo para la detección de un solo elemento a la vez.
3. Determinar los objetivos de la investigación y la argumentación de la utilización de estos estudios de usuarios.

4.3.3 Detección de necesidades de información

La aplicación de los estudios de usuarios permite la detección de las necesidades de información de los usuarios de una unidad de información, ya sean éstas necesidades reales o potenciales. Asimismo permite encontrar el tipo de información más acertada que cubra la necesidad del usuario.

Es también preciso mencionar que el estudio de usuarios, a pesar de ser utilizado en el ámbito de las biblioteca no se ha utilizado con la finalidad de realizar la detección de necesidades de información de comunidades de sujetos ya sea que éstos se encuentran ligados a una unidad de información o no.

4.3.4 Detección del comportamiento informativo

En general se puede mencionar que los estudios de usuarios se encaminan a investigar cómo son usados los materiales, por qué son usados y cómo afecta el uso de la biblioteca o unidad de información al usuario en su actividad cotidiana, tanto en su vida familiar como en la laboral o educativa.

Por lo anterior se puede especificar que la aplicación de este método para la detección del comportamiento informativo puede compartir los siguientes cometidos:

- a) Determinar los documentos usados por los usuarios.

- b) Describir el comportamiento informativo de los usuarios para obtener la información que necesitan, la forma de buscarla, las fuentes disponibles que utilizaban, etcétera.
- c) En su momento, la aceptación de diversos formatos documentales, como por ejemplo las microformas.
- d) El uso de los diversos documentos, libros, revistas, folletos, etcétera.
- e) Cómo tienen acceso a los diversos tipos de documentos.
- f) Determinar el tiempo en obtener los documentos y por lo tanto la información contenida en ellos.
- g) Establecer las facilidades de uso de la información.
- h) Determinar que los usuarios precisaban de formación en el uso de los índices, resúmenes y catálogos.
- i) El uso de sistemas electrónicos para la recuperación de información.
- j) La justificación de la creación y existencia de los servicios de traducción como una parte de los servicios que brindan las bibliotecas.
- k) Establecer que ciertos servicios de resúmenes, disseminación selectiva y de alerta son utilizados y demandados.

4.3.5 Detección de la satisfacción

La utilización de los estudios de usuarios permite determinar si las bibliotecas están satisfaciendo a sus comunidades de usuarios y posiblemente obtener resultados con los cuales se piense en promover sus servicios y productos informativos con la finalidad de mejorar la satisfacción de las necesidades de los usuarios en alguna unidad de información.

Los resultados que arroja la aplicación de los estudios de usuarios permitirá conocer el nivel de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios y obtener una valoración del estado en que se encuentra la unidad de información.

4.3.6 Utilización en las unidades de información

Se puede mencionar que el estudio de usuarios es utilizado en las bibliotecas públicas, las cuales sirven a una comunidad muy grande y que abarca varios kilómetros a su alrededor. El estudio de comunidad, el estudio de estilos de vida como un estudio de los usuarios (contemplando a los que no están cautivos en la biblioteca) mediante la utilización de un cuestionario, la selección de una muestra rigurosa y una técnica de muestreo pueden arrojar información valiosa para determinar, de manera general, cuál es la necesidad de información de esa comunidad y qué debe atender este tipo de biblioteca.

Pero también son utilizados tales estudios en bibliotecas universitarias y especializadas que cuentan con un número de usuarios menor y más definido, y por tanto este tipo de estudio se torna muy valioso y los resultados pueden ser fácilmente interpretados.

4.3.7 Consideraciones de los estudios de usuarios

Estos estudios pueden utilizarse no sólo para investigar el comportamiento informativo de las personas sino que nos pueden ayudar también en la determinación de sus necesidades de información, combinándolos con otros métodos.

Asimismo se pueden emplear una gran variedad de instrumentos como cuestionarios, entrevistas, observación, diarios, etcétera. Y mediante una utilización de métodos estadísticos adecuados pueden obtenerse datos útiles para determinar las necesidades de información de los usuarios y no sólo las manifestaciones de éstas.

También este método permite que la unidad de información pueda prever las demandas de información, los servicios y los productos documentales, que son el resultado de una necesidad de información que tendrá la comunidad de sujetos.³⁹¹

Ahora bien los resultados de la utilización de los estudios de usuarios le permitirán a la unidad de información poner a disposición de

391 *Idem*, p. 7

la comunidad todos los servicios y recursos adecuados para atender sus necesidades, según el periodo exacto en que éstas se presenten.

Los resultados de los estudios de usuarios también permitirán que los productos documentales como índices, resúmenes y bibliografías respondan a las necesidades de información de la comunidad de aquellos sujetos a los cuales se les aplicó.³⁹²

Los estudios de usuarios son valorados positivamente como flexibles y amplios porque permiten indagar las tres fases del fenómeno de las necesidades de información. Asimismo, por su gran versatilidad, es factible combinarlos con otros métodos y utilizar diversas técnicas, lo cual le da un alto valor para las unidades de información.

Por último solo cabría señalar que los estudios de usuarios requieren del trato directo con el usuario, es decir, estaríamos hablando de un método directo, ya que trata directamente con el sujeto, supeditando a la técnica y al instrumento a este hecho.

4.4 ANÁLISIS DE DIVERSOS MÉTODOS

Con base en los parámetros explicados en el apartado anterior, cada uno de los métodos utilizados para investigar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción se analizarán con el fin de determinar su aplicabilidad para la detección de cada uno de los elementos de los que consta el fenómeno de las necesidades de información.

4.4.1 Investigación de mercados

4.4.1.1 Descripción

En el momento en el cual el usuario es visto como un cliente de los servicios de información de una unidad informativa se hace necesari-

392 *Ibidem.*

rio el establecimiento de sus necesidades para poder crear el servicio o desarrollar el producto que logrará satisfacerlo.

El usuario puede ser visto con el enfoque de la mercadotecnia, es decir, como el cliente de un servicio que es ofrecido por una institución informativa y que espera un producto determinado. En el caso de la bibliotecología el producto sería la información ya que, atendiendo a lo que menciona Morales,³⁹³ la información es la materia prima del profesional de la bibliotecología, el producto que les ofrece a sus usuarios (o clientes).

La investigación de mercados, como método, forma parte de la mercadotecnia social, puesto que es una de sus variables principales y que se refiere al “análisis de las necesidades de los usuarios a los cuales está dirigido el producto y/o servicio”³⁹⁴ de una unidad de información.

Entonces este método consiste en buscar los datos necesarios en los propios consumidores, clientes o usuarios de la institución informativa el “[...] estudio de necesidades o investigación de mercado, consiste principalmente en el diseño, obtención, análisis y comunicación sistemática de los datos y hallazgos relacionados con un problema específico dentro de la biblioteca”³⁹⁵, el cual consistiría en determinar las necesidades de esos usuarios.

Según Fisher la investigación de mercados permite sistematizar la recopilación e interpretación de hechos y datos que le sirven a la dirección de la institución para la adecuada toma de decisiones y para establecer así una correcta política tanto del diseño de servicios como de la distribución de los mismos.³⁹⁶

393 Cfr. MORALES CAMPOS, Estela. “Bibliotecología e información” *Boletín de la Asociación andaluza de Bibliotecarios*, 1989 abril junio, vol. 15, no. 5, pp. 13-21.

394 MUCIÑO REYES, Ma. Del Rosario. *La mercadotecnia, un instrumento necesario para el bibliotecario actual: un programa en la biblioteca CEPAL/México*. México: La autora, 1990, p. 15. Tesis (Licenciatura en Biblioteconomía)—Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

395 *Ibidem*.

4.4.1.2 Aplicación

Para llevar a cabo la aplicación de este método según Muciño,³⁹⁷ se deben de considerar los siguientes aspectos principales:

- a) Identificación del problema
- b) Determinación de objetivos
- c) Creación de los instrumentos de recolección de información
- d) Aplicación de los instrumentos
- e) Análisis de resultados
- f) Presentación de resultados.

Asimismo Chisnall³⁹⁸ menciona cinco pasos para llevar a cabo la aplicación de la investigación de mercados:

- ▶ Preparación de la investigación de mercados
- ▶ Propuesta para desarrollar la investigación
- ▶ Recopilación de datos
- ▶ Interpretación, análisis y evaluación de los datos
- ▶ Preparación y presentación del informe de investigación.

En realidad ambos autores (Muciño y Chisnall) coinciden en las partes en que se divide el proceso de aplicación, además de enfatizar la importancia que tiene el conocimiento de la comunidad de sujetos que se investiga y, sobre todo, la determinación de la primera fase del fenómeno de las necesidades de información.

Por lo tanto los objetivos que se pueden alcanzar con la utilización de este método son los siguientes:

- 1) Determinar las características de los usuarios (factores internos)
- 2) Obtener información real en términos específicos
- 3) Ayudar a determinar el desarrollo de las colecciones documentales
- 4) Ayudar a determinar la comunidad de usuarios potenciales para el establecimiento de un nuevo servicio

396 FISHER DE LA VEGA, Laura. *Mercadotecnia*. México: Interamericana, 1996, p. 118.

397 MUCIÑO REYES, M. R. *Op. Cit.*, p. 15

398 CHISNALL, P. M. La esencia de la investigación de mercados. México: Prentice Hall, 1996, p. 15-19

- 5) Ayuda a determinar las perspectivas de evolución de las demandas de los usuarios.³⁹⁹

4.4.1.3 Detección de las necesidades de información

La utilización de este método responde a la detección de las necesidades de información de una comunidad de sujetos potenciales con respecto a una unidad de información específica.

Precisamente al utilizar este método se pretende que a partir de encontrar las necesidades de información sea factible la debida toma de decisiones en la planeación de los servicios documentales y de información que ofrecen las instituciones informativas.

Asimismo este método es utilizado en el caso de que se pretenda crear una unidad de información que atenderá a una comunidad específica de sujetos. Antes del establecimiento de la unidad de información se puede usarlo realizando una investigación de mercados que permita la detección de sus necesidades informativas y tomar las decisiones correctas para el diseño de los servicios adecuados para lograr la satisfacción de la comunidad de usuarios.

4.4.1.4 Detección del comportamiento informativo

La determinación del comportamiento informativo de una comunidad de usuarios potenciales se torna de una importancia substancial debido a que con los datos obtenidos será posible que la institución informativa pueda diseñar los servicios que correspondan no sólo a sus necesidades de información sino también a su comportamiento informativo atendiendo a la forma en que el sujeto busca la información que no encuentra en la unidad de información.

Al determinar el comportamiento informativo de los sujetos de una comunidad potencial con respecto a una unidad de información

399 Para una mayor especificación de las ventajas o beneficios de utilizar este método relacionado con la mercadotecnia se puede confrontar la obra: STERNGOLD, Arthur "Marketing for special libraries and information center" *Special libraries*, 1982 october, vol. 75, no. 4, p. 258.

Métodos utilizados en la investigación de las necesidades de información

se obtendrá la respuesta del por qué no acuden a ella y utilizan otros recursos informativos.

4.4.1.5 Detección de la satisfacción

La investigación de mercados está pensada para la detección de necesidades de una comunidad de sujetos o para determinar la satisfacción que tienen sobre su necesidad sin estar ésta relacionada con una unidad de información específica.

Por lo tanto el método no se recomienda para detectar la satisfacción de una comunidad de usuarios con respecto a sus necesidades de información.

4.4.1.6 Unidades de información donde se aplica

Debido a las características de este método puede ser utilizado por cualquier unidad de información siempre y cuando ésta se encuentre bajo alguna de las siguientes circunstancias:

- a) La creación de la unidad de información
- b) Las necesidades de una comunidad específica.

Si la pretensión corresponde a investigar una comunidad potencial con respecto a una unidad de información, entonces será aplicable para bibliotecas públicas, ya que éstas deben satisfacer las necesidades de información de un elevado número de usuarios potenciales.

En las bibliotecas universitarias con comunidades definidas puede aplicarse el método con los usuarios potenciales para determinar sus necesidades o comportamiento, pero hay que considerar que en realidad éstos son los que se encuentran inscritos a la universidad, facultad o escuela, lo cual permite identificar sus características desde el momento de inscribirse a su respectiva institución educativa.

4.4.1.7 Consideraciones de su aplicación

La aplicación de la investigación de mercados es conveniente para las comunidades potenciales no necesariamente relacionados con al-

guna unidad de información, ya que en ellas se pretende encontrar sus necesidades de información.

Si la idea es crear una biblioteca resulta importante tomar en cuenta la utilidad de este método para aplicarlo y poder determinar en la comunidad de sujetos sus necesidades de información.

Los resultados que se obtengan de la utilización de la investigación de mercado permitirán tomar las decisiones adecuadas para:

- a) Seleccionar y adquirir los documentos con los cuales se iniciará la unidad de información
- b) Determinar los servicios iniciales que se ofrecerán a la comunidad de usuarios
- c) Seleccionar el local que se debe destinar para atender las necesidades de los usuarios.

La valoración que tiene el empleo de la investigación de mercados para investigar las necesidades de información de una comunidad de sujetos es positiva desde el momento en que apoyará a la toma de decisiones con respecto a la atención que se le brindará a esa comunidad.

4.4.2 Establecer las necesidades potenciales

4.4.2.1 Descripción

Este método parte del hecho de que se pueden determinar los temas (información) de interés de una comunidad, principalmente incluida o ligada a una institución u organización (laboratorio farmacéutico, banco, facultad, etcétera).

Ahora bien, la comunidad puede contar con una unidad de información que le proporcione servicios bibliotecarios y de información o simplemente carecer de ella, pero se entiende que los integrantes de la comunidad tienen necesidades de información.

Tomando en consideración únicamente a la comunidad de sujetos, ya sea que ésta tenga o no una unidad de información que la apoye, este método implica los siguientes aspectos:

1) Identificar la institución, si es que la comunidad forma parte de ella.

Es necesario determinar la misión o propósito de la institución con respecto a la sociedad en la cual se encuentra inmersa.

Hay que considerar que en la institución puede haber una unidad de información que atienda a todos los integrantes de la misma.

Desde este punto se inicia la determinación de los intereses informativos de la comunidad.

2) Tipo de actividad a la que se dedica la institución en donde se ubica la comunidad.

La determinación de las actividades a las que se dedica la institución estará marcando los principios de este método, ya que de estas actividades se desprenderá el tema de interés para la comunidad de sujetos que integran la institución.

Si existe una unidad de información ubicada dentro de la institución se entiende que ésta estará encaminada a apoyar las actividades que se desarrollen en la entidad a la cual pertenece.

3) Actividad principal a la que se dedican los integrantes de una comunidad en específico (zona industrial, ganadera, agrícola, etcétera) no ligados a una institución u organización.

Existen comunidades o zonas específicas o delimitadas que tienen una actividad preponderante y donde cada uno de sus integrantes está abocado a desempeñar un papel dentro de ella.

También puede existir una unidad de información encargada de atender esas comunidades dedicadas a una actividad preponderante.

4) Características particulares, su nivel educativo, su profesión, la cantidad de ellos y su nivel socio-económico

El tipo de comunidad que labora en esa institución o que vive en esa zona.

Los factores internos de la comunidad, como grupo son los que les dan la cohesión necesaria para mantenerse unidos, pero a la vez serán

los que determinen la aparición de sus necesidades de información siguiendo la aplicación del modelo propuesto en el capítulo 4.⁴⁰⁰

Por ejemplo, si la entidad es un laboratorio farmacéutico especializado en antibióticos e investigación en nuevas drogas, su tema general será precisamente esos medicamentos y las enfermedades que curan.

Este método puede llevar a la unidad de información que atiende a este tipo de comunidades a seguir la filosofía de seleccionar todo lo disponible sobre dicho tema.⁴⁰¹ Pero hay que tomar en cuenta que establecer los temas de interés de una comunidad es una indicación general acerca de sus posibles necesidades de información.

Entonces la detección de los temas de interés de una comunidad o de un grupo de usuarios puede dar ideas sobre las áreas del conocimiento en las que se debe tener información; es decir, contar con información disponible para cuando el usuario la necesite. De esta manera cuando el usuario tenga una necesidad puede satisfacerla acudiendo a los servicios bibliotecarios y de información que se le brindan.

Así al determinar cuál es, por lo menos el área o tema de interés de los usuarios, le permitirá a la unidad de información ir desarrollando sus colecciones documentales y diseñar sus servicios.

Por lo anterior es necesario hacer notar que identificar el tema de interés de un usuario es algo general y que dentro de este tema puede tener necesidades de información específicas que habría que identificar.

El hecho de que la unidad de información adquiera todo los materiales publicados sobre un tópico no asegura que todo lo seleccionado sobre el tema va a ser usado por el usuario, ya que sus necesidades de información se modifican cada vez que:⁴⁰²

400 Hay que recordar el modelo NEIN propuesto para explicar el fenómeno de las necesidades de información en el capítulo 3.3 de esta investigación.

401 HILL, H. K., *Op. cit.*, p. 12.

402 Véase los apartados del capítulo 3.3.2 con respecto a los factores externos e internos que tienen influencia en la aparición de las necesidades de información en las comunidades de usuarios

- a) Satisface su necesidad y surge otra,
- b) El medio en el cual se ubica al usuario cambia continuamente y como éste tiene influencia sobre sus necesidades de información, las cuales también cambiarán; y
- c) Con el tiempo el usuario cambia; en ocasiones de forma radical ya que depende del contexto en el que se mueve en un determinado momento.

No se puede seleccionar todo sobre un tema en una biblioteca, centro de documentación o cualquier otra unidad de información con la idea de que el usuario lo podrá utilizar en un futuro, puesto que se debe pensar, sobre todo, en el aspecto económico: el costo sería muy alto y el beneficio puede ser poco, debido a que mucho de ese material posiblemente no sea usado por el usuario, porque no responderá a sus necesidades de información específicas sobre el tema.

Las necesidades de información de una persona no se pueden identificar con sólo conocer el tema de su interés, sino que, como se vio en los apartados anteriores, se debe analizar el surgimiento de esas necesidades del usuario: su medio y sus características particulares, para determinar con mayor seguridad cuál es su necesidad, la que seguramente será más específica dentro del tema de su interés. Así, no es necesario erogar grandes cantidades en adquirir todo sobre un determinado tema, además en los países en vías de desarrollo no se puede pensar en este tipo de acciones, y quizá tampoco en los desarrollados. Así pues, identificar solamente el tema de interés del usuario no es suficiente para decir que se identificaron sus necesidades de información.

Véase, por ejemplo, una biblioteca que atiende a los estudiantes y profesores de la licenciatura en psicología. Dicha unidad de información puede partir del tema de interés de su comunidad que es la psicología y, a partir de ahí, desarrollar su colección documental.

Indudablemente a lo anterior le hace falta la especificación, como son las áreas y corrientes que se manejan dentro de ese tema general de interés, por solo indicar algunas precisiones sobre el tema general (psicología).

4.4.2.2 Aplicación

Para aplicar este método se parte del tema que interesa a la comunidad y se pueden emplear los buzones de sugerencias, como técnica para tratar de identificar los temas de interés más específicos de los usuarios.

Lo anterior como un sondeo de las necesidades de información potenciales de quienes asisten a la unidad de información y que posiblemente no hayan manifestado su necesidad a través de la utilización de algún servicio, como por ejemplo el de consulta e información.

Esta técnica (el buzón de sugerencias) puede ser usada en una comunidad muy numerosa, pero siempre estará supeditada a que los usuarios la utilicen en el sentido que se espera; es decir, que manifiesten a través del buzón sus intereses informativos (que no precisamente son sus necesidades de información propiamente dichas). Asimismo puede utilizarse algún otro tipo de técnica con los usuarios para determinar de manera general el tema de su interés.

Según Hill⁴⁰³ se puede utilizar otra técnica, como el análisis de citas, para determinar el tema o área de interés de los usuarios que asisten a la biblioteca. Para llevar a cabo esta técnica es necesario haber identificado perfectamente a los usuarios de la unidad de información, lo que se refiere principalmente a los usuarios reales que continuamente hacen uso de ella.

A través de los resultados del análisis de citas se obtiene en muchos casos el tema o área de interés del usuario, ya que se logra determinar aquello sobre lo que comúnmente escribe o el área en que son citados sus trabajos. Pero ¿son éstas sus necesidades de información? lo más seguro es que no las refleje completamente, ya que dentro de un tema puede haber infinidad de particularidades. Pero se puede contar así con un acercamiento a sus necesidades de información.

Por otro lado para su aplicación es factible identificar a los usuarios reales de una unidad de información, por ejemplo aquellos que usan frecuentemente el servicio de información y referencia, sobre todo si se trata de una biblioteca especializada o centro de documen-

403 HILL, H. K., *Op. cit.*, p. 22.

Métodos utilizados en la investigación de las necesidades de información

tación, los cuales emplean la elaboración de perfiles de interés como otra técnica para detectar los temas que les interesan y con base en éstos establecer un servicio de diseminación selectiva de información, y lograr así un acercamiento más específico a sus necesidades de información (puede llegarse a profundizar más en su identificación complementando su utilización con otros métodos, descritos en este mismo capítulo).

4.4.2.3 Detección de necesidades de información.

Este método puede ser utilizado para detectar necesidades de información. Pero sería del tipo de necesidades futuras.

Como se mencionó en párrafos anteriores este método sólo da una idea en general de las necesidades de información de una comunidad, mas no proporciona los tipos ni las especificidades de dichas necesidades.

Su aplicación para la detección de las necesidades de información quedaría sólo en términos generales y no específicos por lo cual su valor sería muy poco, ya que sólo se tendría una idea, a partir del tema general, de lo que la comunidad de usuarios podría tener como una necesidad informativa.

4.4.2.4 Detección del comportamiento informativo

Este método no puede ser aplicado para detectar el comportamiento informativo de una comunidad, debido a que sólo se centra en el tema de interés que puede tener esa comunidad. Aun utilizando alguna técnica para recolectar los datos con la información que “necesiten” los usuarios, no se puede obtener con su aplicación la determinación del comportamiento informativo de los mismos.

4.4.2.5 Detección de la satisfacción

Este método no puede ser empleado para detectar la satisfacción de las necesidades de información de una comunidad, por las mis-

mas razones de que sólo se centra en el tema de interés de dicha comunidad.

Tampoco es factible el uso de alguna técnica para investigar la satisfacción ya que su finalidad es solo de índole general para determinar un tema.

4.4.2.6 Unidades de información donde se utiliza

Este tipo de método es usado en varios tipos de unidades de información, principalmente en las bibliotecas universitarias y, bajo ciertas condiciones, en las públicas. Además, con el uso de alguna técnica específica, en las especializadas o centros de documentación.

Por tal razón el uso de la técnica del buzón de sugerencias es la más empleada dentro de este método.

En cambio en las especializadas o centros de documentación, según Hill, se inclinan más por la técnica del análisis de citas para identificar los temas de interés de sus usuarios. Si la biblioteca especializada o centro de documentación atiende a una veintena de usuarios (por ejemplo investigadores) y realiza un análisis de citas, con respecto a ellos, se podrá determinar el área o tema sobre el que escriben, y en efecto esto dará las pautas para poder determinar por lo menos el área de su interés, mas no especificar de manera más concreta sus necesidades de información.

Asimismo, enfatizando lo explicado en el apartado de aplicación, en este tipo de unidades de información se emplea también la elaboración de perfiles de interés con el fin de tratar de determinar las necesidades de información de los usuarios pero con miras a desarrollar un servicio de diseminación selectiva de información.

4.4.2.7 Consideraciones de su utilización

Para la utilización de este método Rodríguez menciona, como otra técnica, que se debe participar en las actividades de la comunidad de usuarios para detectar sus necesidades de información, lo cual implica asistencia a sus reuniones, conferencias, jornadas, juntas de trabajo o discusión, etcétera y que a través de observar los temas tratados en és-

tas, se observe cuál es la información que es de interés para el usuario, para posteriormente tenerla en la biblioteca cuando se necesite.⁴⁰⁴

El hecho de participar en las actividades (observación participativa) de la comunidad de usuarios puede ayudar a ver sus áreas de interés y, efectivamente, se puede determinar qué información, a raíz de esas actividades, puede ésta llegar a utilizar; pero cabe considerarse la conveniencia de combinar tal participación con otra técnica, por ejemplo el cuestionamiento a los sujetos, cuando el número de miembros es reducido, a través de una entrevista, y la aplicación de un cuestionario cuando sea muy grande, siempre considerando que dichos instrumentos serían cortos y sólo encaminados a obtener el tema de interés de la comunidad.

Se puede pensar que este tipo de método con su respectiva técnica, se debe aplicar en bibliotecas especializadas o centros de documentación por tener una comunidad reducida a la cual debe atender. Su acervo será especializado en una área y el interés de los usuarios puede ser identificado con cierta facilidad.

Es conveniente que la utilización de la observación participativa, los análisis de citas y/o la elaboración de perfiles de interés sean combinados con otros métodos y técnicas, como censos, encuestas, cuestionamientos u observaciones, para definir con mayor claridad las necesidades de información de los usuarios dentro de cada área o tema de su interés.

La valoración que puede tener la aplicación de este método es sólo para la obtención de aspectos generales y temáticas amplias en una comunidad de usuarios; su valor radica precisamente en obtener como inicio de una investigación el tema de interés de una comunidad como un indicador de la ubicación de sus necesidades de información

404 RODRÍGUEZ LUIS, I., *Op.cit.*, pp. 60-61.

4.4.3 Análisis de metas orientadas

4.4.3.1 Descripción

El análisis orientado a metas presupone que el usuario o la persona (o un grupo de ellas) está tratando de resolver un problema para alcanzar una meta o un objetivo.⁴⁰⁵ Este grupo de personas o usuarios necesitan información para resolver el problema que tienen en ese momento; la unidad de información puede suministrar la información que necesitan, pero implica tener conocimiento de dicho problema.

Pero el hecho de trabajar con un grupo reducido de usuarios con características homogéneas permite indagar más detenidamente sus necesidades de información, las cuales giran alrededor de un problema que se le ha presentado a ese grupo. Estas características permiten la participación activa (observación ordinaria o participativa) del investigador o, en su caso, del personal de la unidad de información, para identificar el problema y las necesidades de información que se han originando en los integrantes del grupo.

Entonces la integración del investigador o del bibliotecario en el grupo permitirá determinar las necesidades de información y el medio que dio origen al surgimiento de éstas, así como las características del grupo permitirán que la unidad de información pueda satisfacer tales necesidades de una manera eficiente.

No se pueden predecir futuras necesidades de información puesto que el estudio gira alrededor de resolver un problema específico cuando éste se presenta en un grupo concreto de sujetos.

405 HILL, H. K., *Op. cit.*, p. 53.

Igualmente no se puede generalizar la identificación de necesidades de información documental, esto sólo puede hacerse con un pequeño grupo de personas que tengan el mismo problema que requieren solucionar.

4.4.3.2 Aplicación

La identificación del problema que requiere solucionar un grupo de personas y la información que necesitan para solucionarlo no es fácil, porque se tiene que conocer el contexto o ambiente en el cual está inmerso ese grupo de personas y lo que dió origen al problema que requiere solución.

Entonces es necesario conocer y analizar bien el problema que tiene la persona (o grupo de ellas) para poder identificar su necesidad de información y poder satisfacerla.

Por otro lado este método es aplicable cuando se tiene un grupo reducido de personas y éstas tienen características homogéneas.

Para conocer el problema se puede partir de elaborar un perfil de los usuarios para conocer cuál es el problema o asunto que quiere resolverse.

Indudablemente se tiene que hacer el cuestionamiento a través de la entrevista; es factible usar ésta porque se supone que el grupo es reducido; asimismo la participación en el mismo ayuda para determinar y conocer a fondo el problema que se quiere resolver.

En este método se debe conocer perfectamente:⁴⁰⁶

- a) El ambiente
- b) Las características particulares de los miembros del grupo en cuestión
- d) El problema que se quiere solucionar.

Para su aplicación es condición necesaria tener presente los tres aspectos anteriores para poder realizar una identificación de las necesidades de información de ese grupo de usuarios.

⁴⁰⁶ Estos tres aspectos caen dentro de los factores externos e internos siguiendo el modelo presentado en el capítulo 3.3.

Por lo mencionado hasta este momento el método sólo es aplicable a un grupo de sujetos que tienen una característica en común, que es resolver el mismo problema, pero además si están ligados a una unidad de información son considerados como usuarios reales.

4.4.3.3 Detección de necesidades de información

Este método permite detectar las necesidades de información. Pero sólo trabaja en un grupo de sujetos o usuarios reales que buscan resolver el mismo problema, por lo cual sus necesidades de información no pueden generalizarse a toda una comunidad de la cual posiblemente formen parte.

Pero hay que tener en cuenta que la detección de las necesidades de información sólo serán válidas en ese grupo específico.

4.4.3.4 Detección del comportamiento informativo

En lo concerniente al comportamiento informativo de ese grupo de sujetos o usuarios reales sí es factible la utilización de este método para determinar la manifestación que presentan con respecto a sus necesidades de información.

Pero se puede determinar con cierta precisión el comportamiento informativo al enfrentar la solución de un problema que es el objetivo principal de ese grupo de sujetos o usuarios reales.

Pero la detección del comportamiento informativo se puede lograr empleando la observación y el cuestionamiento a través de participar con el grupo y utilizando la entrevista.

4.4.3.5 Detección de la satisfacción

Este método puede ser utilizado para detectar la satisfacción de ese grupo de sujetos o usuarios reales, al encontrar la solución al problema que tienen en común a través de haber obtenido la información que satisfaga sus necesidades de información documental.

Entonces la satisfacción de sus necesidades de información implica haber encontrado la solución a su problema y que la unidad de información, a través de su servicio de información y referencia, haya

podido proporcionar la información documental que satisficiera al grupo de usuarios.

4.4.3.6 Unidades de información donde se aplica

Este método puede ser empleado en bibliotecas especializadas o centros de documentación, ya que éstas tratan de resolver algún problema específico para el cual se necesita información, como en el caso de bibliotecas o centros de documentación de empresas privadas, por mencionar un ejemplo.

Por lo que es factible utilizar el método en otros tipos de bibliotecas, como las universitarias y públicas, pero sólo cuando se logra identificar un grupo de usuarios reales que tienen el mismo problema que resolver; es decir, no se puede hablar de toda la comunidad que atiende dicha biblioteca, sino, más bien, de un sector que tiene características homogéneas que, en este caso, sería un problema común que es preciso solucionar.

4.4.3.7 Consideraciones de su utilización

Para utilizar este método se requiere que exista un problema que debe solucionar un grupo de usuarios para que a partir de ahí se pueda utilizar alguna técnica o instrumento como la observación ordinaria y/o participativa con el grupo, así como la entrevista con sus integrantes, con el fin de identificar de una forma completa sus necesidades de información para que la unidad de información satisfaga sus necesidades a través de sus colecciones y los servicios que proporciona (búsquedas de información, préstamo interbibliotecario, etcétera).

La valoración de este método es alta ya que es un valioso auxiliar en la investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción. Pero, aunque el método sólo es aplicable a grupos específicos y generalmente pequeños de usuarios reales, principalmente ligados a una unidad de información, son válidos con ese grupo y por lo tanto dan respuesta a ese sector que a final de cuentas es integrante de una comunidad más amplia de sujetos.

Asimismo hay que considerar la existencia de grupos de sujetos con un problema común que resolver y que no están ligados a una

unidad de información, pero que se valen de otras fuentes y recursos informativos que les satisfagan su necesidad informativa.

4.4.4 Estudios de demanda

4.4.4.1 Descripción

Los estudios de demanda analizan qué es lo que comúnmente los clientes o usuarios demandan en cuanto a información y servicios.

Además de lo anterior Hill menciona que la utilización de este método incluye opiniones, evaluaciones, requerimientos de información, y experimentos sobre el impacto de un servicio.⁴⁰⁷

Por lo cual la aplicación de este método puede ayudar a entender las necesidades de información de la persona, pero se realiza sobre la base sólo de lo que ésta demanda frente al servicio en una unidad de información; es decir, se identifica la demanda en el momento en que se solicita la información o el servicio. Al satisfacerse la demanda del usuario no se garantiza que alguien más solicitará lo mismo.

Igualmente permite evaluar un servicio bibliotecario y de información a partir del uso que le da el usuario. Asimismo permite identificar la información y los documentos que son “demandados” por los usuarios, y tomar las medidas necesarias para satisfacerlos. También hace posible establecer una relación entre la demanda y satisfacción del solicitante.

Pero hasta el momento en que el usuario demanda una información o un servicio es cuando se percibe que tiene una necesidad de información y de qué tipo es ésta; pero la aplicación de este método no dice con antelación cuáles son las necesidades de las personas sino hasta que éstas las manifiestan a través de un comportamiento; es decir, hasta que hacen una demanda a la unidad de información.

Pero el hecho de que un grupo de usuarios demande una serie de documentos muchas veces no implica que esté reflejando específicamente su necesidad de información, puesto que puede acudir a demandar esos documentos por varias razones; pueden no existir

407 HILL, H. K., *Op. cit.*, p. 40.

otros, no tener acceso a otras bibliotecas o centros de documentación con mayor acervo, no existir convenios de préstamo interbibliotecarios, solicitar éstos pero no otros sobre el mismo tema, etcétera.

Aunque lo anterior es cierto, cuando el usuario está demandando una serie de documentos esto no puede indicar de forma completa cuál es la necesidad de información que tiene. Pensando en que la demanda de algún documento es la manifestación de la existencia de una necesidad, se tendría que investigar a fondo cuál es ésta.

4.4.4.2 Aplicación

Safin menciona que se puede medir la necesidad por el número de demandas de esa información y el número de usuarios (clientes) que la piden. Así la medida corresponde a la demanda.⁴⁰⁸

Por lo tanto los datos cuantitativos de solicitudes de un documento o de una información permitirán determinar la demanda que ambos tienen.

Asimismo la cuantificación del uso de un servicio en un periodo puede permitir determinar la demanda que tiene dicho servicio. De igual manera cuando es implementado un servicio nuevo en la unidad de información se puede determinar la demanda que aquél tiene.

Es así como se usan los datos cuantificables de los servicios a través del análisis de las estadísticas de la unidad de información; la observación o el llevar un diario permitirán la identificación de la demanda de un documento (o el uso del mismo), una información o un servicio.

4.4.4.3 Detección de necesidades de información

Este método permite realizar una detección de las necesidades de información pero sólo del sector de usuarios que demandan una información o documento.

Sin embargo no puede generalizarse a toda la comunidad de usuarios a los cuales atiende la unidad de información, mas bien se centra

⁴⁰⁸ SAFIN, A. "Probability models of information needs". *Nauchno tekhnicheskaya informatsiya*, 1989, Serie 2, no. 12, p. 63.

sólo en los usuarios reales, que son los que acuden a realizar la demanda. Estas razones restringen el alcance de este método.

Pero asimismo el análisis de los datos obtenidos de la investigación llevada a cabo con la utilización del método de estudios de demanda, puede arrojar las necesidades de información detectadas en esos grupos y durante ese tiempo en el cual fue realizada la investigación.

4.4.4.4 Detección del comportamiento informativo

El método, al estar basado en las demandas de información y de documentos que los usuarios reales hacen en una unidad de información, permite realizar un análisis adecuado del comportamiento informativo de los usuarios con relación a los tipos de fuentes utilizadas y a los servicios bibliotecarios y de información usados.

Este análisis, como parte de una investigación, permitirá tener un cuadro completo del comportamiento informativo de dichos usuarios reales. Pero no podrá extenderse a toda la comunidad de la cual estos usuarios forman parte.

4.4.4.5 Detección de la satisfacción

Se puede considerar que la aplicación de este método podrá arrojar el número de las demandas de información o de documentos que se encontraron y que dieron respuesta, así como si fue entregado un documento; es decir cuántas solicitudes de los usuarios fueron atendidas. Y debido a que es un análisis cuantitativo podrá determinarse si se llegó a un alto porcentaje de satisfacción de las necesidades, reflejadas en las demandas de los usuarios a la unidad de información.

Pero se tiene el inconveniente de que la aplicación está restringida a las demandas de información o documentos hechas en la unidad de información desconociendo lo que ocurre con los usuarios potenciales.

4.4.4.6 Unidades de información donde se utiliza

Puesto que los estudios de demanda se enfocan a averiguar qué es lo que más solicitan los usuarios en cuanto a información, documento o servicios o el impacto de éstos, suelen utilizarse en bibliotecas

públicas y universitarias, principalmente, y en las especializadas o centros de documentación.

En consecuencia los diversos tipos de unidades de información pueden utilizar este método para identificar lo que es demandado por sus comunidades, ya sea información, un tipo de documento o un servicio.

4.4.4.7 Consideraciones de su utilización

Se puede decir que este tipo de método puede combinarse con otros para poder identificar las necesidades de información de las personas, por ejemplo con las listas selectivas de materiales (método: lo que se va a necesitar), y contrastar esto con la demanda de los títulos incluidos en éstas; de esta forma tendríamos dos resultados que permitirían adentrarse en la identificación de las necesidades de los usuarios.

Asimismo la utilización de los buzones de sugerencias también puede servir para identificar lo que demanda un usuario de los servicios bibliotecarios y de información, cuando dicho buzón es utilizado por el usuario de manera activa.

También el estudio de demanda puede valerse de entrevistas semi-estructuradas⁴⁰⁹ con la finalidad de delimitar, por varias vías, las bases u origen de esa demanda, lo cual sería indagar sobre las necesidades de información. Entonces, de manera aislada, los patrones de demandas de los usuarios no definen completamente sus necesidades de información.

Ahora bien este método puede ser utilizado en grandes comunidades de usuarios donde se necesite saber cuál es su demanda de información; asimismo, deben de utilizarse métodos estadísticos que permitan la más alta confiabilidad y precisión de la utilización de este método para obtener la confiabilidad necesaria de los resultados de una investigación. Aplicando este método es necesario obtener la muestra de una población grande y los estudios de demanda pueden

409 La entrevista semiestructurada sería aquella en la cual el entrevistador cuenta con una guía que consta de preguntas abiertas pero que se tiene una gran flexibilidad para reformular éstas al momento de la entrevista.

realizarse a través de la aplicación de una encuesta utilizando un cuestionario, pero siempre cuidando que la muestra sea representativa.⁴¹⁰ Pero, principalmente, se echa mano de una técnica de cuantificación de los servicios y del análisis de los resultados obtenidos, que son las estadísticas que llevan a cabo las unidades de información de forma periódica.

Por tanto los estudios de demanda son usados, principalmente, para averiguar si se está satisfaciendo una necesidad, principalmente, más no ayudan cabalmente para identificarlas, ya que se restringen a los usuarios reales; es indudable que lo que se requiere es conocer las necesidades de información de los usuarios con la profundidad necesaria para diseñar los servicios que puedan satisfacerlas.

Este método es valorado por la indagación y análisis que se hace acerca de las demandas efectuadas por los usuarios de una unidad de información, y la respuesta que ésta les brinda para satisfacer sus necesidades de información. Los datos obtenidos, en tanto cuantitativos, son un reflejo de la valoración que puede atribuírsele a los servicios bibliotecarios y de información que se ofrecen a una comunidad.

Asimismo la evaluación de este método con respecto a los puntos anteriores resulta positiva, debido a que en la mayoría de los casos se obtienen los datos de las estadísticas e instrumentos de control que usan casi todas las unidades de información, y sólo resta, en muchos casos, realizar el análisis cuantitativo e interpretarlo para obtener resultados. También usarlo para medir la satisfacción de por lo menos la comunidad de usuarios atendidos en la unidad de información le da un alto valor.

4.4.5 Estudios de comunidad

4.4.5.1 Descripción

Este método analiza las características demográficas de un sector amplio de personas. Varios atributos o características pueden ser

⁴¹⁰ “*Estudo da demanda de informação dos usuarios da area de biotecnologia*”, *Op. cit.*, p. 167-168.

identificados y correlacionados con las necesidades de información de ese sector,⁴¹¹ su comportamiento o su satisfacción.

Si el interés radica en realizar una investigación de una comunidad de sujetos (o usuarios en el caso de estar relacionados con una unidad de información, principalmente la biblioteca pública) y se intenta averiguar los factores externos que pueden afectar sus necesidades de información, su comportamiento informativo o la satisfacción, es provechoso analizar la utilidad de este método.

Así es como la utilidad del método permitirá observar a la comunidad de usuarios que va a atender una unidad de información específica y de la cual requiere conocer cuáles son sus características para valorar hacia cuáles de ellas está sesgado el grupo de sujetos.

Una vez identificadas las características de la comunidad a través de este método la biblioteca podrá contar con algunos elementos para ayudar a identificar las necesidades de información de esa comunidad.

Entonces este método por sí solo no puede arrojar los datos suficientes para lograr determinar las necesidades de información de forma completa, por lo cual debe valerse del apoyo de otros métodos y de sus resultados.

También si bien es cierto que al conocer las características de la comunidad y por ende el ambiente social, político, económico, etcétera donde se desarrolla, el método arroja información importante para empezar a determinar las necesidades de esa comunidad, se requiere de mayor información para identificarlas plenamente.

Por lo anterior este método implica el conocimiento de la comunidad en cuestión y también recalca la importancia de acercarse a ella para su investigación.

4.4.5.2 Aplicación

Debido a lo expuesto en apartados anteriores, acerca de que el medio en el cual se desarrolla la persona influye en sus necesidades de información y en la manifestación de éstas,⁴¹² se hace necesario

411 HILL, H. K., *Op. cit.*, p. 14.

analizar y conocer este medio en el que se encuentran los usuarios de una unidad de información.

Usualmente este método tiene como variables demográficas: edad, sexo, nivel educativo, nivel social, raza, estado civil, actividad o profesión, etcétera.⁴¹³ Los cuales son elementos que influyen en la aparición de determinadas necesidades de información en las personas.

También este método suele emplear la técnica de la encuesta para recopilar todas las características de la comunidad, y si la comunidad es grande se emplea el cuestionario para recabar dicha información.

4.4.5.3 Detección de las necesidades de información

La utilización de los estudios de comunidad para identificar las necesidades de información sólo da respuesta a las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los asuntos de mayor interés de la comunidad?

Esto se puede obtener del análisis de los datos relativos a la ubicación de la comunidad, las creencias religiosas, las costumbres y las tradiciones de la región en la cual está ubicada el grupo de sujetos, el sistema social y político que siguen, etcétera.

2. ¿Cuáles son los asuntos que son más discutidos en la comunidad?

También se obtienen del análisis de los datos los temas de conversación y discusión en la comunidad y cuáles podrían ser sus necesidades de información, ya que todo los sujetos que la integran poseen el conocimiento suficiente para hablar sobre el asunto.

Entonces la información obtenida al encontrar la respuesta a las dos preguntas anteriores, le permitirá al investigador acercarse al descubrimiento de cuál es la información que necesita esa comunidad para el desarrollo de su vida social.

⁴¹² Véase el modelo propuesto para la comprensión del fenómeno expuesto en el capítulo 2, en donde se plantean los dos factores: internos y externos que tienen influencia en los sujetos y que impactan el surgimiento de las necesidades de información.

⁴¹³ HILL, H. K., *Op. cit.*, p. 14.

Métodos utilizados en la investigación de las necesidades de información

Cabe enfatizar que este método, aunque es amplio en su aplicación, puede arrojar los datos necesarios que le permitan a la unidad de información acercarse a determinar las necesidades de información de esa comunidad.

Es preciso señalar que la utilización única de este método, no permitirá la detección de las necesidades de información, siendo preciso valerse de algún otro medio para complementar los resultados.

4.4.5.4 Detección del comportamiento informativo

Asimismo la investigación sobre la comunidad de sujetos en cuestión permitirá también acercarse a la identificación de su comportamiento informativo, ya que saldrán a la luz la forma en que ellos buscan y obtienen la información que necesitan para el desarrollo de sus actividades sociales y cotidianas.

Igualmente podrá esa misma investigación determinar si esas personas acuden a alguna unidad de información cuando tienen una necesidad informativa. También se podrá determinar si los sujetos de la comunidad leen y qué cosas leen, así como si existen fuentes y recursos informativos diferentes a las bibliotecas.

4.4.5.5 Detección de la satisfacción

Este método también permite investigar en la comunidad de sujetos si las fuentes y recursos informativos existentes en la comunidad (incluyendo a las bibliotecas si las hay), satisfacen sus necesidades de información o si existe una relación con su nivel socio-económico para encontrar satisfechas dichas necesidades.

4.4.5.6 Unidades de información donde se utiliza.

Este método es usado principalmente por las bibliotecas públicas para identificar las características de la comunidad que deben atender. Estas bibliotecas requieren conocer las características de la comunidad que las rodea y a la cual deben darle servicio. Dicha información es relevante para poder desarrollar sus colecciones y diseñar los servicios adecuados para atender al tipo de comunidad que tiene la biblioteca pública.

4.4.5.7 Consideraciones de su utilización

El método se puede combinar con otros, como el estudio de demandas y el de usuarios. Asimismo como se habla de una comunidad muy grande de sujetos lo más recomendable es seleccionar una muestra con la rigurosidad de una técnica de muestreo para que los datos sean representativos. También se puede aplicar un cuestionario que nos permita obtener los datos o variables demográficas mencionadas en los párrafos anteriores.

La entrevista no es muy aconsejable debido a la lentitud y el costo en llevarla a cabo, ya que hablamos de una cantidad de sujetos muy grande.

Este método puede ser evaluado como efectivo cuando se requiere conocer una comunidad o sector social ubicado geográficamente de forma muy dispersa. Pero es valiosa su aplicación porque se obtendrán resultados que permitan conocer cómo está constituida la comunidad de sujetos en cuanto a aspectos sociales, económicos, educativos, etcétera, lo cual es un primer paso para entender sus necesidades de información, su comportamiento informativo y su satisfacción.

Por tanto los datos obtenidos sirven para conocer la constitución de la comunidad que atiende una biblioteca pública, estableciendo los factores externos que permitirán iniciar la comprensión de los usuarios que asistirán a solicitar información a través de los servicios que brinda esta unidad de información.

4.4.6 Estilos de vida

4.4.6.1 Descripción

Este método permite delinear un perfil del estilo de vida de los usuarios⁴¹⁴ reales y potenciales de la biblioteca para tratar de descubrir qué actividades llevan a cabo y poder predecir qué información pueden llegar a necesitar. Por lo cual se tendrán que identificar sus

414 *Idem.*, p. 18

hábitos: ver televisión, pasatiempos, actividades caseras, valores generales, etcétera.

El método proporciona una visión más específica de los integrantes de una comunidad, permite conocerlos mejor, así como adentrarse en sus valores, pasatiempos, hábitos y costumbres cotidianas, lo que permitirá determinar las características particulares de esa comunidad.

Así, al tener identificadas algunas de las características particulares de una comunidad, se contará con uno de los aspectos que permiten identificar las necesidades de información de un grupo de personas, como se explicó en capítulos anteriores.

Pero el sólo hecho de contar con datos sobre algunas de las características particulares de una comunidad no es suficiente para determinar sus necesidades de información, por lo cual una investigación de esta naturaleza no arroja la suficiente información, es necesario, pues, complementarla con otros métodos.

4.4.6.2 Aplicación

Lo que se pretende con la aplicación de este método es que arroje la suficiente información no sólo socio-económica sobre la comunidad, sino profundizar en los hábitos y costumbres cotidianos de los individuos que la integran.

Por tanto se tendría que valer de la técnica de la encuesta, ya sea con la ayuda de un formato de entrevista, o de la aplicación de un cuestionario a una muestra de una población. A través de la utilización de estos instrumentos se obtendrá información sobre su vida cotidiana, con el fin de identificar qué información es la que necesitan en sus diferentes estilos de vida.

4.4.6.3 Detección de las necesidades de información

Al igual que en los estudios de comunidad, este método arroja datos sobre la vida de un grupo de sujetos e, inclusive, tiene la virtud de profundizar con mayor precisión en el estilo de vida que llevan.

La información obtenida de la aplicación de este método es valiosa si se analiza con cuidado, ya que del estilo de vida de los sujetos se

puede deducir cuáles serían sus necesidades de información en los diferentes momentos de su estilo de vida.

4.4.6.4 Detección del comportamiento informativo

Al investigar sobre el estilo de vida de un sector o comunidad también es factible la indagación sobre cómo es su comportamiento en la búsqueda de la información que necesita para continuar con su ritmo de vida.

Así es como la determinación del comportamiento informativo a través de este método dará una idea de cómo se establecen los flujos de información dentro de esa comunidad, para aprovechar la existencia o carencia de una unidad de información con la cual esté ligada la comunidad que se investigó.

Asimismo, permite profundizar en las fuentes y recursos que utilizan los sujetos para buscar la información que necesitan. Entonces se podrá descubrir si sólo se basan en la comunicación oral con otros sujetos como fuentes de información para alcanzar la satisfacción de sus necesidades.

4.4.6.5 Detección de la satisfacción

Para observar este aspecto sólo se podrá lograr investigar si los recursos y las fuentes informativas que usa la comunidad investigada, a través de este método, satisfacen sus necesidades de información para desarrollar su ritmo de vida.

Los resultados podrán así servir a las unidades de información que traten o tengan una relación con esa comunidad, y responder con la información y los servicios adecuados para los diferentes estilos de vida que puedan tener las diversas comunidades.

4.4.6.6 Unidades de información donde se utiliza

Al igual que en el estudio de comunidad, la aplicación de este método obedece a las bibliotecas públicas debido a que en ellas se atiende a una gran diversidad de personas de las que se quiere detectar sus necesidades de información, ya que, como se vio en capítulos anteriores, todas las personas tienen estas necesidades.

Así pues, en la biblioteca pública la utilización de este método puede ayudarla a que sus colecciones se formen para tratar de satisfacer las necesidades detectadas, así como diseñar servicios acordes con la satisfacción de éstas.

4.4.6.7 Consideraciones de su utilización

Es necesario combinar estos estudios de la comunidad con otros para correlacionar variables que permitan no sólo identificar su comportamiento informativo sino sus necesidades de información

En suma, identificando las características particulares de una comunidad (conocimientos, habilidades y capacidades, experiencia en algunas actividades o áreas, etcétera) y su medio, (social, económico, educativo, etcétera) así como la información que necesitan para adaptarse al ambiente en el cual viven (hábitos, costumbre, etcétera), se puede obtener la identificación completa de las necesidades de información que tiene esa comunidad.

Por último cabe señalar que para obtener datos objetivos debe emplearse alguna técnica de muestreo y diseñar el instrumento adecuado para aplicarse en muestras de gran tamaño.

4.4.7 Estudios de caso

4.4.7.1 Descripción

El estudio de caso “[...]consiste en la descripción de una situación, la cual es analizada por un grupo de participantes, tanto en forma individual como en forma colectiva.”⁴¹⁵ Así es como la situación o problema descrito se llama caso. Éste puede ser “[...]algo específico, complejo, en funcionamiento.”⁴¹⁶

El caso puede ser un usuario, una comunidad de usuarios con alguna característica que la haga homogénea, una biblioteca, un centro

415 ÁLVAREZ H., Manuel. *Estudio de caso*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1982, p. 1

416 STAKE, Robert E. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata, 1998, p. 16.

de documentación, un grupo de bibliotecas especializadas dedicadas a un tema específico, etcétera. En realidad el término no es fácil de determinar o especificar, pero el investigador decidirá y delimitará lo que está tomando como un caso.

4.4.7.2 Aplicación

Con relación a la aplicación es necesario seleccionar el caso que será investigado. La selección de éste debe corresponder precisamente a lo que se quiere investigar sobre el mismo.

Por lo anterior, la selección del caso se torna de importancia principal para la investigación. “Puede ser útil intentar seleccionar casos que sean típicos o representativos de otros casos, pero no es probable que la muestra de sólo un caso o de unos pocos casos sea una buena representación de otros.”⁴¹⁷ La investigación con el método de estudio de caso no es una investigación de muestras, es decir no corresponde a la selección de una muestra, ya que su forma de aplicación es que se investigará sobre un caso, no sobre una muestra, pues si así fuera esto pasaría a ser otro método con otras técnicas.

Entonces la aplicación del estudio de caso es notablemente usada en las tesis de licenciatura, ya que los estudiantes normalmente escogen un caso y realizan su investigación con base en él. Así es como se presentan documentos que tratan sobre la organización y administración del centro de documentación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, por sólo mencionar un ejemplo.

4.4.7.3 Detección de las necesidades de información

La utilización de este método permitirá seleccionar un caso e investigar en él cómo es que surgen las necesidades de información y todo el proceso que conlleva esta aparición en el caso que se eligió.

Debido a que se trabajó con un caso es factible realizar el análisis con profundidad, por lo cual es totalmente viable que se obtengan

⁴¹⁷ *Ibidem.*, p. 17.

las necesidades de información que tiene el sujeto seleccionado como caso de estudio.

4.4.7.4 Detección del comportamiento informativo

También este método es de utilidad para la detección del comportamiento informativo del caso que se investiga, ya que por las mismas razones anteriormente expuestas se puede profundizar en el análisis de la forma en que busca la información el sujeto, así como indagar sobre las fuentes y recursos informativos que utiliza y, sobre todo, determinar por qué está realizando esa selección de fuentes y recursos.

El caso en cuestión podrá arrojar datos suficientes para poder responder muchas incógnitas sobre el comportamiento informativo, sólo que los resultados son únicamente válidos para ese caso en particular.

4.4.7.5 Detección de la satisfacción

Asimismo el estudio de caso es utilizable para determinar la satisfacción de las necesidades de información que tiene un sujeto.

La utilización del estudio de caso permite comprender con mayor amplitud las razones por las cuales el sujeto se siente satisfecho con respecto a sus necesidades, así como el éxito de su comportamiento en la búsqueda de información al utilizar las fuentes y recursos informativos que le permitieron llegar a esa satisfacción. El estudio de caso permite averiguar con profundidad el nivel de satisfacción que puede tener el sujeto.

4.4.7.6 Unidades de información donde se aplica

Por las características que tiene este método puede aplicarse a todos los tipos de unidades de información pero es indudable que es mucho más conveniente usarlo en las bibliotecas especializadas que en las universitarias y públicas.

4.4.7.7 Consideraciones de su aplicación

La cantidad de usuarios que atienden las bibliotecas especializadas es mucho más reducida y el caso seleccionado para ser investigado

puede acercarse más a la realidad de ese grupo de usuarios del cual forma parte, debido a lo reducido de su número.

Entonces en comunidades de usuarios de mayor tamaño, ya sean éstos reales y, con mayor razón, los potenciales, la selección de este método puede sólo centrarse en el caso que se investiga.

Pero para poder establecer un valor sobre el uso de este método es conveniente verlo desde el punto de vista que al investigar un solo caso se puede analizar con mayor detenimiento el fenómeno en cuestión, por lo cual, por lo menos, la comprensión de las necesidades, el comportamiento y la satisfacción quedarán establecidas completamente en ese caso.

Asimismo la valoración de su utilidad es que su aplicación permite un conocimiento integral de las tres fases del fenómeno en el caso investigado. Por lo menos desde este enfoque se comprende con mayor precisión el fenómeno aunque los resultados específicos, como las necesidades de información detectadas, el comportamiento manifestado y la satisfacción obtenida no se puedan generalizar a toda la población de la cual forma parte el caso seleccionado.

4.4.8 El incidente crítico

4.4.8.1 Descripción

Consiste en investigar algún hecho relevante y reciente del cual un sujeto puede hacer un relato detallando los acontecimientos ocurridos.⁴¹⁸

El relato que va exponiendo el sujeto es analizado con detalle para descubrir cuáles son los pasos críticos o fundamentales dentro del acontecimiento ocurrido del cual el individuo fue partícipe.

Este método indudablemente consiste en la participación de un sujeto a la vez, aunque se puede tener un grupo de ellos, pero se realizará la indagación con cada uno para posteriormente analizar en conjunto todos los datos o la información obtenida de sus respectivos relatos.

418 FIGUEIREDO, N.M., *Op. cit.*, p. 13

4.4.8.2 Aplicación

Para su aplicación se requiere seleccionar el sujeto adecuado para poder realizar la indagación del acontecimiento que se pretende investigar.

Se puede seleccionar a un grupo de sujetos pero como el trabajo con cada uno es muy detallado esto implica los suficientes recursos humanos y económicos para llevar a cabo la aplicación de este método.

Asimismo tiene sus semejanzas con el método de estudio de caso y, debido al contacto que se debe tener con el sujeto involucrado en la investigación, la técnica adecuada para apoyar la aplicación de este método sería el cuestionamiento, pero hay que tener el cuidado al realizar la selección del sujeto o sujetos que serán incluidos en la investigación.

Debido a que se analizará el relato del sujeto se debe considerar la utilización del formato de entrevista para obtener los datos o información que permitan la indagación del acontecimiento en cuestión.

Este método puede utilizar como técnicas el censo, la encuesta y el cuestionamiento. Como instrumentos, el formato de entrevista o, en ciertos casos, el cuestionario.

4.4.8.3 Detección de las necesidades de información

Para determinar las necesidades de información no es factible su utilización completamente ya que, como se expresó en capítulos anteriores, esta fase del fenómeno más bien es interna en el sujeto y está influenciada por los dos factores externos e internos y que sólo se manifiestan con un comportamiento.

Sólo se podrá utilizar este método para indagar si alguna variable perteneciente al factor externo y al interno en la conciencia del sujeto tuvo un impacto en la presentación de su necesidad de información.

4.4.8.4 Detección del comportamiento informativo

Este método permitirá tener datos detallados, y después de aparecida la necesidad de información en el sujeto, un comportamiento de búsqueda de información. Esto es lo realmente importante al utilizar este método ya que el sujeto podrá realizar una descripción de-

tallada, paso por paso, de cómo es que busca la información, en qué fuentes y recursos, y explicar con precisión el por qué del uso de éstos y no de otros.

Entonces la utilización de este método con respecto a la detección del comportamiento informativo permitirá investigar con detalle esta fase del fenómeno.

4.4.8.5 Detección de la satisfacción

La satisfacción por encontrarse en la percepción directa del sujeto con respecto a las fuentes y recursos que le brindan dicha satisfacción, es que este método no es recomendable, sólo lo es en la medida en que se relacione con el análisis de su comportamiento para alcanzar la satisfacción. Esto se realiza a través de la investigación de cada paso que siguió el sujeto para buscar la satisfacción de sus necesidades.

4.4.8.6 Unidades de información donde se utiliza

Por las características de este método es factible utilizarlo en diversas unidades de información.

Asimismo su utilización puede ser con sujetos relacionados con una unidad de información (usuarios reales, principalmente) o con una comunidad que no esté atendida por una biblioteca, simplemente para investigar un comportamiento informativo.

Si la investigación gira alrededor de una comunidad que no es atendida por una unidad de información, los sujetos seleccionados aportarán datos valiosos para descubrir, primero, cuál es el comportamiento informativo de esa comunidad; es decir cómo buscan la información que necesitan, y a qué recursos y fuentes de información acuden para satisfacer su necesidad sin utilizar alguna biblioteca, centro de documentación, hemeroteca, etcétera.

4.4.8.7 Consideraciones de su utilización

Aunque el hecho de entrevistar a un sujeto no implica confianza en sus respuestas ante un acontecimiento ocurrido, éste método puede ser útil para investigar los hechos recientes o que acaban de ocurrir.

Pero la selección de un único sujeto no permitirá hacer una generalización de los resultados obtenidos con la investigación. Esto hace que su uso sea limitado pese a lo cual puede arrojar información valiosa sobre el comportamiento informativo, y si se tienen a más sujetos a los cuales aplicarles el método y estos sean los integrantes de una muestra representativa de una población, los resultados obtenidos se tornarían valiosos e incluso podrían ser generalizados.

Sin embargo su valoración es positiva ya que permite indagar con profundidad al sujeto en cuestión, pero cabe mencionar que está limitado a la detección del comportamiento informativo, lo cual le resta mucha de su posible utilidad para investigar el fenómeno completo de las necesidades de información.

4.4.9 Lo que se va a necesitar

4.4.9.1 Descripción

Este método establece la información que el usuario necesita a través de listas selectivas, listas de núcleo de colecciones, etcétera.⁴¹⁹ Pero la elaboración de estas listas está supeditada a los expertos en un área para que ellos indiquen qué información básica necesitarán las personas que integran la lista.

Pero contar con una lista de obras de esta naturaleza permitirá desarrollar una colección básica en la unidad de información, así como obtener la información general en un área específica del conocimiento.

La colección documental que tendrá la unidad de información con la información básica de una área permitirá que los usuarios se introduzcan en ella y cubrirá así sus necesidades de información básicas o elementales.

La mayor utilidad de este método radica en que la unidad de información:

- 1) Contará con una colección básica sobre una área del conocimiento.
- 2) Cubrirá las necesidades de información introductoria que tengan los usuarios en una área específica del conocimiento.

419 HILL, H.K., *Op. cit.*, p. 11.

Hay que considerar que con los documentos indicados en estas listas no es posible cubrir las necesidades de información de un grupo de usuarios, ya que sin realizar una investigación previa sobre tales necesidades, éstas no se pueden determinar, toda vez que las comunidades de sujetos son diferentes y que los factores internos y externos que las impactan son cambiantes y distintos de una comunidad a otra, además de que siempre está la posibilidad de que exista nueva literatura sobre el tema.

4.4.9.2 Aplicación

En las bibliotecas universitarias y escolares, por ejemplo, los comités de bibliotecas se conforman de expertos en la disciplinas o de docentes de las diversas carreras, quienes seleccionan los materiales documentales que a su criterio cubrirán las necesidades de información de su comunidad (se supone que ellos conocen a fondo las necesidades de información de su comunidad).

La utilización de este método en las bibliotecas escolares y universitarias nos lleva a considerar que existe la posibilidad, muy elevada, de que los expertos que elaboran estos listados no conocen plenamente las necesidades de información de los sectores o grupos a los que están dirigidos estos listados documentales, ya que no media una investigación previa sobre el asunto, además de que no se toma en cuenta el surgimiento constante de necesidades de información en los usuarios, ya que sólo se parte del hecho de que los materiales son los introductorios, básicos o elementales en un área específica del conocimiento y que para iniciar o introducir a alguien en esa área se debería, por lo menos, haber analizado o leído los documentos que contienen la información básica sobre la misma.

La utilización de estas listas se limita a sectores muy específicos, como estudiantes o un grupo de personas en un área concreta, ya que el comité que las elabora parte del hecho de que conoce perfectamente las características de las personas para quienes están elaboradas estas listas y los temas a conocer.

Por lo tanto la utilización de las listas elaboradas por expertos no puede asegurar que identifica las necesidades de información del

sector de las personas a las que va dirigido; posiblemente esto sea posible sólo en algunos temas generales (por ejemplo: psicología educativa) pero no en los específicos (por ejemplo: el aprendizaje vicario en los niños de educación básica).

El producto de este método con la reunión de expertos puede verse claramente al revisar las bibliografías básicas de los planes y programas de estudio de un programa de enseñanza, lo cual puede dar indicios sobre los documentos que solicitará el usuario en la biblioteca de una institución educativa para cubrir sus necesidades; pero si la biblioteca sólo se vale de estas listas no tendrá una clara determinación de las necesidades de información de sus usuarios, ya que lo más probable es que éstos tengan necesidades que no estén reflejadas en dichas listas básicas o complementarias, debido a que las bibliografías básicas pueden activar en el estudiante todo un proceso de aparición, manifestación y satisfacción de una necesidad de información, pero el surgimiento de otra, a consecuencia de la anterior.

Se parte del hecho y la suposición de que un conjunto de individuos (comité, comisión, etcétera) tiene la seguridad de saber cuáles son los conocimientos que le hacen falta a un grupo de personas o usuarios en un área en particular.

Partiendo de esa suposición dichos comités elaboran los listados con las obras que contienen la información que requerirá un grupo de personas para cubrir sus necesidades de información.

La utilización de estas listas se puede ubicar, principalmente, en el nivel educativo cuando se da una lista bibliográfica de los materiales con la información que necesitarán los estudiantes de una escuela o las obras más importantes o representativas de dicha área.

4.4.9.3 Detección de las necesidades de información

Este método presume que las necesidades de información de un sector, principalmente de alumnos o estudiantes, son conocidas por un grupo de expertos.

Por lo anterior se podría decir que ahí están plasmadas las necesidades de información de ese grupo de sujetos o usuarios potenciales.

Cabe sólo señalar que esa percepción depende únicamente de ese grupo de expertos que elabora los listados documentales que contienen las posibles respuestas para atender las necesidades de información.

4.4.9.4 Detección del comportamiento informativo

Para el caso del comportamiento informativo este método no es aplicable, ya que sólo se centra en las listas de documentos que responderán a las necesidades de información. A través de este método no se conoce el comportamiento informativo de la comunidad.

4.4.9.5 Detección de la satisfacción

Como el producto de la aplicación de este método es un listado de los documentos que responderán a las necesidades de información de un grupo de sujetos, no se puede saber si existe una satisfacción de las mismas. Es preciso acercarse a los sujetos para investigar esta fase del fenómeno. Sólo combinando el listado y otro método, como el estudio de demanda o el de usuarios, se podrá lograr esta detección.

4.4.9.6 Unidades de información donde se utiliza

Los listados son utilizados, principalmente, en bibliotecas escolares y universitarias, las cuales obviamente se encuentran inmersas dentro de una institución educativa.

Por ello estas listas las elabora un comité o comisión de los propios docentes, académicos o expertos, quienes determinarán los materiales que se incluirán en éstas. Se parte de la suposición de que los materiales ahí incluidos cubrirán las necesidades básicas de información de los usuarios de este tipo de bibliotecas. Por ende la unidad de información debe tener en su acervo las obras contenidas en tales listados.

4.4.9.7 Consideraciones de su utilización

Contar con la elaboración de listados sobre los documentos base que contienen la información que necesitarán los usuarios para introducirse en el campo de conocimiento involucrado, es algo que

puede ser utilizado por las bibliotecas universitarias para iniciar o contar con información básica o elemental sobre un área o tema.

Puede pensarse en utilizar este método en las bibliotecas universitarias y escolares, donde se requiere de una serie de obras básicas o elementales para los usuarios, y así empezar su colección.

Asimismo las bibliotecas públicas pueden empezar por tener una colección básica o elemental salida de un listado elaborado por una comisión o comité.

Pero debido a la naturaleza de las necesidades de información que tiene el usuario es necesario que la biblioteca tome provisiones para satisfacer necesidades no sólo elementales o generales sobre un área del conocimiento, sino pensar en las necesidades de información futuras, surgidas de las presentes (que posiblemente surjan de la información elemental que cubren dichos listados) para desarrollar sus colecciones y diseñar los servicios que las satisfagan.

Entonces la biblioteca no debe estar supeditada a dichos listados (método) sino que, como lo menciona Rodríguez,⁴²⁰ contar con los planes y programas de investigación o docencia, si hablamos de una institución educativa, así como con los planes generales de investigación en el país si éstos existen (como el autor lo menciona para el caso de Cuba), que le servirán a la biblioteca universitaria para comenzar a identificar las necesidades de información de su comunidad, ya sea docente, de práctica profesional o de investigación. Asimismo es recomendable combinar este método con un formato de entrevista, como instrumento aplicado a los usuarios, o bien utilizar cuestionarios con el fin de determinar las necesidades de manera más concreta.

Es posible aceptar lo expresado por Rodríguez en el sentido de que es conveniente que se combine la utilización de estas listas con otro método, como por ejemplo: estudios de demanda o estudios de usuarios valiéndose de la entrevista para identificar las necesidades de información de la comunidad, cuando ésta no es muy grande; en el caso de ser muy numerosa entonces sería recomendable la aplicación de un cuestionario.

420 RODRÍGUEZ LUIS, I., *Op. cit.*, pp. 53-58.

En relación con los programas de investigación, docencia o trabajo de una institución, éstos no necesariamente contienen listas de obras, pero pueden dar indicios de los asuntos que se pretende investigar o del trabajo que se va a desarrollar. A partir de conocer el medio en el que se realizará una actividad, se tendrán los primeros elementos para determinar las necesidades de información de una comunidad. Esto con base en lo explicado en capítulos anteriores con relación a poder conocer el medio en el cual trabaja o desarrolla sus actividades una persona.

La valoración que puede tener este método en cuanto a su utilización en comunidades de usuarios específicas y en unidades de información concretas es sólo en lo relativo a tener un listado de documentos para iniciar el desarrollo de colecciones documentales y cubrir las posibles necesidades de información que tengan determinados usuarios. Es indudable que su valor es mayor en las bibliotecas universitarias y escolares, pero sin olvidar sus desventajas con respecto al surgimiento, la manifestación y la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

4.4.10 Método Delphi

4.4.10.1 Descripción

Este método contempla la interacción de un grupo de usuarios integrantes de una comunidad con la salvedad de que éstos no se encuentran frente a frente.

Para lograr lo anterior este es un método que solicita sistemáticamente el cotejo de juicios sobre un tema particular mediante una serie de cuestionarios cuidadosamente diseñados de forma secuencial, diseminados con información resumida, y retoralimentación de opiniones deducidas a partir de las primeras respuestas.⁴²¹

Asimismo se busca que la utilización del método alcance o se aproxime a un consenso de todos los participantes sobre algún aspecto o

⁴²¹ DELBECQ, Andre L., Andrew H. Van de Ven, David H. Gustafson. *Técnicas grupales para la planeación*. México: Trillas, 1995, p. 32

problema específico, por tal razón se elabora la serie de cuestionarios para ir obteniendo los puntos de acuerdo del grupo que forma parte de la investigación.

4.4.10.2 Aplicación

Para utilizar el método es una condición contar con un equipo de especialistas que elabore las preguntas del cuestionario relativas al problema que se quiere investigar con base en un grupo de sujetos. Además se debe tener claramente definido al grupo de sujetos que responderán al cuestionario elaborado.

El investigador, responsable de la unidad de información, etcétera, será quien asumirá los resultados y dará una respuesta a lo que se obtenga con la aplicación de este método. Entonces los especialistas serán el grupo que elabore el cuestionario inicial y la serie siguiente hasta obtener los consensos sobre el problema planteado.

Es importante tomar en cuenta la selección de ese grupo que elabora los cuestionarios, los analizará y elaborará los siguientes a partir de los anteriores.

Asimismo la selección de los sujetos que contestará los cuestionarios, es importante, lo cual podría realizarse a través de una muestra.

Prasad⁴²² menciona los siguientes pasos para la aplicación del método:

- 1). Selección del equipo de expertos
- 2). Elaboración de un listado de los juicios, valores, etcétera sobre el problema que se investigará
- 3). Incorporación de los listados anteriores a un cuestionario
- 4). Recepción del primer cuestionario para su análisis, y elaboración del segundo cuestionario
- 5). Enviar el segundo cuestionario a los participantes con la finalidad de que reconsideren su respuesta con respecto a los resultados que se les presentan del primer cuestionario

422 PRASAD, N.H. *Information needs and users*. Varansi, India: Indian bibliographic Center, 1992, pp. 104-105.

- 6). Se repite la operación anterior de encontrar un consenso de los participantes, o de que por lo menos constituyan una mayoría, usando fórmulas estadísticas, o respuestas similares.

4.4.10.3 Detección de las necesidades de información

Con respecto a la utilización de este método para la detección de las necesidades de información, Sáenz menciona que: “Hoy en día este método no está siendo ampliamente utilizado para realizar estudios que tengan como finalidad conocer los hábitos y necesidades de los usuarios de la información.”⁴²³

Pese a lo anterior el método sí permite identificar las necesidades de información, con ciertas dificultades, sólo que es necesario tener un absoluto cuidado en la selección de los expertos para la elaboración de los cuestionarios, ya que deben ser conocedores de la comunidad de usuarios que contestará los cuestionarios.

Asimismo los sujetos en cuestión deben estar disponibles para la siguiente serie de cuestionarios.

4.4.10.4 Detección del comportamiento informativo

Este método es adecuado para identificar el comportamiento informativo ya que en las diversas rondas en que se les haga llegar el cuestionario a los participantes se irá consensando el uso de las fuentes y recursos informativos que utilizan para la búsqueda de información.

La determinación del comportamiento informativo en un grupo de usuarios o sujetos de una comunidad mediante el método Delphi permitirá contar con datos objetivos acerca de esta fase del fenómeno de las necesidades de información con mayor claridad y validez.

4.4.10.5 Detección de la satisfacción

Así para detectar la satisfacción de las necesidades de información de un grupo de usuarios, el método Delphi es adecuado ya que permite determinar el nivel de satisfacción que éstos tienen.

⁴²³ SÁENZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 93

Entonces se puede llegar a un consenso del grupo a través de este método y encontrar concordancias de satisfacción en ellos. Asimismo permite contrastarlo con respecto a los servicios que le ofrece la unidad de información.

4.4.10.6 Unidades de información donde se utiliza

El método prácticamente se puede utilizar en todos los tipos de unidades de información pues en todas ellas existen grupos de usuarios sobre los cuales se puede investigar sus necesidades, comportamiento y satisfacción.

Su utilización está basada en comunidades de usuarios ya sea que estén o no ligadas a una unidad de información.

Lo anterior permite estudiar comunidades de usuarios de forma independiente por lo cual permite conocer el fenómeno del surgimiento, manifestación y satisfacción de las necesidades de información de manera integral, e indagar la relación que guarda la unidad de información con la comunidad respectiva.

4.4.10.7 Consideraciones de su aplicación

Sánz menciona que existen razones por las cuales es importante considerar el uso de este método y ellas pueden ser varias; “[...]en primer lugar la complejidad que presenta su aplicación, tanto en los pasos previos de selección de los expertos como en su desarrollo que a veces es excesivamente complicado, lo que impide llevar a cabo de una forma rápida los diversos estudios que se pretendan elaborar. También el elevado coste que implica su realización puede ser un serio inconveniente a la hora de elegir esta metodología, puesto que en muchos casos hay que complementarla con otra técnica de recogida de datos”⁴²⁴

Al evaluar este método con respecto a los parámetros anteriores la valoración es positiva ya que se puede aplicar, pero siempre y cuando se cuente con el tiempo y los recursos, y los participantes estén disponibles para contestar toda la serie de cuestionarios.

424 *Ibidem.*

4.4.11 Análisis de citas y referencias

4.4.11.1 Descripción

Este método, según Sanz, consiste en que para apoyar sus trabajos científicos los investigadores se basan en otros trabajos previos, y los citan en la bibliografía y en citas de pie de página o al final de capítulo.⁴²⁵

4.4.11.2 Aplicación

Para la utilización de este método se requiere contar con una herramienta como el *Social Science Citation Index* que es actualmente una base de datos de citas. Sólo que esto tiene un inconveniente, que tiene una cobertura de revistas seleccionada y que si no se ha publicado en ellas no se localizarán las citas.

Pero Sánz afirma que muchas bibliotecas o unidades de información están realizando este trabajo de forma local con comunidades científicas muy definidas y de un alto nivel académico, precisamente para realizar este análisis de citas con la finalidad de establecer la producción científica y otros elementos.⁴²⁶

Asimismo también se usan las referencias en las revistas, libros o cualquier otro documento como fuentes para poder establecer la aplicación de este método.

4.4.11.3 Detección de las necesidades de información

El análisis de citas y referencias permite el establecimiento de las necesidades de información que tiene la comunidad de sujetos a los cuales se les establece su análisis de citas y referencias.

Aunque laborioso este método es muy útil para establecer los aspectos de la información que necesitan y usan los investigadores.

⁴²⁵ SÁNZ CASADO, E., *Op. cit.*, p. 102.

⁴²⁶ *Idem.*, p. 103.

4.4.11.4 Detección del comportamiento informativo

Definitivamente este método no ayuda a establecer el comportamiento informativo de las comunidades, ya que sólo se limita a establecer las citas y referencias entre los autores.

En cierto sentido se puede establecer cierto patrón de comportamiento en lo relativo a poder esclarecer los colegios invisibles que se encuentran en ciertas ramas del conocimiento, ya que ahí saldrá a la luz quiénes integran dichos colegios.

Variables independientes		Método propuesto en los estudios de usuarios para identificar cada variable
Medio ambiente:		
Físico:	frío, calor,desastre natural, etcétera	Estudios de estilos de vida
Social	educativo, económico, laboral, familiar, etcétera	Estudios demográficos Estudios de estilos de vida Investigación de mercados
Tecnológico	herramientas, acceso a recursos informativos, etcétera	Estudios de caso Estudio de estilos de vida Incidente crítico
Factores internos o características particulares:		
Experiencia en algún área o actividad. Conocimientos que tiene acerca de algo Habilidades y capacidades Aspectos emocionales, etcétera.		Estudios demográficos Estudios de estilos de vida Estudio de casos Incidente crítico

Variables dependientes	Método propuesto en los estudios de usuarios para identificar cada variable
Tipo de necesidad de información	Establecer las necesidades potenciales. Lo que se va a necesitar Estudios de demanda Análisis de metas orientadas Análisis de citas y referencias Método Delphi Estudio de casos Incidente crítico
Tipo de comportamiento que presentan: tipo de fuente o recurso informativo que utiliza.	Estudios de demanda Análisis de metas orientadas Estudio de casos Incidente crítico Método Delphi

Pero aunque lo anterior es verdad no se logran establecer con claridad las fuentes y recursos que utilizan estas comunidades científicas si se usa únicamente este método.

4.4.11.5 Detección de la satisfacción

Definitivamente este método no ofrece los datos que permitan establecer la satisfacción o insatisfacción con respecto a las necesidades de las comunidades científicas en las cuales se aplica.

4.4.11.6 Unidades de información donde se utiliza

Como se mencionó anteriormente, este método es utilizado en las bibliotecas especializadas y es valioso en las instituciones donde se

realiza investigación y sobre todo en la valoración de los productos científicos obtenidos por la comunidad de investigadores que se esté estudiando.

4.4.11.7 Consideraciones de su aplicación

Este método se aplica en comunidades científicas de las ciencias duras, las humanidades o las ciencias sociales. Por lo tanto se puede establecer que son usuarios potenciales, en este aspecto.

Asimismo el método puede ser aplicado por una biblioteca especializada con una comunidad de usuarios reales; es decir, cautivos en la unidad de información respectiva que les brinda servicio.

No es necesario localizar al usuario se puede hacer solamente el análisis de citas y referencias a través de sus obras publicadas, por lo tanto es condición saber qué obras ha publicado.

En suma, los métodos mencionados anteriormente pueden ser utilizados para identificar las diversas variables que intervienen en el fenómeno concerniente a las necesidades de información. En la siguiente tabla se presentan las variables y la correspondencia de métodos que identifican o miden cada variable del fenómeno:

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

4.5.1 Técnicas

Según lo expuesto en la introducción la técnica auxilia en la aplicación del método con la utilización de ciertos instrumentos para la recolección de datos. De esta forma siempre estará presente una técnica en todas las investigaciones que se lleven a cabo con rigor científico.

En este apartado se exponen las técnicas que pueden ser usadas con respecto al método y en relación con las comunidades de usuarios, y por lo tanto con los tipos de unidades de información.

Asimismo la técnica se centrará con respecto a la investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en tres vertientes principales:

- 1.- Preguntar directamente o indirectamente al sujeto
- 2.- Observar directa o indirectamente al sujeto

3.- Analizar los datos cuantificables de los servicios que utilizan los usuarios en las unidades de información.

Así Kunz menciona que las técnicas son: preguntas o cuestionamientos, observación y análisis secundarios,⁴²⁷ entendiéndose por estos últimos el análisis de datos cuantitativos de los servicios que presta una unidad de información.

Dado que hay una variedad de opiniones en cuanto a lo que se llama técnica, método e instrumento, aquí se seguirá la base expuesta en la introducción.

Con base en las tres vertientes mencionadas anteriormente, Durance expone que se pueden determinar las necesidades de información si se aplican las técnicas auxiliando al método seleccionado en el servicio de préstamo o circulación de documentos o en el servicio de información y referencia,⁴²⁸ y observando o preguntando al usuario o cuantificando el servicio que se le brinda.

Complementando lo anterior la técnica también contempla dos aspectos principales, independientemente de si se pregunta u observa o se analizan los datos cuantificables de los servicios:

a) Se obtendrá una muestra⁴²⁹ de la población, ya sea seleccionando a los sujetos que la integran con un rigor estadístico o de forma arbitraria. La cual representa la realización de una encuesta.

Rojas al respecto de la encuesta menciona que “[...]esta técnica consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra.”⁴³⁰

427 KUNZ, W., *Op. cit.*, p. 19.

428 DURANCE, J. C. “Information needs: old song, new tune” *School Library Media Quarterly. Spring* 1989, vol. 17, no. 3, p. 127.

429 Según la obra: ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales* México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1992, p. 163. Muestra se puede definir como una parte de la población que contienen teóricamente las mismas características que se desean estudiar de toda ella.

430 ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales* México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1992, p.137.

Lo anterior implica que cuando se realiza una investigación pensando en llevar a cabo una encuesta con los sujetos de una comunidad se está pensando en una muestra.

b).- Se llevará a cabo la investigación con todos los sujetos que integran la población.

La viabilidad de poder llevar a cabo una investigación con todos los sujetos que integran a una comunidad, por ejemplo todos los investigadores de un instituto, conduce a utilizar un censo, en este momento no se piensa en una muestra sino en todos los integrantes de la población previamente definida con sus atributos y características.

Es indudable que al seleccionar a todos los sujetos que integran a una población los resultados siempre serán apegados a la realidad, pero no siempre esto es posible debido a los siguientes aspectos:

- i.- Dispersión geográfica de los sujetos
- ii.- Se dificulta la localización de los sujetos
- iii.- Falta de recursos humanos y económicos para seleccionar una población numerosa, ya sea dispersa o no.

Las dos vertientes (encuesta, censo) mencionadas estarán presentes al momento de iniciar la investigación sobre las necesidades, comportamiento o satisfacción, asimismo como el método que se haya seleccionado para llevarla a cabo.

De lo anterior Herner⁴³¹ menciona que los problemas que presentan las investigaciones sobre los usuarios con relación a las técnicas son los siguientes:

- 1.- La relativa poca utilización de técnicas
- 2.- La diversidad de comunidades de usuarios con los cuales esas pocas técnicas han sido utilizadas
- 3.- La diversidad y ambigüedad del lenguaje en la discusión de las técnicas que han sido usadas en esas investigaciones
- 4.- La falta de innovación
- 5.- El no construir sobre lo hecho en el pasado
- 6.- El no aprovechamiento de los errores pasados

⁴³¹ HERNER, Saul. "Information needs and uses in science and technology" *Annual Review of Information Science and Technology*, 1967, vol. 1, p. 2

7.- La frecuente ausencia de diseños experimentales rigurosos.

Cabe señalar que las técnicas mencionadas en este rubro para auxiliar los métodos mencionados en el apartado anterior no serán tratadas con profundidad ya que las encuestas cuya implicación es la selección de una muestra han sido tratadas por innumerables libros sobre metodologías de investigación y libros específicos sobre técnicas de muestreo. Y lo mismo con lo que respecta a la elaboración de instrumentos ya que sobre la elaboración de cuestionarios, entrevistas y formatos de observación, también se ha escrito en demasía.

Lo trascendental del análisis que aquí se plantea es la forma en que la utilización de los métodos para investigar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción se relacionan con ciertas técnicas y ciertos instrumentos que se muestran en los siguientes apartados, y asimismo el establecimiento de su relación con las unidades de información y los tipos de usuarios que conforman dos comunidades principales, ya tratadas en el capítulo 4, los reales y los potenciales.

Asimismo esto representa una propuesta para la utilización de los métodos, las técnicas y los instrumentos en ciertas unidades de información y con el tipo de usuario que se haya seleccionado para la investigación del fenómeno de las necesidades de información.

4.5.1.1 Técnicas asociadas a diversos métodos

Las técnicas empleadas en la investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción son:

- a).- Preguntar a los sujetos
- b).- Observar a los sujetos
- c).- Usar los datos cuantificables de los servicios que presta una unidad de información a un grupo de sujetos.

a) Preguntar al sujeto

Al realizar una investigación sobre alguno de los tres aspectos del fenómeno en cuestión:

- ▶ Necesidades de información
- ▶ Comportamiento informativo
- ▶ Satisfacción.

El método seleccionado debe valerse de la técnica apropiada para que los datos obtenidos puedan ser de utilidad para la identificación de las necesidades de información documental, la determinación del comportamiento informativo y el nivel de satisfacción de los sujetos. Al momento en el cual se opta por la técnica de preguntar a los sujetos se deberá de tomar la siguiente decisión.

El cuestionamiento de los sujetos pueden tener dos modalidades:

- ▶ Preguntar directamente al sujeto, es decir frente a frente
- ▶ Preguntar de forma indirecta sin tener al sujeto frente a uno.

La selección de alguna de las dos modalidades depende de ciertas circunstancias con respecto a los sujetos, como son:

- a) Localización
- b) Ubicación geográfica
- c) Cantidad o número
- d) Recursos humanos para preguntarles a los sujetos
- e) Recursos económicos.

Se puede analizar la utilización de esta técnica, si se tiene una mayor cantidad de sujetos y menos recursos se hará de forma indirecta, en cambio a menor cantidad de sujetos y mayores recursos se hará de forma directa.

Asimismo a mayor dispersión geográfica de los sujetos y mayor cantidad de ellos se hará de forma indirecta, en cambio a menor dispersión de los sujetos y menor cantidad se hará de forma directa.

También a mayor facilidad de localización y menor cantidad de sujetos se hará de forma directa y a menor facilidad de localización y mayor cantidad de sujetos se hará de forma indirecta.

Al momento de optar por preguntar de forma directa al sujeto; es decir frente a frente, entonces la línea que separa al instrumento en que se apoya la pregunta, que puede ser un cuestionario o un formato de entrevista, es muy sutil.

Entonces la entrevista se realiza con el sujeto frente al entrevistador y la utilización del cuestionario es más frecuente cuando no está el sujeto enfrente.

Ambas formas de preguntar estarán supeditadas al número de sujetos, su localización y dispersión geográfica, los recursos humanos y económicos con que se cuente, y el método utilizado.

La entrevista conlleva mucha preparación ya que el entrevistador debe conocer cómo llevar a cabo esta labor, ya no sólo se trata de leer las preguntas plasmadas en un cuestionario sino de algo más complejo.

Existen diversas estrategias para llevar a cabo las preguntas vía una entrevista, si la investigación se apoya en la técnica de preguntar directamente al sujeto y se opta por la entrevista, los entrevistadores deben ser capacitados para poder aplicar esta técnica y cuestionar al sujeto frente a frente.

Lo anterior implica mayores recursos económicos y humanos además de que es condición y conveniente que el número de sujetos sea reducido, ya que una cantidad mayor conlleva recursos económicos mayores.

Las ventajas de una entrevista es que al ser realizadas las preguntas frente al sujeto existe una retroalimentación, lo cual enriquece las respuestas del sujeto, a la vez que el entrevistador puede ahondar más en algunos aspectos que considere relevantes para la investigación.

Algunos autores mencionan la existencia de dos tipos de entrevistas: las libres y las estructuradas, donde las preguntas son realizadas ya sea dependiendo de lo que conteste el sujeto o bien apegadas a un formato de entrevista que bien puede ser un cuestionario.

b) Observar a los sujetos

En cambio la observación puede tener dos variantes importantes:

- ▶ La observación ordinaria
- ▶ La observación participativa.

Esta otra técnica que apoya a los diversos métodos es realizada sobre el sujeto.

La utilización de esta técnica conlleva a razonar que puede ser llevada a cabo bajo ciertas condiciones:

- ▶ Una cantidad reducida de sujetos
- ▶ Recursos humanos y económicos disponibles
- ▶ Sujetos disponibles, es decir ya ubicados y localizados.

Se considera que la aplicación de esta técnica es aplicable con una cantidad reducida de sujetos, ya que observar una mayor cantidad implicaría contar con los recursos humanos suficientes como para realizar observaciones objetivas, esto implica disponer de recursos económicos suficientes. Ahora bien los datos obtenidos con esta téc-

nica son más objetivos que si se pregunta a los sujetos a través de un cuestionario.

Dado que lo observable son precisamente comportamientos de los sujetos esta técnica es conveniente en las investigaciones que centran su atención en la segunda fase del fenómeno, que sería la del comportamiento informativo.

Lo anterior conlleva a subdividir, como se hizo con la anterior técnica, en dos modalidades:

- ▶ Observar al sujeto de forma directa
- ▶ Observar al sujeto de forma indirecta

En el caso de la observación ordinaria ésta se aplica cuando se observa al usuario o sujeto de la comunidad a la cual se investiga desde un punto externo; es decir, se puede tener un observador dentro de la unidad de información, quien registrará el comportamiento informativo que sigue el usuario que busca la información que necesita para satisfacer su necesidad.

El observador registra en un formato (instrumento) los comportamientos del sujeto.

Ahora bien el observador puede pasar desapercibido para los sujetos que son observados, esto es recomendable para no sesgar el comportamiento del sujeto, ya que si éste se da cuenta de que es observado en su comportamiento informativo puede alterar su forma habitual de comportarse para realizar su búsqueda de información cuando tiene una necesidad informativa. Indudablemente esta actividad de observación ordinaria puede utilizar diversos instrumentos para recabar los datos requeridos.

En cambio la observación participativa está dada cuando el observador forma parte del grupo o comunidad que se observa, es decir cuando desde dentro del grupo registra los comportamientos informativos de los sujetos o usuarios.

La anterior técnica permite al observador estar completamente cerca de los sujetos, e incluso ser partícipe de esas conductas, la implicación es si el observador está de incógnito en el grupo. o el grupo conoce de antemano quién es el observador que está dentro del grupo.

Cabe mencionarse que si el observador permanece de incógnito en el grupo éste se comportara libremente sin ningún sesgo, pero no así si de antemano conocen que hay alguien entre ellos que está registrando sus comportamientos.

Lo anterior puede alterar los datos que se están recabando con la utilización de esta técnica.

c) Datos cuantificables de los servicios

Por otro lado la utilización de los datos cuantificables de los servicios bibliotecarios y de información que se brindan en las bibliotecas u otras unidades de información son útiles para ser utilizados como una técnica propia de nuestro ámbito bibliotecológico.

Los diferentes tipos de bibliotecas y los centros de documentación llevan conteos diarios de los servicios que brindan a los usuarios; esto lo pueden realizar debido a los formatos que son utilizados, por ejemplo: papeletas de solicitud de libros u otros materiales, conteos de libros o materiales prestados, intercalados en las estanterías o archiveros, credenciales de los usuarios, búsquedas de información, elaboración de resúmenes para los usuarios, etcétera.

La utilización de los sistemas automatizados permite tener un control de los materiales documentales que son prestados a los usuarios en estas unidades de información.

De esta forma los diferentes conteos que se llevan a cabo en las unidades de información son plasmados en las estadísticas de los servicios, las cuales pueden ser utilizadas como instrumento sobre el cual se puede realizar un análisis.

Pero también utilizando la misma técnica de los datos cuantificables se pueden diseñar instrumentos determinados para un fin específico que permita realizar conteos y por lo tanto estadísticas.

Lo anterior permitirá realizar una investigación, por ejemplo, en el apartado anterior los métodos se pueden relacionar con ciertas técnicas. Esto podría ser representado en el siguiente cuadro:

Métodos utilizados en la investigación de las necesidades de información

Métodos y técnicas para investigar las necesidades de información		
Método	Técnica	
Investigación de mercados	Muestra	Preguntar
Análisis de metas orientadas	Censo	Preguntar Observar
Lo que se va a necesitar	Grupo de expertos	Preguntar al grupo de expertos
Establecer las necesidades potenciales	Muestra	Preguntar
Método Delphi	Censo	Preguntar
	Muestra	
Incidente crítico	Muestra	Preguntar
		Observar
Estudio de caso	Muestra	Preguntar
		Observar
Estilo de vida	Muestra	Preguntar
		Observar
Estudio de comunidad	Muestra	Preguntar
		Observar
Estudio de demanda	Muestra	Preguntar
		Usar los datos cuantificables de los servicios
Análisis de citas y referencias	Muestra	Usar datos cuantificables (es decir las citas y/o las referencias)
	Censo (en algunos casos)	

4.5.1.2 Técnicas asociadas a diversas comunidades de usuarios

Los métodos analizados en apartados anteriores pueden ser conjugados con los tipos de usuarios que integran una comunidad y que se vinculan con una unidad de información.

Aquí lo que se hace es relacionarlos con los usuarios reales y potenciales. Si en un momento dado se quiere analizar a una comunidad independientemente de la vinculación que tenga con una

Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos

unidad de información se puede optar por considerar a los usuarios como potenciales.

Se puede establecer la relación del tipo de usuario que se va a investigar y la técnica que puede ser utilizada con respecto a un método dado.

Métodos, tipos de usuarios y técnicas para investigar las necesidades de información			
Método	Tipo de usuario	Técnicas	
Investigación de mercados	Potenciales	Muestra	Preguntar
Análisis de metas orientadas	Reales	Censo	Preguntar Observar
Lo que se va a necesitar	Potenciales	Grupos de expertos	Listado de documentos
Establecer las necesidades potenciales	Potenciales	Muestra	Preguntar
Método Delphi	Potenciales	Censo	Preguntar
		Muestra	
Incidente crítico	Potenciales	Muestra	Preguntar
	Reales		Observar
Estudio de caso	Potenciales	Muestra	Preguntar
	Reales		Observar
Estilo de vida	Potenciales	Muestra	Preguntar Observar
Estudio de comunidad	Potenciales	Muestra	Preguntar Observar
Estudio de demanda	Potenciales	Muestra	Preguntar
			Usar los datos cuantificables de los servicios
Análisis de citas y referencias	Reales	Censo Muestra	Datos cuantificables (es decir las citas y/o referencias)
	Potenciales		

4.5.2 Instrumentos

Los instrumentos permiten recolectar los datos necesarios para ser analizados en cuanto a que arrojan la información importante sobre el objeto de investigación.

Así es como el diseño de los instrumentos es una de las labores del investigador, y de fundamental importancia, ya que las variables que se van a investigar deben estar reflejadas en el instrumento, ya que es éste precisamente el que permitirá hacer las mediciones necesarias de dichas variables.

Entonces los investigadores que diseñan cualquiera de los tipos de instrumentos deben cuidar que éstos sean los adecuados, no sólo para medir las variables, sino también tomando en cuenta el tipo de comunidad de que se trate, así como el método que se seleccionó para la investigación.

Existe literatura abundante sobre el diseño de instrumentos, por lo cual sólo se dan algunas especificaciones de los utilizados en la investigación sobre las necesidades de información.

4.5.2.1 El cuestionario.

Este instrumento puede tener diversas modalidades como son:

- › Con preguntas cerradas
- › Con preguntas abiertas
- › Combinación de las anteriores
- › Con escalas
- › Aplicarlo directamente (que podría ser una entrevista)
- › Enviarlos por correo postal o electrónico.

4.5.2.2 El formato de entrevista.

Este instrumento que significa estar frente al sujeto de investigación puede tener las siguientes modalidades:

- › Entrevista estructurada, es decir, que tiene como base un cuestionario
- › Entrevista libre, donde el entrevistador va preguntando dependiendo de las respuestas del sujeto de investigación

- Entrevista semiestructurada, en donde sólo se lleva una guía sobre el tema acerca del cual se realizará la entrevista.

Los diversos formatos utilizados para contar los servicios que se dan en una unidad de información.

En el caso de las bibliotecas y centros de documentación el llevar estadísticas de los servicios que se brindan es una labor cotidiana, pero muchas de las veces no se obtiene de ellas todo el provecho que pueden brindar.

Entonces los conteos de los préstamos de libros, revistas u otros materiales documentales permitirán aplicar alguno de los métodos mencionados en los capítulos precedentes, como puede ser el de *Estudios de demanda*.

Así es como el investigador que utilice estos formatos de estadísticas que llevan los centros de documentación o las bibliotecas podrán adaptarlos a las variables que pretendan medir e investigar. Así si lo que les interesa es la clasificación de los libros que fueron prestados a domicilio entonces se buscará que los formatos o sistemas automatizados de préstamo de materiales documentales tengan esos datos precisamente.

4.5.2.3 El diario

La utilización de un diario para registrar todas las observaciones de los sujetos es útil en el sentido que se lleva de forma sistematizada todo el historial sobre la observación de las variables que el investigador quiere medir y analizar.

Así es como el diario puede ser llevado en forma escrita o ser grabado en una cinta de casete o, si es permitido, grabar la observación de los sujetos de estudio en una cinta de video. Este instrumento es utilizado para llevar el registro de una observación y no funciona para todos los métodos o todos los casos.

Si la investigación gira en torno al comportamiento informativo entonces es conveniente la utilización del diario, porque permite llevar un registro no sólo de una característica o variable sino de todas las demás conductas del sujeto en su entorno físico.

4.5.2.4 El formato de observación.

El formato o cédula de observación es un instrumento sencillo y útil cuando lo que se pretende es únicamente observar una variable o una característica del sujeto con relación ,principalmente, a su comportamiento informativo.

Este instrumento, menos complejo que el diario, ayuda a la investigación en cuanto a que se limita concretamente a sólo lo que se debe observar del comportamiento informativo del sujeto y requiere de menos esfuerzo en el análisis de los datos que colecta.

Métodos, tipos de usuarios, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación de las necesidades de información				
Método	Tipo de usuario	Técnicas		Instrumentos
Investigación de mercados	Potenciales	Muestra	Preguntar	Cuestionario
Estudios de usuarios	Reales Potenciales	Censo Muestra	Preguntar Observar Usar los datos cuantificables de los servicios	Cuestionario Formato de entrevista Formato de observación Estadísticas
Análisis de metas orientadas	Reales	Censo	Preguntar Observar	Entrevista Formato de observación
Lo que se va a necesitar	Potenciales	Grupos de expertos	Listado de documentos	Lineamientos para elaborar los listados de documentos
Establecer las necesidades potenciales	Reales	Muestra	Preguntar	Cuestionario Entrevista

Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos

Método Delphi	Potenciales	Censo M u e s- tra	Preguntar	Cuestionario
Incidente crítico	Potenciales Reales	M u e s- tra	Preguntar Observar	Formato de entre- vista Formato de obser- vación
Estudio de caso	Potenciales Reales	M u e s- tra	Preguntar Observar	Formato de entre- vista Formato de obser- vación
Estilo de vida	Potenciales	M u e s- tra	Preguntar Observar	Formato de entre- vista Observación
Estudio de comuni- dad	Potenciales	M u e s- tra	Preguntar	Cuestionario
Estudio de deman- da	Reales	Censo M u e s- tra	Preguntar Usar los datos cuantificables de los servicios	Cuestionario Estadísticas
Análisis de citas y referencias	Reales Po- tenciales	Censo	Datos cuantifica- bles	Formatos diseña- dos para levantar los datos de las ci- tas y las referencias

4.5.2.5 Formatos de los servicios bibliotecarios y de información

En las diversas unidades de información se cuenta con formatos para llevar un control y conteo de los servicios que se prestan a los usuarios, así tenemos los siguientes, por mencionar algunos de los más comunes:

- a) Papeletas de solicitud de préstamo
- b) Papeletas de préstamo interbibliotecario
- c) Formatos de solicitud de búsquedas de información
- d) Formatos de solicitud de fotocopiado
- e) Formatos de solicitud de compra de libros

f) Libretas de registro o contadores de entrada de usuarios a la biblioteca, etcétera.

De hecho cada unidad de información establece los formatos y las estadísticas que lleva a cabo con el fin de tener datos sobre los usuarios atendidos, servicios prestados, materiales en circulación, libros adquiridos, libros descartados, libros mutilados, etcétera.

El personal de la biblioteca utiliza estos formatos para llevar sus estadísticas de servicios diario, y a la vez, de modo semanal, mensual, semestral y anual.

Estos datos son usados principalmente para la evaluación y planeación de los servicios bibliotecarios y de información que brinda la unidad informativa.

A la vez estos formatos permiten, en la mayoría de los casos, ser utilizados para realizar una investigación sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción. Muchos de estos formatos sólo requieren una adecuación para poder ser utilizados como datos cuantificables de los servicios y permitir realizar una investigación sobre este fenómeno de las necesidades de información.

En suma, para llevar las estadísticas de los servicios, cada unidad de información diseñará los formatos de acuerdo con sus requerimientos. Éstos pueden ser utilizados como técnica para observar los datos cuantificables de los servicios y como instrumento, precisamente las estadísticas que lleva cada unidad informativa. Lo importante es cuidar su diseño para que realmente cuenten lo que deben contar y no otros datos que no sean necesarios para una investigación o para la propia unidad.

Las técnicas e instrumentos empleados en la investigación de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción son en general los que se utilizan en las Ciencias Sociales. Varios autores⁴³² como son Rojas Soriano, Briones, Pick, Busha, Gol-

432 Véase la bibliografía para consultar la referencia completa. Es conveniente consultar estos autores y otros dentro del área de Ciencias Sociales para diseñar y aplicar técnicas e instrumentos de investigación.

dor, Powell, Pardinás, Selltiz, Hernández Sampieri, Figueiredo y Bettiol, entre otros más.

Por lo anterior en este apartado sólo se presenta la relación que existe con los usuarios y unidades de información, además de contener la relación con el método utilizado.

Se puede concluir que un método puede valerse de varias técnicas e instrumentos para apoyar una investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información en cualquiera de sus fases (surgimiento, comportamiento o manifestación y satisfacción), sus tipologías y los elementos, así como la influencia que tienen los factores internos y externos que confluyen en este fenómeno.

CONCLUSIONES

A través de lo expuesto en esta investigación acerca del fenómeno de las necesidades de información sus fundamentos teóricos y los métodos para indagar sobre ellas se llegó a las siguientes conclusiones.

- 1.- Las necesidades de información aparecen en el hombre conforme éste fue evolucionando de un estado primitivo a otro más evolucionado, siendo el medio físico y social en el cual se desarrolla, un factor que tiene influencia en la aparición de las necesidades informativas. Asimismo, aunado a lo anterior, las características particulares de cada persona tienen influencia en la aparición de dichas necesidades.
- 2.- La evolución psicológica y cognitiva del ser humano permitió el desarrollo de sus necesidades de información las cuales se hacen visibles en la importancia fundamental que lo llevó a registrar su conocimiento en diferentes soportes documentales, siendo la invención de la escritura lo que le facilitó hacer todo esto.
- 3.- Existen dos factores que influyen en la aparición de las necesidades de información: factores internos y factores externos. Los factores externos corresponden al ambiente que rodea al sujeto, es decir el ambiente social y físico. Los factores internos corresponden a sus habilidades, capacidades, coeficiente intelectual, personalidad y otras características internas del sujeto.
- 4.- Las necesidades de información de un sujeto es la carencia que tiene de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho, producida por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción.

- 5.- El fenómeno consta de tres fases: el surgimiento de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades informativas.
- 6.- Existen cinco divisiones en las cuales se pueden agrupar los tipos de necesidades de información: por su función, por su forma de manifestación, por su contenido, por su posición en el tiempo y por su carácter colectivo o específico.
- 7.- El comportamiento informativo es la forma en que se manifiestan las necesidades de información que tiene un sujeto al llevar a cabo la búsqueda de información en fuentes y recursos informativos; asimismo este comportamiento está bajo la influencia de los factores internos y externos.
- 8.- El comportamiento informativo se divide en dos aspectos: a) tipos, que corresponden a la manifestación de las necesidades de información a través del lenguaje oral, el no verbal, la escritura y la combinación de ellos; y b) los patrones, que se refieren a las semejanzas que presentan determinados sectores sociales al buscar la información en fuentes y recursos informativos.
- 9.- La satisfacción es el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, acontecimiento, objeto o fenómeno, y que fue lo que provocó su necesidad de información; la satisfacción es parte fundamental del fenómeno pero todas las investigaciones previas sobre este tema nunca la incluyeron como una parte del mismo. La satisfacción puede ser positiva o negativa, cuando toma el valor negativo se torna en insatisfacción. Esta valoración permite hacer una evaluación de la satisfacción que tiene un sujeto acerca de sus necesidades de información.
- 10.- Los elementos que influyen la satisfacción para que ésta sea positiva o negativa son: la precisión, la relevancia, la pertinencia y la recopilación.
- 11.- La sumatoria de la insatisfacción (negativa) y la satisfacción (positiva) tendrá una fuerte repercusión o influencia en la aparición de nuevas necesidades de información en el sujeto.

- 12.- Existen fundamentos para desarrollar una teoría sobre las necesidades de información. Por esa razón en esta investigación se presenta de forma novedosa un modelo (llamado Modelo NEIN) completo, que contempla las fases, factores, elementos y métodos que intervienen en este fenómeno. Este modelo tiene las siguientes características: expone todos los elementos involucrados, asocia los factores y cada una de las fases de que consta el fenómeno, presenta las fases en forma consecutiva, indica los momentos en los cuales se utilizan los diferentes métodos, indica la valoración que toma la satisfacción de las necesidades informativas y cómo esto afecta el comportamiento y el surgimiento de nuevas necesidades.
- 13.- Las comunidades semejantes de usuarios, bajo los mismos factores externos y similares factores internos, presentarán necesidades de información y patrones de comportamiento semejantes.
- 14.- Las investigaciones realizadas hasta el momento han sido principalmente enfocadas únicamente a la segunda fase, que corresponde al comportamiento informativo. Sólo algunas de ellas llevadas a cabo en Brasil y México arrojan resultados sobre las necesidades de información.
- 15.- Los métodos para investigar las necesidades de información se pueden clasificar en: métodos directos e indirectos, por el tipo de comunidad de usuarios y por el tipo de elemento que forma parte de las necesidades informativas, estas dos últimas clasificaciones no habían sido antes contempladas.
- 16.- Existen métodos que con ajustes en cuanto a la utilización de técnicas e instrumentos permiten ser utilizados para las tres fases del fenómeno, para detectar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la medición de la satisfacción; éstos corresponden a: estudios de comunidad, investigación de mercados y estudio de casos. Lo anterior significa que un mismo método puede, con ayuda de las técnicas y los instrumentos, ser utilizado para investigar todo el fenómeno de forma integral.
- 17 Los estudios sobre los usuarios de la información o estudios de usuarios llevados a cabo con una rigurosidad científica y con la utilización de métodos, técnicas e instrumentos son las herra-

mientas que permiten investigar y desarrollar fundamentos teóricos sobre el fenómeno de las necesidades de información.

- 18.- Es necesario, como con todo modelo teórico, que se pongan a prueba y bajo control las variables (fases, elementos y factores) involucradas para corroborar o modificar la propuesta de este modelo, y realizar diversas investigaciones con una rigurosidad metodológica que permita la objetividad y la generalización de los resultados y contribuya de esta forma al desarrollo de fundamentos de la teoría sobre las necesidades de información.
18. - La investigación sobre la naturaleza de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción proporcionan los fundamentos para la elaboración y el perfeccionamiento de métodos de estudio para detectar o identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en una comunidad de sujetos que atiende una unidad de información.
- 19.-La teoría y métodos acerca del análisis de las necesidades de información, planteadas en el modelo aquí desarrollado, pueden ser utilizados para que los responsables de las bibliotecas u otras unidades de información posean una concepción teórica que les permita tener los suficientes elementos para emplearlos en satisfacer las necesidades de información de los usuarios, diseñar los servicios bibliotecarios y de información, desarrollar colecciones, diseñar sistemas de información, elaborar índices y abstracts o cualquier otro mecanismo para satisfacerlas.
- 20.- La relación que guardan las diferentes variables de este fenómeno permite la existencia de fundamentos para el desarrollo de una teoría sobre las necesidades de información.
- En conclusión se exponen los siguientes:

Fundamentos de las necesidades de información

Fundamento primero:

El fenómeno de las necesidades de información consta de tres fases:

- › surgimiento de la necesidad informativa
- › comportamiento informativo

- › satisfacción.

Fundamento segundo:

El medio circundante, social y físico (factores externos), y las características de cada persona (factores internos) tienen influencia en el surgimiento de las necesidades de información y en el comportamiento informativo. Existen dos factores que tienen influencia en el fenómeno.

Fundamento tercero:

La satisfacción de las necesidades de información cuenta con dos valores:

- › positivo o satisfacción
- › negativo o insatisfacción.

Fundamento cuarto:

La sumatoria de los valores de la satisfacción o insatisfacción (+ o -) afecta el surgimiento de las necesidades de información, por lo tanto es un ciclo.

Fundamento quinto:

Los elementos (pertinencia, relevancia, recopilación y precisión) influyen en la satisfacción de las necesidades de información, tanto positiva como negativa.

Fundamento sexto:

Una vez satisfecha una necesidad de información surge otra derivada de la anterior o una nueva. Es un ciclo constante.

Fundamento séptimo:

Existe un lapso entre el surgimiento de una necesidad de información y su satisfacción (o insatisfacción) y la aparición de otra. El factor tiempo.

Fundamento octavo:

Los métodos pueden ser usados para detectar los tipos de necesidades de información, los patrones y tipos de comportamiento informativo, así como el valor de la satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

- AGRAWAL, SP y M. Lal. Information needs of social scientifics *International library review*. 1987, no. 19, pp. 292-293.
- AINA, L.O. "Information needs and information seeking involvement of framers in six rural communities in Nigeria" *Quarterly bulletin of international association of agricultural libraries and documentalists*, 1985, no. 30, pp. 35-40.
- ALCAIN PARTEARROYO, M.D. y J.M. Sánchez Nistal. *Análisis bibliométrico de las búsquedas retrospectivas on line y de fotodocumentación en psicología*. Madrid: Reunión de Especialistas en Teledocumentación, 1982.
- ÁLVAREZ H., Manuel. *Estudio de caso*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1982.
- ALLEN, T.J. "Information needs and uses" *Annual review of information science technology*, 1969, vol. 4, pp. 3-29.
- ANDALEEB, Syed Saad. "Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications" *College and research libraries*, march 1998, vol. 59, no. 2, pp. 156-168.
- APPLE, E. "Survey of learning resources center: facilities and use" Ching-Chi, Che, ed. *Quantitative measurement and dynamic library services*. Phoenix, Ar.: Oryx, 1978. pp. 185-199.
- APPLEGATE, R. "Models of user satisfaction: understanding false positives" *RQ Reference quarterly*, summer 1993, no. 4, pp. 525-540.
- ATHERTON, Pauline. *Manual para sistemas y servicios de información*. París: UNESCO, 1978.

- AYALA, Francisco J. *Origen y evolución del hombre*. México: Alianza, 1991.
- BELKIN, N. J. "Models of dialogue for information retrieval" *International Forum in Information Science*, 1981, vol. 4, pp. 18-19
- BETTIOL, E. M. "Necessidades de informação: uma revisão" *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Jane-junio 1990, vol. 18, no. 1, pp. 59-60.
- BICHTLER, J y W. Dederich "Information-seeking behaviour of geoscientists" *Special libraries*. Winter 1989, vol. 80, no. 3, pp. 169-178.
- BISCHOF, L. J. Interpretación de las teorías de la personalidad. México: Trillas, 1989.
- BLYUMENAU, D.I. "Refining initial concepts in information need theory" *Nauchno-Tekhnicheskaya Informatsiya*. 1986, Serie 2, no. 2, 1986. pp. 48-52. (texto en inglés)
- BOURNE, L. E. Jr. *Psychology : its principles and meaning*. 2nd ed. New York: Hol, Rinehart and Winston, 1976.
- BRIONES, Guillermo. *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Trillas, 1987.
- BRITAIN, J.M. *Information and its users: a review with special reference to social science*. Bath: Bath University press, 1970.
- CABRERA G., Ma. Teresa y Johanna Faulhaber. *La evolución humana*. México: UNAM, 1979.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José "El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales" *Investigación bibliotecológica*, 1999, vol. 13, no. 27, pp. 11-40.
- *Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales y del área científica*. México: UNAM, 1997. Informe de investigación.
- CARIDAD SEBASTIÁN, M. "El usuario on line español" *Documentación de ciencias de la información*, 182, vol.6, pp.77-103.

CASE, D. O. "The collection and use of information by some american historians: a study of motives and methods" *Library Quarterly*, 1991, vol. 61, no. 1, pp. 70

Ciencias biológicas: de las moléculas al hombre. Adaptado de la versión azul del Biological Science Curriculum Study; Claude A. Wolch ... [et. al.] México: CECSA, 1978.

CIRIGLIANO, Gustavo F. *La conducta informativa en universitarios argentinos*. Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires, 1971.

CORKILL, C y M. Mann *Information needs in the humanities: two postal survey*. Sheffield: University of Sheffield, 1978.

-- *Doctoral students in humanities: a small scale panel study of information needs and uses*, 1976-1979. Sheffield: CRUS, 1981;

CHING-CHIH CHEN, Peter Hernon. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. New York; Neal-Schuman, 1982.

CHISNALL, P. M. *La esencia de la investigación de mercados*. México: Pretince Hall, 1996.

D'ELIA, G., WALSH, Sandra. "User satisfaction with library services: a measure of public library performance?" *Library quarterly*, 1983, vol. 53, no. 2, pp. 109-133.

DAY, J. y E. MacDowell. "Information needs of science and technology students" *Education libraries bulletin*. Summer 1988, vol 31, no.2, pp.1-16.

-- . *Information needs and use of art and design student* *Education libraries bulletin*. Spring 1985, vol. 28, no. 1, pp. 34

DELBECQ, Andre L., Andrew H. Van de Ven, David H. Gustafson. *Técnicas grupales para la planeación*. México: Trillas, 1995.

DERVIN, B. Y K. Clark *Asking significant questions: alternative tools for information needs and accountability assessments by libraries*. Belmont, Calif.: Peninsula Library System for California State Library, 1987.

DERVIN, B. y M. Nilan. "Information needs and uses" *Annual review of information science and technology*, 1986, vol. 21, pp. 3-33.

- DESANTES GUANTER, José M. *Teoría y régimen jurídico de la documentación*. Madrid, EUDEMA, 1987.
- DEVADASON, F. J. Pandala Pratap. "A methodology for the identification of information needs of users" *IFLA Journal*, 1997, vol. 23, no. 1, pp. 41-51.
- Diccionario de la Lengua Española* / Real Academia Española. Madrid: Real Academia Española, 1992.
- Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental)* / UNISIST. Paris: UNESCO, 1981.
- DURRANCE, J. C. "Information need" *Rethinking the library information age*. V. 11, U.S. Office of Educational Research Government, office of library process, 1988.
- "Information needs: old song, new tune" *School Library Media Quaterly*. Spring 1989, vol. 17, no. 3, pp. 126-130.
- *Armed for action: library response to citizen information needs*. New York: Neal-Schuman, 1984.
- ENGLIS H. B., ENGLISH, A. Ch. *Diccionario de psicología y psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós, 1977.
- "*Estudio da demanda de informação dos usuarios da area biotecnologia*". Fundación de Tecnología Industrial. *Ciencia da informação*, 1986 julio-diciembre, vol. 15, no. 2. pp. 163-192.
- "*Estudo da demanda de informação no sector de geociencias e tecnologia mineral*" /. Departamento Nacional da Produção Mineral. *Ciencia da informação*. Janauri - junio 1986, vol. 15, no. 1, pp. 81-98.
- EVANS, G. E. *Técnicas de administración para bibliotecarios*. México : UNAM, 1980.
- FAIBISOFF, S. G, Donald P. Ely. "Information and information need" *Information reports and bibliographies*. 1976, Vol. 5 no. 5, pp. 2-16.
- "Information and information needs" *Key papers in the design and evaluation of information systems*. New York: Knowledge Industry, 1978.

- FELICIANO, M. S. Acces to law: information needs of researchs in law and the public *The use of information in the changing world*. Norht Holland : Elsevier, 1984, pp. 197-208.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos de uso e usuarios da informaçao. Brasilia, DF: IBICT, 1994.
- FISHER DE LA VEGA, Laura. *Mercadotecnia*. México: Interamericana, 1996.
- FORD, N. "Psychological determinant of information needs" *Journal of librarianship*. January 1986, vol. 18, no.1, pp. 47-62.
- FRANTS, Valery I. "The needs for information and some aspects for information retrieval: system construction" *Journal of the American Society for Information Science*. March 1988, vol. 39, no. 2, pp. 86-91.
- FRENCH, B A "User needs and library services" *Library trends*, winter 1990, vol. 38, no. 3, pp. 415-441.
- FULTON, C. "Humanists as information users: a review of the literature" *Australian academic and research libraries*. 1991, vol. 22, no. 3, pp. 188-197.
- GARCIA MELERO, L.A. y M.J. López Manzanedo. "Encuesta sobre los fondos, catálogos y servicios de la Biblioteca Nacional, un caso práctico" *V Congreso de la Asociación Española de Archiveros. Bibliotecarios y Documentalistas*. Zaragoza: ANABAD, 1991, pp. 339-355.
- GARFIELD, E. "Society's unmet information needs" *ASIS bulletin*, october-november 1985, p. 6-8.
- GARVEY, W.D. *Communication: the essence of science*. New York: Pergamon Press, 1979.
- GILMORE, JS *The channel of technology acquisition in comercial firms and the NASA dissemination program*. Denver Col.: NASA, 1966.
- GÓMEZ, I. V. Cano, E. Sáenz y A. Méndez. "A new application of bibliometria indicator for the assessment of research performance" *Science and technology indicators. Proceedings of the first international workshop on science and technoloy indicators*. Leiden: 1988, pp. 241-260.

- HARRIS, Colin. "Necesidades de los usuarios y mercados de la información: su importancia en la curricula de las escuelas de Bibliotecología" *Revista Interamericana de Bibliotecología* enero-junio 1986, vol. 19, no. 1 p. 15-31.
- HAVERLOCK, C. *Planning for innovation through dissemination and utilization for knowledge*. University of Michigan. Institute of Social Research, 1979.
- HEIM, K. M. "Social scientific information needs for numerical data: the evolution of international data archive infrastructure" *Collection management*. Spring 1987, vol 9, no. 1, pp. 1-5.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, C. Fernández Colado y P. Baptista Lucio. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 1994.
- HERNER, Saul y Mary Herner. "Information needs and uses in science and technology" *Annual review of information science and technology*. 1967, vol. 1, pp. 1-34.
- HILL, H. K. *Methods of analysis of information need*. Denton, Texas : H. K. Hill, 1987. Tesis (Masters of arts)—Scholl of Library and Information Studies.
- JARECKA, H., ALEKSANDOVICZ, H.J. "A contribution to research on information user needs" MIKHAILOV, AI. *Problems of information user needs*. Moscow: All Union Institute for Scientific and Technical Information, 1975, pp. 148-162.
- JARVELIN, K., A. J. REPO "On the impacts of modern information technology on information needs and seeking : a framework" *Representation and exchange of knowledge as a basic information process*. Amsterdam : North Holland, 1984, pp. 207-231.
- JAVERLIN, K. "A taxonomy of knowledge work support tools" 1984: *Challenges to an information society proceeding of the ASIS Annual meeting* . Flood, Barbara, edit. Nwe York : Knowledge to publications for ASIS, 1984, pp. 59-60.
- KATZ, W. A. *Introduction to reference work*. New York: McGraw Hill, 1974.

- KNEISCHEL, F. "Information requirements as basis for the planning of information activities" *Problems of information user needs*. Moscow: Intitute for Scientific and Technical Information, 1975. pp. 12-21.
- KOGOTKOV, S. D. "Formation of information needs" *Nauchno-Tekhnicheskaya Informatsiya*. 1986, Serie 2, no. 2, 1986, pp. 38.-47 (texto en inglés).
- KRIKELAS, J. "Information seeking behavior : patterns and concepts" *Drexel library quaterly*. Spring 1983, vol. 19, no. 2, po. 5-20.
- KUMAR, G. "Use of information in social sciences: a conceptual framework" *The use of information in a changing world*. Edit. Van Der Laan and A. A. Winters. North Holland . Elsevier, 1984, pp. 241-251.
- KUNZ , W., H.W.J. Rittel, W. Schwuchow. *Methods of analysis and evaluation of informations needs: a critical review*. Munchen: Verlag dokumentation, 1977.
- LANCASTER, F.W. *Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. París: UNESCO, 1978.
- LEAKEY, Richard E. *Orígenes del hombre*. México : CONACYT, 1982.
- LEÓN URQUIZA, Norma, Flora Piñol Gómez y Ximena Sánchez Staforelli. *Las necesidades de información de la comunidad académica chilena*. Santiago de Chile: Consejo de Rectores, Comisión Asesora de Bibliotecas, 1992
- LIN, Nana, William Garvey. "Information needs and uses" *Annual Review of Information Science Thechnology*. 1972, vol. 7, pp. 5-38.
- LINE, M. B . "Information uses and needs of social scientists: an overview of INFROSS" *Aslib proceedings*, vol. 23, 1971, pp. 412-434.
- – "Draft definition: information and library needs, wants, demands and uses" *Aslib proceedings*, july 1975, vol.27, no. 2, pp. 308-313.
- LIPETZ, Ben-Ami "Information needs and uses" *Annual review of information science technology*, 1970, vol. 5, pp. 3-32.

- LÓPEZ PIÑEIRO, J.M. y M.L. Terrada. "Los indicadores bibliométricos y la evaluación de la actividad médico-científica" *Medicina clínica*, 1992, vol. 98, pp.342-388
- LÓPEZ YEPES, José. "Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento?" *Scire*, enero junio 1997, vol. 3, no. 1, pp. 11-30.
- LÓPEZ YEPES, José. *Fundamentos de información y documentación*. Madrid: EUDEMA, 1990.
- *Nuevos estudios de documentación: el proceso documental en las ciencias de la comunicación social*. Madrid: Instituto Nacional de Publicaciones, 1978.
- *La documentación como disciplina. Teoría e historia*. 2ª ed. Actualizada y ampliada. Pamplona: EUNSA, 1995.
- MAGALONI DE BUSTAMANTE, Ana María. *Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental*. México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984.
- MAGAÑA RODRÍGUEZ, Ivonne. "El usuario y la información" *Boletín de información documental del sector comercio*. Enero-febrero 1982, no. 1, p.42-57.
- MARTÍNEZ COMECHE, Juan Antonio. *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales*. Madrid: Síntesis, 1995.
- MASLOW, A.H. *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. México : Kairos, 1988.
- MCDIARMID, E. W. *The library survey: problems and methods*. Chicago, ALA, 1940.
- MELO, L.G.C. *Hábitos e interesses dos usuarios da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco*. Rio de Janeiro: IBICT, 1978.
- MÉNDEZ, A., A. Villagra y M.J. San Millan. *Utilización de las bases de datos automatizadas en ciencias sociales y humanidades. Experiencia del ISOC*. Madrid: Reunión de Especialistas en Centros de Documentación, 1982.

- MENZEL, H. "Information needs and uses in science and technology" *Annual Review of information science and technology*, 1966, vol. 2, pp. 41-69.
- "The information needs of current scientific research" *Library quarterly*, 1964, vol. 34, pp. 4-19.
- MIKHAILOV, A.J. "Preface" *Problems of information user needs*. Moscow: All Union Institute for Scientific and Technical information, 1975, pp. 4.
- MORALES CAMPOS, Estela. "Bibliotecología e información" *Boletín de la Asociación andaluza de Bibliotecarios*, abril junio 1989, vol. 15, no. 5, p. 13-21.
- "Sociedad e información" *OMNIA: revista de la coordinación General de Estudios de POSGRADO*. Septiembre 1990, año 6, no. 20, pp. 83-88.
- MOSTERT, D.N.J., ELOFF, J.H.P VON SOLMS, S.H. "A methodology for measuring user satisfaction" *Information processing and management*. 1984, vol. 25, no. 5, 1989, pp. 545 -556
- MUCIÑO REYES, Ma. Del Rosario. *La mercadotecnia, un instrumento necesario para el bibliotecario actual: un programa en la biblioteca CEPAL/México*. México: La autora, 1990, p. 15. Tesis (Licenciatura en Biblioteconomía)—Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
- NEGRETE GUTIÉRREZ, María del Carmen. *La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988.
- NEVES, F.I O status quo do serviço de referência em bibliotecas brasileiras" *Ciencia da informação*. January July 1986, vol. 15, no., pp. 39-44.
- NORMAN, D.A. *El procesamiento de la información en el hombre*. Buenos Aires: Paidós, 1972.
- NORTH AMERICAN AVIATION. *Autonetics Division DOD user needs study. Final technical report*. Anaheim, Cali.: DOD, 1966.
- NÚÑEZ PAULA, I. A. "La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades peculiares de información" *Actuali-*

- dades de la información científica y técnica*, 1986, vol. 17, no. 4-6, pp. 69-84.
- "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores" *Ciencias de la información*, 1992, vol. 23, no. 2, pp. 119-123.
- NÚÑEZ PAULA, I. A. "Metodología para la introducción del enfoque sociopsicológico en las entidades de información" *Ciencias de la información*, diciembre 1991, vol. 22, no. 4, pp. 10-20
- "Enfoque sociopsicológico del servicio informativo bibliotecario: una visión integral" En: *Información: aspectos sociopsicológicos*. La Habana; IDICT, 1990. Tomo I,
- O'DONNELL, Pacho. *Teoría y técnica de la psicoterapia grupal*. Buenos Aires: Amorrortu, 1974
- PAISLEY, W. J. "Information needs and uses" *Annual review of information science and technology*. 1968, vol. 3, pp. 1-30.
- PARDINAS, Felipe. *Metodología y Técnicas de investigación en ciencias sociales: introducción elemental*. México: Siglo XXI, 1978.
- PÉREZ ÁLVAREZ-OSSORNIO, J.R. "Estructura de la demanda de información de la comunidad científica española" *Revista Española de Documentación Científica*, 1987, vol. 10, no. 1, pp. 29-44.
- PÉREZ DIEZ, Amalia Vicenta. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, FESABIUD, 1996
- POWELL, R. R. "Reference effectiveness: a review of research" *Library and information science research*. 1984, vol. 6 no. 1, pp. 3-20.
- PRASAD, H. N. *Information needs and user*. Varanasi : Indian Bibliographic Center, 1992.
- PREMSMIT PIMRUMPAL. "Information needs of academic medical scientists of Chulalongkong University" *Bulletin of the Medical Library Association*. October 1990, vol. 78, no. 3, pp. 383-387.
- RODHE, N. F. "Information needs" *Advances in librarianship*. 1986, vol. 14, pp. 49-73.

- RODRÍGUEZ LUIS, Iradia. "Estudio de las necesidades informativas de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud" *Actualidades de la Información Científica y Tecnológica*. 1990, vol. 21, no. 1(150), pp. 47-64.
- ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales* México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1992.
- ROMÁN HAZA, M T. *Comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física*. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986.
- SAFIN, A. "Probability models of information needs" *Nauchno tekhnicheskaya informatsiya*, 1989, serie 2, no. 12, pp. 60-74 (texto en inglés)
- SAGAN, Carl *Los dragones del edén: especulaciones sobre la evolución de la inteligencia humana*. México : Grijalbo, 1984. p 16.
- SAGREDO FERNÁNDEZ, Félix "Estado actual de los bancos de datos en prensa" López Yepes, José *et al. Estudios de documentación general e informativa*. Madrid: Seminario Millares Carlo, 1981, pp. 365-377.
- SANTOS ROSAS, Antonia, J.J. CALVA GONZÁLEZ "Las necesidades de información de los usuarios: un estudio" *Documentación de Ciencias de la Información*. 1997, no. 20, pp. 207-224
- SÁNZ CASADO, Elías *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- SELLTIZ, C. *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. 8ª ed. Madrid: Rialp, 1976.
- SHAPIRO, E. L. "The problem of information needs and queries" *Nauchno Teknicheskaya Informatsiya*. 1985, serie 2, no. 10, pp. 53-58 (texto en inglés).
- SHEKHURIN, D:E: "Scientist's creative potential; clue to his information needs" *Problems of information user needs*. Moscow: Institute for Scientific and Technical Information, 1975. pp. 103-112.

- SHERA, J. *Fundamentos de la educación bibliotecológica*. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.
- SIERRA BRAVO, Restituto. *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicio*. 4ª ed. Revisada y ampliada. Madrid: Paraninfo, 1985.
- SLATER, M “Information needs and communication problems of social scientists: the United Kingdom situation” *International journal of information and library research*. 1989, vol. 1, no. 2, pp. 131-144.
- – *Information needs of social scientists: a study desk research and interview*. London: British Library Research, 1989.
- – “Social scientists’ information needs in the 1980s” *Journal of documentation*. September 1988, vol. 44, no. 3, pp. 226-237.
- SOKOLOV, A.V. “Influencia de los factores subjetivos en la calidad del trabajo de los sistemas de búsqueda informativa” *Nauchno-Tekhnicheskaya Informatsiya*, 1967, Serie 2, no. 12, pp. 9-36.
- SOUZA FARIA, Clarice M. “A comunicação da informação científica e tecnológica: perspectivas de pesquisa” *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Enero junio 1986, vol. 14, no. 1, pp. 39-49.
- STAKE, Robert E. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata, 1998.
- STERNGOLD, Arthur “Marketing for special libraries and information center” *Special libraries*, october 1982, vol. 75, no. 4, pp. 254-259.
- STIEG, M F. “The information of needs of historians” *College and research libraries*. November 1981. pp. 545-561.
- STONE, S. *Humanities information research: proceedings of a seminar, Sbeffield 1980*. Sheffield: CRUS, 1980.
- STREATFIELD, D. R: “Moving towards the information user: some research and its implications” *Social science information studies*. 1983, vol. 3, no. 4, pp. 223-240.

Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos

- SWIT, D.F., Violo A. Will y D. A. Barner. "A sociological approach to the design of information systems" *Journal of the american society for information science*, 1979, Vol. 30, no. 4, pp. 215-223.
- TAYLOR, R. S. "Question negotiation and information seeking in libraries" *College and Research Library*, 1968, no. 29, p. 178-199.
- The Royal Society Scientific Information Conference: report and papers submitted*. London: The Royal Society, 1948.
- VÁZQUEZ, M. Y R. Sancho. "Estudio de la producción científica española sobre polímeros en el periodo 1974-197" *Revista de Plásticas Modernas*, 1980, vol. 40, pp. 713-720.
- VELÁZQUEZ, Pablo. *Las necesidades de los usuarios de la información agrícola en América Latina*. Buenos Aires: s.n., 1972.
- VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: UNAM, Anuies, 1989.
- VOIGT, M.J. *Scientist's approaches to information*. Chicago: American Library Association, 1961.
- WILSON, T.D. "On uses studies and information need" *Journal of documentation*. 1981, Vol. 37, No.1, pp. 3-5.
- WILSON, T.D. y D. R. Streatfield "Structured observation in the investigation of information needs" *Social science information studies*. 1981, vol. 1, no 3, pp. 173-184.
- WOLL, E. B. *An application and analysis of six output measures correlated with user satisfaction in the branch libraries of Carnegie Library of Pittsburgh System*. Pittsburgh, Ph. E. B. Wolls, 1987. Tesis (PhD. University of Pittsburgh)
- WOOD, D. N. "User studies a review of the literature from 1966 to 1970" *Aslib Proceedings*. 1970, vol. 23, no. 1, pp. 111-23.