

La detección de las necesidades de información a través de los estudios de demanda en las bibliotecas universitarias

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

El conocimiento de la comunidad de usuarios que una biblioteca (centro de documentación, centro de información o cualquier otra unidad de información) debe poseer es de utilidad para establecer su proceso de administración, y sobre todo para el diseño de los servicios bibliotecarios y de información que respondan a las necesidades informativas. También la posesión de ese conocimiento de los usuarios se encuentra involucrado en el proceso de desarrollo de colecciones, la automatización y el diseño del local de la biblioteca.

En las bibliotecas universitarias, se hace de forma mucho más imperiosa el conocimiento de la comunidad de usuarios que atiende; entonces, se está hablando de alumnos y docentes / investigadores, así como de autoridades, principalmente, ya que puede abarcar a otros tipos de usuarios, como tesis, servicio social, becarios y personal adminis-

trativo de apoyo; todo dependerá de cómo este estipulado el tipo de usuario que será atendido en su respectivo reglamento de servicios.

Pero conocer la comunidad de usuarios no se refiere a saber cuántos alumnos, profesores, tesisistas, etcétera, son a los que atenderá la biblioteca, sino que se requiere un perfil de los usuarios que contemple sus necesidades de información, comportamiento en la búsqueda de información y el nivel de satisfacción de esas necesidades de informativas.

Lo anterior implica conocer el fenómeno de las necesidades de información, en sus tres fases o estadios: surgimiento de las necesidades, comportamiento informativo y satisfacción, incluyendo sus respectivas tipologías: tipos de necesidades de información, tipos y patrones de comportamiento y la satisfacción o insatisfacción de sus necesidades.

Llevar a cabo la determinación de uno de estos estadios, las necesidades de información, implica para la biblioteca, es decir, para su personal directivo y profesional, la elección de un método, técnica e instrumento que le permita identificar tales necesidades informativas.

Dicha elección de la metodología apropiada requiere de la selección de los sujetos sobre los cuales se requiere identificar sus necesidades informativas, y esto puede llevar a tomar varias decisiones, como:

- 1) Seleccionar a los usuarios reales, o
- 2) los potenciales
- 3) y además el tipo de usuario sobre el cual se iniciara el estudio de que se trate:
 - a. profesores / investigadores;
 - b. alumnos;
 - c. autoridades;

- d. tesisistas;
- e. otros tipos.

Asimismo, la elección entre los métodos disponibles que permitan la identificación de las necesidades de información es otra decisión que se tendrá que tomar.

Entre los diferentes caminos por los cuales se puede optar se encuentra el llamado, por una diversidad de autores, Estudio de Demanda.

Según la obra *Análisis de las necesidades de información documental: teoría y métodos*,¹ dicho Estudio de Demanda puede ser utilizado en comunidades de usuarios reales en cualquier tipo de unidad de información, por supuesto para las bibliotecas universitarias.

Al seleccionar el Estudio de Demanda para investigar las necesidades de información de la comunidad se parte del hecho de que se investigará sobre los usuarios reales, los cuales acuden a la biblioteca universitaria a solicitar o demandar información, ya sea físicamente en el escritorio de consulta o en mostrador de préstamo, o a través del correo electrónico o algún otro medio.

El presente trabajo expone de forma muy breve el uso del Estudio de Demanda con diversas técnicas e instrumentos para ser aplicado en la biblioteca universitaria, con la finalidad de encontrar las necesidades de información de una comunidad de usuarios reales, presentándolo como una opción metodológica para realizar estudios de usuarios con un método indirecto.

1 Cfr. Juan José Calva González, *Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos*.

LA REALIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE DEMANDA

Cuando se habla del Estudio de Demanda, indudablemente se hace referencia a lo que demandan, solicitan o piden los usuarios reales en una biblioteca universitaria.

Esta demanda puede no sólo ser de información específica a través de una pregunta realizada en el servicio de consulta, sino a los documentos que ya sea para préstamos a domicilio, a sala o interbibliotecario, sino además contempla los servicios que solicita, demanda o pide que le sean proporcionados por la biblioteca universitaria.

Pero, ¿qué se entiende por Estudios de Demanda? Según Helen Catherine Hill, incluyen opiniones, evaluaciones, además de los requerimientos de información y los experimentos sobre el impacto de un servicio.²

Analizando lo que menciona dicha autora, todo se encuentra alrededor del usuario y del uso que le da a los servicios, así como a la información y documentos que solicita en cualquier unidad de información, sobre todo a la que acude de forma habitual.

El Estudio de Demanda ayuda a identificar las necesidades de información de la persona que acude a una unidad de información, pero únicamente se restringe a lo que demanda en el servicio de dicha unidad informativa, es decir, se lleva a cabo un proceso de identificación de la demanda justamente en el momento en el cual el usuario solicita la información a través de un servicio, como por ejemplo el de consulta o el préstamo de un documento en específico (considerando que dicho documento tiene registrada información).

Siguiendo lo expuesto por Hill, el Estudio de Demanda es un apoyo para la realización de una evaluación de un

2 Helen Catherine Hill, *Methods of Analysis of Information Need*, p. 40.

servicio, o de los servicios que brinda una unidad informativa. Esta actividad es llevada a cabo a partir del uso que le da el usuario a dichos servicios en una unidad informativa.

El Estudio de Demanda permite medir la satisfacción del usuario (siguiendo el Modelo NEIN),³ ya que la evaluación de un servicio es realizada a partir de obtener la información que cubra su necesidad informativa en un momento dado.

Pero debido a que hasta el momento en que el usuario demanda un documento, una información o un servicio es cuando se percibe que tiene una necesidad de información y se puede establecer de qué tipo es.

Asimismo, el uso del Estudio de Demanda no indica con antelación cuáles son las necesidades de los usuarios, sino hasta que las manifiesta a través de un comportamiento, es decir, hasta que presenta su demanda en la biblioteca o la unidad de información que lo atiende habitualmente.

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, entre las que encuentran, primordialmente, las siguientes:

- No contar con ellos en su colección particular.
- No existir otros documentos.
- No tener acceso a otras bibliotecas con mayor acervo.
- No existen convenios de préstamo interbibliotecarios.
- Solicitar sólo una clase de documentos y no otros sobre el mismo tema.

³ Juan José Calva González, *Op. cit.*

Aunque lo anterior llega a ser cierto en la mayoría de los casos y cuando el usuario está demandando una serie de documentos, esto no puede indicar completamente 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, por lo cual se tendrá que investigar a fondo cual es ésta.

UTILIZACIÓN

La utilización del Estudio de Demanda, tomando en cuenta lo anterior, se puede resumir en que identifica el comportamiento informativo, principalmente, y sólo una parte de estos resultados, con sus respectivas reservas, pueden ser utilizados para la identificación de necesidades de información.

Así es como, en su utilización, 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.⁴

Los datos cuantitativos de solicitudes de un documento o de una información permitirán determinar la demanda que 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 biblioteca se puede determinar la demanda que tiene.

Es así como se usa el análisis de las estadísticas de la biblioteca, la aplicación de un cuestionario, la cédula de entrevista o la cédula de observación para identificar la de-

⁴ A. Safin, "Probability Models of Information Needs", p. 63.

manda de un documento (uso del mismo), información o servicio.

UNIDADES DE INFORMACIÓN DONDE SE UTILIZA

Puesto que el Estudio de Demanda se enfoca en averiguar qué es lo que más solicitan los usuarios en cuanto a información, documentos y/o servicios, suele utilizarse en bibliotecas públicas y universitarias, principalmente, y en las especializadas con algunas consideraciones.

CONSIDERACIONES DE SU UTILIZACIÓN

El Estudio de Demanda, como método, es factible de combinarse con otros para poder identificar las necesidades y el comportamiento informativo de las personas, por ejemplo, con las listas selectivas de materiales (método llamado por algunos autores extranjeros “ought to need”) y contrastar con la demanda de los títulos incluidos en éstas; de esta forma, se tendrán dos resultados que permitirían adentrarse en identificar la manifestación de las necesidades de información de los usuarios en un comportamiento al demandar documentos e información.

La utilización del buzón de sugerencias, como una técnica usada en el Estudio de Demanda, también puede servir para identificar lo que demanda un usuario de los servicios bibliotecarios y de información, cuando dicho buzón es utilizado de manera activa tanto por el usuario como por el personal de la unidad de información.

También el Estudio de Demanda puede valerse de entrevistas semiestructuradas⁵ con la finalidad de delimitar, por varias vías, las bases de esa demanda, lo cual sería indagar sobre el comportamiento informativo y de forma tangencial las necesidades de información.

Entonces, algunos de los patrones de demandas de los usuarios ayudan a identificar las necesidades de información, aunque no de forma profunda y completa como sería lo ideal; esto, debido a que se estudia sólo al usuario en el momento en que se encuentra solicitando un servicio, un documento o información en la biblioteca.

El Estudio de Demanda puede ser utilizado en poblaciones grandes, donde se necesite saber cuál es la demanda de información al momento de plantearla a la biblioteca; asimismo, deben de utilizarse métodos estadísticos que permitan la más alta confiabilidad y precisión del estudio, por lo cual se debe obtener una muestra de dicha población.

El Estudio de Demanda puede ser realizado a través de la aplicación de una encuesta utilizando un cuestionario, pero siempre cuidando que la muestra sea representativa.⁶

Debido a que es labor del responsable de la unidad de información detectar las necesidades de la comunidad, o en su caso el comportamiento informativo así como la satisfacción, debe de valorar los diversos métodos que se pueden utilizar; entre ellos, el Estudio de Demanda, para decidir la utilización de uno u otro o, en su caso, la combinación o variantes de ellos.

Con respecto a las técnicas que se pueden utilizar en cada método empleado, también incluido el Estudio de De-

5 Por entrevista semiestructurada se entendería aquella en la cual el entrevistador cuenta con una guía que consta de preguntas abiertas y se tiene una gran flexibilidad para reformularlas al momento de la entrevista.

6 “Estudio de demanda de informação dos usuarios da area de biotecnología”, pp. 167-168.

manda, existe una variedad de ellas o combinación de las mismas. Aquí sólo se expondrán las más significativas, a criterio del que escribe, realizando una presentación breve de las mismas.

Cabe señalar que, para la definición de poblaciones, muestras, técnicas e instrumentos, se puede tomar como base la metodología de investigación en ciencias sociales (censo, encuesta, observación, etcétera), para lo cual es recomendable consultar libros que traten sobre dichas técnicas, con el fin de reforzar la correcta aplicación del Estudio de Demanda para lograr resultados representativos de la comunidad a estudiar y, sobre todo, que cumplan, con la finalidad de obtener los datos correspondientes que permitan detectar e identificar el comportamiento informativo de dicha comunidad y de forma conexas las necesidades de información.

La muestra debe ser representativa de la población, con el fin de generalizar los resultados; debe tener las características de la población. El tamaño de la muestra puede obtenerse del empleo de una fórmula estadística, que puede ser consultada en algún libro de metodología de investigación en ciencias sociales o de técnicas de muestreo.⁷

Asimismo, la selección de los sujetos que están incluidos en la muestra debe seguir la técnica adecuada para lograr la representatividad y la generalización de los resultados a la población estudiada.

⁷ Cf. Raúl Rojas Soriano, *Guía para realizar investigaciones sociales*.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN EL ESTUDIO DE DEMANDA

En diversos métodos utilizados para el estudio de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de necesidades se han empleado diversas técnicas e instrumentos, como por ejemplo preguntar al usuario que se acerca al servicio de consulta usando como instrumento el cuestionario, elaborado en muchas ocasiones con diferentes tipos de preguntas (abiertas o cerradas), o la cédula de entrevista (libre, estructurada o semiestructurada).⁸ Los datos obtenidos de esta técnica son sólo del usuario al cual se cuestionó en el momento en que solicita el servicio, y no se pueden generalizar sus necesidades de información y comportamiento informativo a toda una comunidad; además, dichas necesidades y comportamiento son cambiantes conforme son satisfechas al transcurrir del tiempo y dan paso a otras nuevas.

De las técnicas e instrumentos empleados para identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios de varios sectores en humanidades, ciencias sociales y ciencias duras se han empleado, entre otras, las siguientes:

- El censo.
- La encuesta.

Las anteriores técnicas a través de:

- Preguntar al usuario
Por medio de la utilización de:
Un cuestionario

⁸ Bryce Allen, "Questions and Answers: Finding out Information Needs", p. 191.

Aplicación personalmente

Enviado por correo postal o electrónico

Una cédula de entrevista:

Estructurada

Abierta

Semi-estructurada

- Observar al usuario ya sea de forma:
 - Participativa u ordenaría
 - Utilizando:
 - Un diario
 - Escrito
 - Grabado en cinta
 - Una cédula de observación
- Analizar los datos cuantificables que se obtienen en los servicios de:
 - Préstamo
 - Consulta e información
 - Utilizando: estadísticas, formatos establecidos, etcétera.

Por ejemplo Magaña indica “[...] que existen cinco técnicas básicas para investigar las necesidades de los usuarios: cuestionarios, entrevista, diario, observación y análisis de datos existentes.”⁹ Cabe señalar que este autor menciona como similares técnicas e instrumentos, pero en sí son conceptos diferentes.

Asimismo, Velásquez menciona que las técnicas e instrumentos “[...] usadas para conocer las diferentes necesidades del usuario, fueron tomadas de las ciencias sociales, refirién-

9 Ivonne Magaña Rodríguez, “El usuario y la información”, pp. 46-47.

dose a los cuestionarios, entrevistas, diarios y observaciones y el sistema de diseminación selectiva de información.”¹⁰

Rodríguez propone como métodos, técnicas e instrumentos para detectar las necesidades de información de los investigadores en salud los siguientes:¹¹

- a) Análisis de los planes de investigación de la unidad donde trabajan los investigadores y de los planes individuales de cada uno.
- b) Entrevista con cada uno de los investigadores, para conocer lo concerniente a su investigación: objetivos, beneficios esperados, materiales y métodos a utilizar, etcétera. Indagar sobre el conocimiento de idiomas extranjeros, la especialidad en que se enmarca la investigación que está desarrollando; en fin, una entrevista a fondo para conocer sus necesidades.
- c) Tener el conocimiento o la información necesaria de los Planes Generales de Investigación del país y el lugar en que se encuentra la institución y el investigador en ese plan general.

La propuesta anterior ya incluye tomar en cuenta el medio en donde labora el investigador, es decir, los objetivos y planes institucionales a los cuales se tiene que ceñir para desarrollar su actividad. Este factor ambiental influye en las necesidades de información del investigador; por lo tanto, es importante tener conocimiento del contexto en el cual trabaja esa persona.

10 Pablo Velázquez, *Las necesidades de los usuarios de la información agrícola en América Latina*, p. 4.

11 Eradía Rodríguez Luis, “Estudio de las necesidades de informativas de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud”, pp. 47-54.

Feliciano menciona que los parámetros utilizados por las bibliotecas que atienden a investigadores en leyes son: lo más actual, uso de índices, trato personal, documentos legales publicados, principalmente.¹²

Por otro lado, Slater utiliza la entrevista directa, valiéndose de intermediarios para realizarla con científicos sociales y poder cubrir sectores más amplios.¹³

La utilización de intermediarios para realizar el levantamiento de una entrevista debe prever la capacitación profunda de éstos para garantizar que el estudio no tendrá sesgos al recabar la información, al verse inmiscuidos muchos tipos de criterios que indudablemente tendrán estos intermediarios.

Asimismo, Case utilizó la entrevista para realizar preguntas directas y abiertas a los historiadores sobre sus necesidades, comportamiento informativo y usos de la información.¹⁴

Es indudable que la utilización de la entrevista es factible cuando la población o la muestra seleccionada no es muy grande, ya que este tipo de instrumento implica gran cantidad de tiempo y recursos.

Es posible utilizar la entrevista semiestructurada cuando los sujetos no son muy numerosos, o cuando sólo es un sondeo y que la muestra posiblemente no sea representativa de la población.¹⁵

Por otra parte, Stieg utilizó un cuestionario que fue aplicado a historiadores,¹⁶ la utilización de una muestra obtenida

12 M. S. Feliciano, "Acces to Law: Information Needs of Researchs in law and the public", en A. Van Der Laan y A. A. Winters (Eds.), *The Use of Information in the Changing World*, p. 204.

13 M. Slater, "Social Scientists' Information Needs in the 1980's", p. 232.

14 D. O. Case, "The Collection and Use of Information by Some American Historians: a Study of Motives and Methods", p. 68.

15 J. Day y E. MacDowell, "Information Needs and Use of Art and Design Student", p. 32; J. Day, "Information Needs of Science and Technology Student", p. 1.

16 M. F. Stieg, "The Information of Needs of Historians", p. 550.

de una población muy grande y distribuida geográficamente de manera dispersa que impida el ir a cada lugar y, por tanto, el número de encuestados es difícil de entrevistar, entonces una muestra estratificada y la elaboración de un cuestionario enviado por correo es lo más recomendable, realizado un piloteo del instrumento antes de enviar el definitivo,¹⁷ desechando de esta forma la entrevista.

La Fundação da Tecnologia Industrial empleó un método para sacar la muestra con el propósito de que fuera representativa de la población, pero con base en las características de diseño del cuestionario que sería aplicado. Una vez utilizado este método, se pasó a la determinación de los sujetos a través de listados y directorios que se tenían sobre el área de biotecnología, haciendo tres grandes divisiones: Salud, Agricultura, y Energía.¹⁸

Para el caso de utilizar un cuestionario, éste es aconsejable cuando la población o la muestra seleccionada es muy grande y su distribución geográfica es muy amplia.

Para el estudio de científicos en geociencias, se pueden utilizar la entrevista y los cuestionarios, es decir, la utilización de dos instrumentos para recolectar la información que se requiere para un estudio, principalmente enfocado en la búsqueda de información.¹⁹

Se pueden combinar la aplicación de un cuestionario seguido de la realización de una entrevista con el mismo sujeto al que se le aplicó el cuestionario, realizando una entrevista estructurada a partir de los resultados del cuestio-

17 "Estudo da demanda de informação dos usuarios"..., *Op cit.*, pp. 164-169.

18 *Ídem.*

19 J. Bichteler y D. Ward, "Information-Seeking Behavior of Geocientistsp, p. 169.

nario (o más bien de las respuestas obtenidas).²⁰ Pero esto es cuando se cuenta con suficientes recursos para realizarlo.

También la obtención de las estadísticas de las bibliotecas nos permitirán tener información acerca de los usuarios, y a través de éstas conocer la información que usan frecuentemente para detectar las necesidades de información y el comportamiento informativo que tienen, principalmente.

De esta forma, para investigar las necesidades de información se puede optar por hacerlo a través de encuestas en las bibliotecas y, en específico en su servicio de consulta, que es donde los usuarios hacen las preguntas (como por ejemplo los biotecnólogos), y partiendo de éstas identificar sus necesidades de información, es decir, con base en sus demandas de información que hacen en el servicio de consulta y referencia.²¹

Viendo que la necesidad de información es dinámica y que raras veces permanece igual, es preciso que el Estudio de Demanda sea hecho periódicamente a fin de verificar si los servicios de información programados cumplen con sus funciones de una forma eficiente al transcurrir el tiempo.

UTILIZACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Para establecer la identificación de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de las bibliotecas universitarias, es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

20 S. Grefsheim, J. Franklin y Diana Cunningham, "Biotechnology Awareness Study. Part 1: where scientists get their information", p. 38.

21 Diana Cunningham, "Biotechnology Study. Part 2: Meeting the Information Needs of Biotechnologist", p. 46.

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

- a) El grupo de usuarios es uniforme, lo cual significa que estará compuesto por la comunidad que integra a la institución, como son: estudiantes, profesores y/o investigadores, autoridades y tesis, principalmente. Esta comunidad es definida y homogénea, y fácilmente se puede subdividir en grupos más concretos, como los mencionados anteriormente, y sobre los cuales se puede utilizar el Estudio de Demanda.
- b) El grupo de personas (usuarios) estará inmerso dentro de una institución educativa, que abarque una o algunas áreas del conocimiento o ser multidisciplinaria.
- c) Las necesidades de información y el comportamiento informativo están influidos por el ambiente externo al individuo, lo cual sería su ambiente social, económico, cultural, político, etcétera, por lo cual cada comunidad que debe atender una biblioteca universitaria puede verse influida por la ubicación de la institución y los sujetos que tengan acceso a ella; así es como hay que considerar también si la institución educativa es pública o privada, puesto que existen diferencias, como, por ejemplo, en una institución educativa ubicada en ciudad Nezahualcóyotl, como la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, el Instituto Tecnológico Autónomo de México, en el Distrito Federal, y otra ubicada en la ciudad de La Paz en Baja California Sur, como sería la Universidad Autónoma de Baja California Sur, son completamente diferentes, porque su contexto socioeconómico, cultural, tecnológico, presupuestal, etcétera, no es igual; entonces las necesidades de información y el comportamiento informativo de los sujetos que están

en estas instituciones y por ende acuden a sus bibliotecas, son diferentes y se requiere detectarlas.

Por lo anterior es necesario considerar los factores externos e internos al grupo de usuarios de la biblioteca universitaria.

El Estudio de Demanda permitirá analizar lo que los usuarios reales demandan en cuanto a información, documentos y servicios en la biblioteca universitaria; por lo tanto, los sujetos serán los usuarios reales.

POBLACIÓN

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población que acude a utilizar o demandar algún documento, información o servicio en la biblioteca universitaria, así como se deben fijar los límites de dicha población o subdivisión de ella (alumnos, profesores, investigadores, autoridades, tesis, etcétera) y el número de ellos.

MUESTRA

Como la población puede ser numerosa (por ejemplo, alumnos que usan la biblioteca), es necesario obtener una muestra para poder realizar el estudio; puede ser factible hablar de realizar un censo con los usuarios que utilizan la biblioteca universitaria (los que cuentan con registro en la misma, ya que son usuarios reales o los profesores de tiempo completo), siempre y cuando la cantidad no sea inaccesible, ya que existen bibliotecas universitarias con una gran cantidad de usuarios reales.

TÉCNICA

Por la cantidad de sujetos que integran la comunidad que debe atender la biblioteca universitaria, es conveniente utilizar la encuesta, usando la observación, las preguntas o el uso de datos cuantificables de algún servicio específico, como por ejemplo del préstamo, consulta, etcétera.

INSTRUMENTO

Es conveniente utilizar para este tipo de estudio un cuestionario, pero no se descarta la utilización de la cédula de entrevista, la cédula de observación o el diario cuando se tiene un número de usuarios reducidos (como, por ejemplo, los profesores de tiempo completo de una licenciatura en particular), o las propias estadísticas de los servicios bibliotecarios y de información.

DATOS OBTENIDOS

Los datos que se recaben con el instrumento, dependiendo de los fines del estudio, serán: la información que se demanda con mayor frecuencia (necesidad de información), el documento pedido con mayor regularidad o la utilización de un servicio específico de la biblioteca (comportamiento informativo).

El análisis de los datos obtenidos darán una aproximación de la información que la biblioteca universitaria debe tener para satisfacer las necesidades de información, o responder al comportamiento informativo de los usuarios y

poner una mayor atención al desarrollo de alguno de los servicios que brinda la unidad de información.

Los datos obtenidos de este tipo de estudio complementados con los resultados de un estudio de usuarios y/o las listas que se obtengan del comité de expertos pueden dar un panorama más completo de las necesidades de información y el comportamiento informativo de la comunidad que se estudia (profesores, alumnos, tesis, etcétera), sin perder de vista que los estudios de demanda se centran en los usuarios reales que utilizan los servicios de la biblioteca universitaria, la información que solicitan o el documento que piden, pero no abarcan a toda la comunidad potencial.

UTILIZACIÓN EN LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN O BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS UBICADAS EN UNIVERSIDADES

Para emplear el Estudio de Demanda con la finalidad de ayudar a la identificación de las necesidades de información y comportamiento informativo de los usuarios reales de los centros de documentación o bibliotecas especializadas, es necesario señalar los aspectos siguientes:

- a) El grupo de usuarios es muy uniforme, lo cual significa que estará compuesto por: investigadores, profesionistas de alguna especialidad o empleados de algún organismo, y dependiendo del tamaño de la institución o empresa será el número de usuarios, pero por lo regular la cantidad es reducida.
- b) El grupo de personas (usuarios) está inmerso dentro de una institución específica, la cual cubre el área del conocimiento o que está dedicada a la producción

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

de un bien o servicio. Son un grupo definido y fácilmente accesible por parte de la unidad de información.

- c) Cada comunidad que debe atender una biblioteca especializada o centro de documentación puede verse influida por el ambiente externo que rodea a la institución o empresa en donde está ubicada la unidad informativa, por lo cual debe tomarse en cuenta la ubicación, los sujetos que laboran en ella, el giro a que se dedica la entidad; hay que considerar también que puede ser una institución pública o privada, como, por ejemplo: una empresa farmacéutica, una institución bancaria o un organismo de investigación, como un instituto. Estos organismos son completamente diferentes; entonces, las necesidades de información y el comportamiento informativo de los sujetos que se encuentran laborando en estas instituciones y por ende a los que acuden a sus bibliotecas son diferentes.

El Estudio de Demanda permitirá analizar lo que los usuarios reales demandan en cuanto a información, documentos y servicios en la biblioteca especializada o centro de documentación.

POBLACIÓN

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población que acude a utilizar o demandar algún servicio de la biblioteca especializada o centro de documentación; se deben fijar los límites de dicha población o subdivisión de ella (investigadores, empleados, auto-

ridades o alguna otra subdivisión que exista) y el número de ellos.

La obtención de muestras no es aplicable en casi la totalidad de las comunidades de usuarios que son atendidas por estas unidades de información, ya que como la población es pequeña puede hablarse de enfocarse sólo a un grupo de ellos de manera completa (por ejemplo, sólo investigadores).

TÉCNICA

Por la poca cantidad de sujetos que integran la comunidad que debe atender la biblioteca especializada o el centro de documentación, es conveniente utilizar primordialmente el censo o en raros casos la encuesta, y se puede optar por preguntar, observar o usar los datos cuantificables de un servicio específico, como por ejemplo préstamo, servicio de consulta, el fotocopiado, etcétera.

INSTRUMENTO

Es conveniente utilizar para este tipo de estudio la cédula de entrevista, el diario o las propias estadísticas de los servicios bibliotecarios y de información.

DATOS OBTENIDOS

Los datos que se recaben con el instrumento, dependiendo de los fines del estudio, darán un panorama de la información que se demanda con mayor frecuencia (necesidad de

información), los documentos más solicitados o el servicio más utilizado de la biblioteca especializada o centro de documentación.

El análisis de los datos obtenidos dará una idea de la información que la biblioteca especializada debe tener para satisfacer las necesidades de información y el comportamiento informativo de la comunidad de usuarios con la finalidad de un mejoramiento de los servicios.

Los datos obtenidos de este tipo de estudios complementados con los resultados de un estudio de usuarios y/o el análisis de metas orientadas²² pueden dar una idea más completa de sus necesidades de información y comportamiento informativo, pero sin perder de vista que el Estudio de Demanda se centra en los usuarios reales que utilizan los servicios de la biblioteca especializada o centro de documentación y no en los usuarios potenciales.

La utilización del Estudio de Demanda, como un método para conocer la comunidad de usuarios, es bastante accesible en diferentes unidades de información, lo cual permite tener los datos necesarios para responder a las necesidades y, principalmente, el comportamiento informativo; de esta forma, a través del desarrollo de colecciones y diseño de servicios, se satisface a los sujetos integrantes de dichas comunidades.

CONCLUSIONES

1. El Estudio de Demanda es útil para:
 - a) La identificación del comportamiento informativo de los usuarios, principalmente.

22 Ídem.

- b) Identificar las necesidades de información por medio de lo que demandan o solicitan los usuarios en cuanto a información.
 - c) Determinar los documentos más solicitados por los usuarios en un periodo determinado.
 - d) Determinar cuál o cuáles servicios son los más demandados por los usuarios.
2. El Estudio de Demanda sólo es aplicable con los usuarios reales, entendiendo por éstos a los que usan de forma frecuente la biblioteca.
 3. La base de este estudio está fundada en el momento en el cual el usuario pide o solicita información, documentos o un servicio directamente en la biblioteca.
 4. Para la aplicación del Estudio de Demanda, se pueden utilizar diversas técnicas, como el censo, la encuesta, la pregunta, la observación o el uso de datos cuantificables de los servicios.
 5. Junto con la técnica seleccionada, en el Estudio de Demanda se pueden emplear como instrumentos el cuestionario, la cédula la entrevista, la cédula de observación, el diario o las estadísticas de los servicios. Y la selección de estos dependerá, principalmente, del número y acceso a los usuarios que les será aplicado el instrumento.
 6. La utilización de muestras (extraída de la población) en el Estudio de Demanda dependerá del tamaño de la población de usuarios a atender y, por lo tanto, estará relacionada con el tipo de biblioteca en donde se aplique este estudio.
 7. En realidad se puede afirmar que el Estudio de Demanda es fácil de ser utilizado en cualquier tipo de unidad de información.

BIBLIOGRAFÍA

- Allen, Bryce, "Questions and Answers: Finding out Information Needs", *Canadian Library Journal*, 46(3), jun., 1989, pp. 191-193.
- Bichteler, J. y D. Ward, "Information-Seeking Behaviour of Geoscientists", *Special Libraries*, 80(3), Winter, 1989, pp. 169-179.
- Calva González, Juan José, "Una aproximación a lo que son las necesidades de información", *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 5(11), jul.-dic., 1991, pp. 24-32.
- _____, "Estudio de las necesidades de información", en: *VIII Encuentro de profesores y estudiantes del Colegio de Bibliotecología* (11- 13 de septiembre de 1992). 15 p. Ponencia sin publicar.
- _____, "Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del Programa de Formación de Recursos Humanos en Servicios Bibliotecarios y de Información para la integración de la Red de Bibliotecas del Sistema de Humanidades y Ciencias Sociales", *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 10(20), ene.-jun., 1996, pp. 33-35.
- _____, *Las necesidades de información de los investigadores de área de humanidades y ciencias sociales y del área científica* [México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997]. Informe sin publicar.
- _____, "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria", *Biblioteca Universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas*, 6(1), ene.-mar., 1991, pp. 25-30.
- _____, "Las necesidades de información: la importancia de su estudio", *Biblioteca Universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas*, 9(3), jul.-sep., 1994, pp. 33-38

[Publicación publicada en mayo de 1995].

_____, “Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores”, *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 9(19), jul.-dic., 1995, pp. 17-29.

Case, F., “Singapore Library and Information Needs of Services for and User in Economics, Business and Finance” (pp. 433-438), en *The Library in the Information Revolutions*, Singapore, Maruzen, 1983.

Cirigliano, Gustavo F. J., *La conducta informativa en universitarios argentinos*, Buenos Aires, Universidad de Buenos Aires / Facultad de Filosofía y Letras / Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 1971.

Cunningham, Diana, “Biotechnology Study. Part 2: Meeting the Information Needs of Biotechnologist”, *Bulletin of Medical Library Association*, 79(1), Jan., 1991, pp. 45-52.

Day, J. y E. MacDowell, “Information Needs and Use of Art and Design Student”, *Education Libraries Bulletin*, 28(1), Spring, 1985, pp. 31-41.

Day, Joan, “Information Needs of Science and Technology Student”, *Education Libraries Bulletin*, 30(1), Spring, 1987, pp. 1-6.

“Estudio de demanda de informação dos usuarios da area de biotecnología”/ Fundação de Tecnología Industrial, *Ciencia da Informação*, 15(2), jul.-dic., 1986, pp. 163-192.

“Estudo da demanda de informação no sector de geociencias e tecnologia mineral” / Departamento Nacional da Produção Mineral, *Ciencia da Informação do Brasilia*, 15(1), jan.-jun., 1986, pp. 81-98.

Feliciano, M. S., “Acces to Law: Information Needs of Researchs in Law and the Public” (pp. 197-208), en A. Van Der Laan y A. A. Winters (Eds.), *The Use of Information in the Changing World*, Norht Holland, Elsevier, 1984.

Comunidades de usuarios, necesidades de información...

- Grefsheim, S., Jan Franklin y Diana Cunninham, "Biotechnology Awareness Study. Part 1: where Scientists get their Information", *Bulletin of Medial Library Association*, 79(1), Jan., 1991, pp. 36-44.
- Hill, Helen Katherine, *Methods of Anlysis of Information Need.* – Denton, Texas: H. K. Hill, 1987. Thesis (Masters of Arts), School of Library and Information Studies.
- León Urquiza, Norman, *Detección de necesidades de información de la comunidad académica chilena*, Santiago de Chile, Consejo de Rectores, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 1992.
- Magaña Rodríguez, Ivonne, "El usuario y la información", *Boletín de información documental del sector comercio*, (1), ene.-feb., 1982, pp. 42-57.
- Rodríguez Luis, Eradia, "Estudio de las necesidades de informativas de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud", *Actualidades de la Información científica y tecnológica*, núm. 1(150), feb. 1990, pp. 47-64.
- Safin, A., "Probability Models of Information Needs", *Nauchno tekhnicheskaya informatsiya*, serie 2, (12), 1987, pp. 1-9 (en ingles, pp. 60-74).
- Slater, Margaret, "Information Needs and Communication Problems of Social Scientists: that United Kingdom Situation", *International Journal of Information and Library Research*, 1(2), 1989, pp. 131-144.
- _____, *Information Needs of Social Scientists a Study by Desk Research and Interview*, Alondona, British Library Research, 1989.
- Stieg, M. F., "The information of needs of historians", *College and Research Libraries*, November, 1981, pp. 549-560.
- Velázquez, Pablo, *Las necesidades de los usuarios de la información agrícola en América Latina* [Buenos Aires, s.n., 1972].