

Metodología de investigación sobre usuarios de la información: diferentes métodos, diferentes comunidades

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

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.

La investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información tiene la posibilidad de detallar o describir los

diversos métodos de investigación utilizables, tomando en cuenta las diferentes fases y elementos del fenómeno.

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.

Uno de los instrumentos utilizados en las indagaciones ha sido la entrevista con el usuario que se acerca al servicio de consulta; 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.

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 solo 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 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.

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.

Tampoco es raro encontrar 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 eficaz para satisfacer sus necesidades de información.

De ahí que los estudios de usuarios incluyen la aplicación de varios métodos, técnicas e instrumentos de la investigación social para el análisis de las necesidades de información, del comportamiento de los usuarios y de la satisfacción.

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 con el objetivo de identificar las necesidades de información de las personas, es conveniente dividirlos en sectores,¹ es decir, clasificar a las personas con características similares, lo cual nos permitirá determinar las necesidades que tienen en común grupos semejantes de individuos.

CLASIFICACIÓN DE LOS MÉTODOS

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. Se puede utilizar una clasificación más general y convencional como:

- Métodos cuantitativos.
- Métodos cualitativos.

¹ UNESCO/UNISIST, *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental)*, p. 8.

También existen varias formas de ver los métodos tomando en cuenta cómo se aborda al usuario:

- 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.

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.

Métodos directos

Los diferentes métodos que pueden ser ubicados dentro de esta categoría son:

- 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.

Métodos indirectos

En estos tipos de métodos se trabaja con la información de tercera mano, como 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.

Estos métodos permiten conocer de forma indirecta, sin consultar a los usuarios, su comportamiento informativo y necesidades de información y, por lo tanto, su satisfacción. Esto es posible cuando se realiza mediante documentos que ellos producen a partir de que solicitan servicio en una unidad de información.

En suma, los diferentes métodos que pueden ser ubicados dentro de esta categoría:

- 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.

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.

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 un análisis previo de la misma, y tomando 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.

Métodos según la fase del fenómeno

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:

NECESIDADES DE INFORMACIÓN (SURGIMIENTO)

- Estudios de comunidad.
- Estudios de demanda.
- Estilos de vida.
- 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.

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.

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 en la cual 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.

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.

Las técnicas son: preguntas o cuestionamientos, observación y análisis secundarios, entendiéndose por estos últimos el análisis de datos cuantitativos de los servicios que presta una unidad de información.

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 muestra² 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.

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 apeados 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.

² Raúl Rojas Soriano, *Guía para realizar investigaciones sociales*, p. 163. *Muestra* se puede definir como una parte de la población que contiene teóricamente las mismas características que se desean estudiar de toda ella.

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.

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.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos nos permiten recabar los datos para poder analizarlos en su conjunto posteriormente. Los instrumentos pueden ser:

- El cuestionario.
- El formato de entrevista.
- El diario
- El formato de observación.
- Formatos de los servicios bibliotecarios y de información

La metodología en la investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información debe contemplar con claridad el método, la técnica y el instrumento que serán utilizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calva González, Juan José, *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007.

Rojas Soriano, Raúl, *Guía para realizar investigaciones sociales*, México, UNAM, 1992.

UNESCO/ UNISIST, *Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental)*. París, UNESCO, 1981.