

Satisfacción de las necesidades informativas: el uso ético de la información

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información,
Universidad Nacional Autónoma de México, México*

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

*Facultad de Ciencias de la Documentación,
Universidad Complutense de Madrid, España*

INTRODUCCIÓN

Existe una relación muy estrecha entre la satisfacción de las necesidades de información que tiene una persona y el uso que le dará o le dé a la información que cubra esa necesidad, razón por la cual el estudio o investigación sobre el uso de la información puede partir desde el momento en que la persona busca satisfacer su necesidad informativa, ya que es muy posible que ya tenga en mente el uso que le dará a la información obtenida y decidirá si le dará el reconocimiento a la fuente de donde la obtuvo, pero esto dependerá del uso que le dé. Es indiscutible que si es un uso académico, la fuente de donde se obtuvo la información utilizada es importante. Entonces hay que buscar esa relación entre la satisfacción y el uso de la información.

EL USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Tomando en cuenta lo expresado por diversos autores y tratando de llevar a cabo una síntesis de sus propuestas, se puede establecer la siguiente tipología de usuarios:

Uso ético de la información...

1. Por el uso que hacen de alguna unidad de información (centro de información, documentación, biblioteca, archivo, etc.).
 - Usuarios potenciales, que tienen el derecho de usar el centro aunque no lo hacen.
 - Usuarios reales, que, aunque no siempre tienen derecho a usarlo, pueden ser:
 - Presenciales, que usan el centro en el mismo centro.
 - No presenciales, que usan el centro fuera del centro (los presos, los enfermos, los usuarios virtuales, etc.).

En relación con este criterio, hay que considerar el asunto de la frecuencia y de la finalidad con que usan la unidad de información y la información que obtienen.

2. Por la edad:
 - Usuarios infantiles.
 - Usuarios juveniles.
 - Usuarios adultos, con especial atención a la tercera edad.
3. Por el tipo de centro de información que usan:
 - Usuarios de bibliotecas públicas o privadas, generales o especializadas, de apoyo a centros docentes (escolares: alumnos, profesores, padres; universitarias: alumnos de distintos ciclos, PAS) o a entidades superiores (museos, archivos, ministerios, empresas, parlamentarias, etc.).
 - Usuarios de archivos:
 - Internos.
 - Externos.
 - Usuarios de centros de documentación especializados públicos o privados, internos o externos.
 - Usuarios de centros de información electrónicos o híbridos:
 - Iniciados y autosuficientes.
 - Que saben poco o nada y dependen del profesional de la información.
 - Virtual.

4. Por competencias, habilidades y conocimientos para manejar la documentación, esto es, su destreza en relación con el grado de alfabetización en información:

- Mayor o menor grado de destreza.
- Menor o mayor dependencia del profesional de la información.

5. Usuarios por el tiempo y material requeridos para satisfacer las demandas así como por el grado de satisfacción en relación con la respuesta recibida.

6. Usuarios por distintos condicionantes que determinan la capacidad para acceder a la información:

- Económico-sociales: grupos de población más desfavorecidos.
- Culturales: comunidades indígenas, por lengua.
- Ocupación: trabajadores (fuera y dentro de casa) , en paro, estudiantes, jubilados.
- Nivel de formación: sin estudios, con estudios (primarios, secundarios, superiores).
- Físicos (alguna discapacidad).
- Geográficos (cercanía o lejanía del centro).

En la actualidad, se puede hablar del *Usuario 2.0*, término que ofrece tantos perfiles como individuos diferentes navegan por Internet. En este caso, lo que importa no es tanto el individuo sino la comunidad de la que forma parte, ya que éste es uno de sus rasgos característicos. Hasta el momento, son escasos los trabajos de carácter teórico que afronten una tipología de Usuarios 2.0. En la bibliografía consultada se ha podido ver algunas *clasificaciones* y caracterizaciones de usuarios en la red fundadas esencialmente en resultados obtenidos a través de trabajos de campo. Así, Reig (2009) da a conocer una tipología basada en aspectos relacionados con las actitudes y conductas de los usuarios de redes sociales que, en su día, estableció OFCOM.¹ Se puede encontrar:

1 Organización reguladora independiente para las industrias de la comunicación en Reino Unido.

Uso ético de la información...

- *Alpha socializers*: personas que usan los sitios sociales en intensos y cortos periodos de tiempo para coquetear, conocer gente nueva o entretenerse.
- *Buscadores de atención*: personas que buscan la atención y los comentarios de los demás, *posteando* fotos y personalizando sus perfiles.
- *Seguidores*: personas que se unen a sitios sociales para estar al día de las actividades de sus contactos en la vida real.
- *Fieles*: personas que usan las redes sociales para recuperar amistades del pasado.
- *Funcionales*: gente que tiende a usar los sitios de redes sociales con un único objetivo, puntual.
- *No usuarios*: pueden clasificarse en distintos grupos, según las razones que se aducen para no utilizar redes sociales como la preocupación por la seguridad, la poca experiencia técnica o motivos intelectuales al suponer las redes sociales como una pérdida de tiempo.

Por su parte, Barbosa *et al.* (2010), al considerar la red como nuestro territorio nuestra aldea global, distinguen una gran diversidad de pobladores en ella, entre los que destacan:

- Nativos digitales.
- Inmigrantes digitales.
- Fóbicos digitales.

Por último, Rautenstrauch (2011) dice que, en las redes sociales, se puede clasificar los usuarios en los siguientes perfiles, según su participación en los medios sociales:

- Creador.
- Conversador.
- Crítico.
- Coleccionista.
- Participativo.

- Espectador.
- Inactivo.

LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DEL USUARIO

Los usuarios, cualesquiera que estos sean, pasan por el ciclo de las necesidades de información, el cual consta de tres partes fundamentales: el surgimiento de la necesidad de información, el comportamiento informativo y la satisfacción.

Es indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades de información no es fácil, ya que no siempre se cubren sino que, a veces, lo que se consigue es la insatisfacción. Ambas vertientes tienen un impacto en el usuario. Si vemos el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través del comportamiento informativo que lleva al individuo a buscar la satisfacción. Por lo cual, todo sujeto, a través de su comportamiento informativo, busca resolver sus necesidades de información. Esta búsqueda es constante en nuestra sociedad actual y en las diversas comunidades de sujetos. Entonces, los sujetos buscarán cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos informativamente. La satisfacción se enmarca dentro de la teoría de las necesidades de información y se entiende como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de disipar las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, 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.

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 cuando

Uso ético de la información...

usa la información obtenida con el fin para el cual la necesitaba, lo que también repercutirá en su comportamiento informativo posterior —cuando presente otra nueva necesidad informativa 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 está satisfecho en cuanto a sus necesidades de información.

Lo anterior sugiere pensar en las características que deben tener dichas fuentes y recursos de información. Pero la valoración o evaluación de las fuentes y recursos las proporciona el propio sujeto. Es indudable que si él está satisfecho, es porque la fuente o recurso también fue pertinente, relevante y precisa.

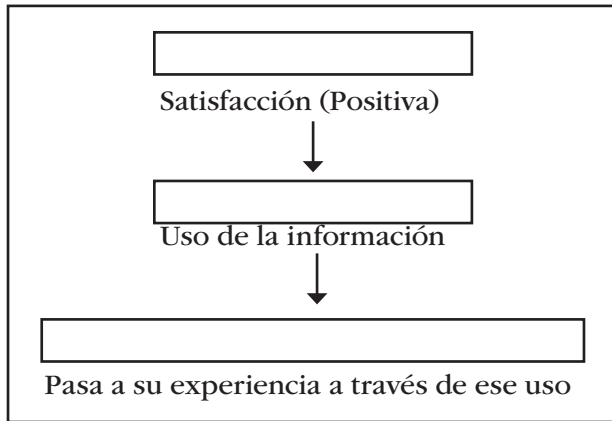
En la satisfacción de usuarios hay que reconocer, como señala Figueredo, que “[...] los canales informales son considerados importantes para satisfacer muchos de los tipos de necesidades de información que tienen los sujetos de una comunidad” (Figueredo 1994, 27). Es así como se abre la conversación con colegas u otras personas, expertos, profesores, maestros, parientes, etc., sobre la búsqueda de la información registrada en algún documento impreso o electrónico.

La información que satisfizo al sujeto, es decir positivamente, será utilizada por éste y formará parte de su experiencia acumulada; será una parte más de ese gran cúmulo que podrá seguir utilizando en otros momentos, ya que ha quedado registrada.

EL USO DE LA INFORMACIÓN

El usuario, para satisfacer su necesidad de información, deberá darle un uso específico a la información obtenida, ya sea sólo para adquirir el conocimiento que le hace falta sobre algún hecho o fenómeno, o bien para utilizarlo en forma práctica: elaborar una conferencia, apoyar el diseño de equipo o instrumentos, preparar

Satisfacción de las necesidades informativas...



Fuente: Elaboración propia

una clase, solventar un problema personal con su familia o amistades, etc.

Así es como el uso de la información estará determinado por lo que el usuario pretende hacer con ella en el momento que la obtiene, de ahí se acepta que su uso forma parte de los factores internos que orillan al sujeto a tener una necesidad.

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 positiva o negativa al momento en el que el usuario pueda hacer uso de ella. Pero, a la vez, forma parte de los factores internos que impactan al propio usuario, ya que, en el momento de originarse la necesidad de información, este elemento es un factor interno que 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. Pero el usuario deberá comprender que el uso de la información, es decir las prácticas éticas en su uso para las labores de investigación implican:

Uso ético de la información...

En primera instancia, comprender el impacto social y económico que tiene la investigación y sus productos y, por lo tanto, el uso que se le da a la información generada de ella.

En segundo lugar, tomar en cuenta la normatividad acerca del acceso a la información, sobre todo a la información de acceso libre y que se encuentra en formato electrónico en Internet.

En tercer lugar, utilizar responsablemente las fuentes de información y reconocer a los autores que las escribieron.

En cuarto lugar, el acceso a la información, aunque parezca que es gratuito, alguien lo está cubriendo, sobre todo si es de acceso libre en Internet, alguien está pagando por el servidor o el lugar donde se ubica la fuente original, el libro ubicado en una biblioteca conlleva un costo para poder prepararlo para tener acceso libre al mismo (como en la biblioteca pública o universitaria, por ejemplo). El servicio de préstamo interbibliotecario también conlleva un costo para ambas bibliotecas que están en convenio, aunque el usuario no lo perciba directamente.

En quinto lugar, la citación, reconocer de quien es la información que se obtuvo. El copiar y pegar o el copiar literalmente parte de un texto impreso o electrónico representa una práctica o un comportamiento antiético. Esta práctica puede estar penalizada o presentar sanciones. Para conseguir un comportamiento ético en el uso de la información es preciso reconocer las ideas de otros, plasmadas en algún soporte de información y citarlos.

REFLEXIONES ÉTICAS SOBRE EL USO DE LA INFORMACIÓN

Hacer una investigación sobre el uso que le dan a la información las personas, a partir de los estudios sobre satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, podrá permitir hacer la conexión entre satisfacción y el uso ético que el usuario le dará a la información que le cubre su necesidad informativa.

Ahora bien, el profesional de la información como el bibliotecólogo, documentalista o archivista tendrá que investigar sobre el uso que le dará a la información que se le proporciona en al-

guna de las unidades de información: biblioteca, archivo, centro de documentación, o que obtuvo de forma directa con una fuente informativa o electrónica al tener acceso abierto a los documentos electrónicos.

Esta reflexión por si misma nos lleva a investigarla en el momento en que un usuario solicita la información en una unidad de información. De esta manera se podrá empezar la investigación de su uso, así el usuario puede decir que la quiere para hacer un artículo, un libro, para una investigación o simplemente porque necesita saber y cubrir un conocimiento que no tiene en ese momento, o bien no dar demasiadas explicaciones al respecto; entonces surge la inquietud de cómo puede transmitirse la idea de que el usuario tiene que hacer un uso ético de la información una vez que se las entregaron, es decir, tomar en cuenta la fuente de donde la obtuvo, posiblemente citándola, indicando de quién tomó los datos y sobre todo considerar para qué la está utilizando, si es para llevar a cabo una acción académica, una acción de servicios u otra acción específica. Sin embargo, podría usarla para un hecho negativo y la información le sirvió para hacer una acción perjudicial para un individuo, la comunidad o la sociedad.

El uso ético de la información que se proporciona en las unidades de información, debe investigarse desde este contexto: qué uso le dará y cómo debe usarla.

Con la aparición del acceso abierto a la información que se encuentra en Internet, el sujeto ya no asiste a la biblioteca a solicitarla, entonces una vez que consigue la información debe usarla en forma ética y con responsabilidad. Puede ser para su beneficio propio o para el de su entorno social, pero bien puede usarla de una forma no ética o puede copiarla sin darle crédito a la fuente en Internet de donde la obtuvo.

El profesional de la información debe, de alguna forma, darle la información al usuario sobre el uso ético de la información que le fue proporcionada, ya sea de forma impresa o electrónica, o bien de una fuente directa y a través del acceso abierto que es un derecho, y de los documentos electrónicos, que ya se encuentran libres en el Internet. Por ejemplo, en la UNAM todos los productos

Uso ético de la información...

generados por las actividades de docencia e investigación se encaminan a estar en formato electrónico de libre acceso.

CONSIDERACIONES FINALES

En la época actual y con el aumento de acceso a la información electrónica que se ubica libremente en el Internet, es preciso investigar cómo los usuarios de toda esa información la usarán de forma ética, y que su conducta cumpla con un código, es decir, con el uso que dé a la información obtenida.

El uso ético de la información se refiere a cómo es usada con respecto a cómo la usan los demás, es decir, toda una comunidad, como lo puede ser la académica. El uso ético puede tener presente una serie de normas, reglas o códigos que guían la conducta de una comunidad de usuarios de la información.

Asimismo, hay que reflexionar acerca del uso que le da una persona, un usuario, a la información que obtiene de una biblioteca o de un archivo, o de la que se encuentra libre en Internet como, por ejemplo, los componentes para elaborar un aparato explosivo con componentes caseros o fáciles de adquirir y que esta información la obtuvo de cualquier recurso impreso o electrónico que tenía disponible.

BIBLIOGRAFÍA

Barbosa, D., A. Vázquez, J. Seco, J.M. Jiménez (2010). *CULTURA 2.0. Técnicas de investigación en entornos digitales*. Barcelona: UOC.

Figueredo, N. Menezes de (1994). *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília, Ministério da Ciencia e Technologie: IBICT.

Rautenstrauch, R. (2011). *Tipos de usuarios en Redes Sociales*. Disponible en: <www.netconsultingmarketing.es/tipos-de-usuarios-en-redes-sociales/> [Fecha de consulta: mayo 2016]

Reig, D. (2009). *Actitudes, comportamiento, usos, clasificación de los usuarios de las redes sociales*. Disponible en: <<http://www.dreig.eu/caparazon/2009/02/09/actitudes-comportamiento-usos-clasificacion-de-los-usuarios-de-las-redes-sociales/>> [Fecha de consulta: mayo 2016]