

# Los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades de información: análisis del periodo 2000-2012

ANDREÍ RAMÍREZ GARRIDO  
JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

**L**as necesidades humanas se han manifestado desde el inicio de los tiempos y éstas son las que han condicionado comportamientos para cubrirlas. Si bien en un principio eran básicas, nuevas necesidades superiores fueron naciendo.

Una vez satisfechas estas necesidades de supervivencia, nacieron otras, como las denominadas “necesidades de información”. Este tipo de necesidades, al igual que las demás, sigue un ciclo de vida: surgimiento de la necesidad informativa, comportamiento informativo y satisfacción de la necesidad; no se puede pasar a la siguiente etapa si no se va cumpliendo cada una, en ese orden.

El “Fenómeno de las Necesidades de Información” ha cobrado importancia con el cambio de paradigma en el queha-

cer bibliotecológico, y son diversas las entidades que se han encargado de hacer estudios acerca del tema.

Desde perspectivas teóricas y aplicadas, las investigaciones relacionadas con el “Fenómeno de las Necesidades de Información” han aportado conocimiento que han ayudado y ayudarán a crear colecciones de bibliotecas más acordes con necesidades informativas reales; y de la misma forma, a crear servicios bibliotecarios y de información que satisfagan las demandas informativas de la comunidad.

Al igual que una necesidad básica es específica en un individuo o comunidad, los estudios realizados del “Fenómeno de las Necesidades de Información” en una comunidad particular sirve para esa región y comunidad estudiada; esto cobra importancia cuando estudiantes o investigadores necesitan información acerca de este fenómeno y no encuentran la que esté acoplada al contexto mexicano.

Este tipo de estudios generan bases teóricas a este fenómeno que sirve para aplicarlo a todo tipo de comunidades.

Al analizar las investigaciones realizadas en México, se pretende mostrar las condiciones en las cuales se encuentra el país, ya que, como se explicaba líneas arriba, la mayoría de las veces los documentos son de origen extranjero y no muestran un contexto que se adapte a la realidad mexicana.

Un punto medular dentro del trabajo es observar el comportamiento que observan los trabajos de investigación; dicho de otro modo: a través del contenido de las investigaciones, si el contenido es de orden teórico o aborda un estudio de campo.

## EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las necesidades son aquellos motores que encienden y condicionan el comportamiento humano. Han sido las que han creado la realidad tal y como la conocemos: desde saciar el hambre y buscar techo para protegernos de las inclemencias del tiempo, hasta desarrollar tecnología que nos ayude a tener una vida más fácil y placentera.

La necesidad es la manera en la que el cerebro se comunica con el individuo, expresando carencias, requisitos o exigencias que lo lleva a restablecer su estado de perfección.

Por lo anterior, se puede adelantar que una necesidad de información es la carencia o exigencia que nos hace notar el cerebro ante una falta de información o conocimiento. En este sentido, González afirma:

Diversos investigadores han establecido su propia definición y han considerado la necesidad de información, desde una perspectiva cognitiva, como un estado psicológico, como una situación problemática, como un estado anómalo de conocimiento, como una situación en la que ha desaparecido el sentido o el significado o, por último, como un momento de incertidumbre.<sup>1</sup>

La perspectiva cognitiva en una necesidad de información se refiere al proceso que el ser humano empieza cada vez que realiza una actividad intelectual, o en muchos casos, una actividad cotidiana; por lo consiguiente, es un estado psicológico de demanda de información que lo ayuda a cumplir cierto objetivo.

Otra manera de concebir las necesidades de información es tomarlas como una situación problemática, en la que el individuo se percata de una anomalía respecto a su conoci-

---

<sup>1</sup> Aurora González Teruel, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, pp. 70-71.

miento y el requerido para realizar una actividad; sea cual sea la perspectiva por donde se vea una necesidad de información, absolutamente todas coinciden en la incertidumbre del individuo.

El estudio y comprensión de las necesidades de información son parte fundamental, dentro del desarrollo de una biblioteca o centro documental, pues del estudio de estas necesidades se creará una colección que se adapte al usuario; y de la misma forma ayudar al diseño y establecimiento de servicios propios para la comunidad a la que se atenderá.<sup>2</sup>

## METODOLOGÍA

Esta investigación constituye un análisis documental, el cual será apoyado por el análisis de contenido de cada obra.

La investigación contempla un estudio retrospectivo de doce años. Esto es, de 2000 a 2012, en el cual se analizará el contenido de cada una de las obras que traten del tema Usuarios de la Información; para esto se diseñó un formulario que se encuentra en el Anexo 1.

Este formulario servirá para llevar un control de las publicaciones analizadas y, a la vez, permitirá generar las conclusiones. Los apartados que se contemplarán en el formulario son:

- Nombre del autor o autores.
- Nombre la institución editora.
- Nombre de la institución procedente del autor.
- Título del artículo o libro.
- Año de publicación.

---

<sup>2</sup> Juan José Calva González, *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*, p. 26.

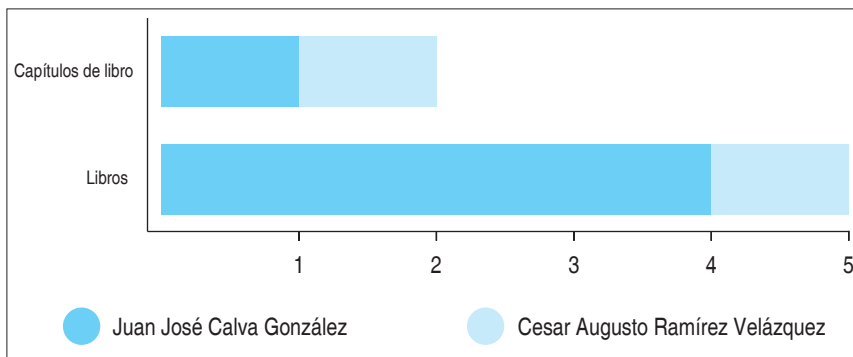
- Tipo de publicación.
  - Libro.
  - Capítulo de libro.
  - Artículo de revista.
  - Tesis.
- Número, año y volumen de las revistas consultadas.
- Metodología usada en la publicación.
  - Teórica.
  - Practica: metodología usada y comunidad estudiada.
- Etapa del fenómeno estudiada.

## LIBROS

En este apartado solamente se encuentran englobados aquellos libros que en su totalidad abordan el “Fenómeno de las Necesidades de Información” y sus fases de desarrollo.

Después de realizar la búsqueda en diferentes bases de datos, el resultado fue de cuatro libros en los doce años estudiados y dos capítulos de libro que abordan el tema investigado en este trabajo (*Gráfica 1*).

*Gráfica 1*  
Libros y capítulos de libro



La *Gráfica 1* muestra a los investigadores que han desarrollado libros completos que hablan acerca del “Fenómeno de las Necesidades de Información”; el doctor Juan José Calva González cubre el 80% de los libros creados sobre este tema, y el doctor Cesar Augusto Ramírez Velázquez el 20% restante, que equivale a un libro.

Por otro lado, en capítulos de libros sólo se encontraron 2, y son estos mismos investigadores los que crearon estos capítulos, con un 50% de producción cada uno; los datos de la *Gráfica 1* ayudarán a complementar datos de otros apartados que posteriormente se expondrán.

## ARTÍCULOS DE REVISTA

Las revistas utilizadas en esta investigación documental son:

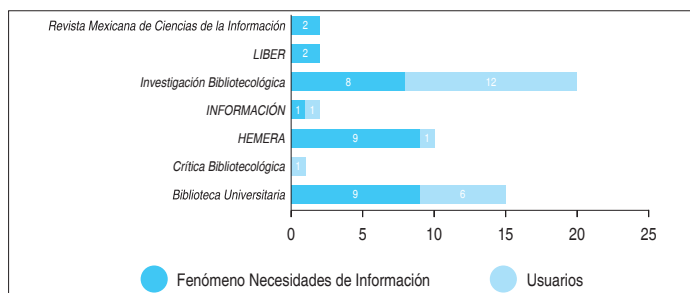
- *Biblioteca Universitaria. Boletín Informativo de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM.* Editada por la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM.
- *Crítica Bibliotecológica: Revista de las Ciencias de la Información Documental.* Editada por la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- *HEMERA. Revista de Ciencias Bibliotecológica y de la Información.* Editada por Información, Bibliotecología y Servicios Adicionales S. C.
- *INFORMACIÓN: Producción, Comunicación y Servicios.* Editada por Infocultores S. C.
- *Investigación Bibliotecológica.* Editada por el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- *LIBER: Revista de Bibliotecología.* Editada por la Asociación Mexicana de Bibliotecarios A. C.

### *Los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades...*

- *Revista Mexicana de Ciencias de la Información*. Publicación de la Escuela de Ciencias de la Información de la UASLP.

Después de consultar las siete revistas antes mencionadas, se encontraron 52 artículos de revista que abordan la temática de Usuarios de la información (*Gráfica 2*).

Gráfica 2  
Revistas



De estos 52 artículos de revista se descartaron aquellos que trataran de Alfabetización Informativa, Desarrollo de Habilidades Informativas y Evaluación de Servicios; estos artículos están representados con el tópico “Usuarios”, y representan el 40% del total de artículos revisados con un número total de 21 artículos relacionados con usuarios.

De esta manera, quedan 31 artículos que apoyan esta investigación, los cuales representan el 60% del total de los artículos de revista analizados.

De las siete revistas consultadas, a continuación se presenta un listado donde se muestra qué revistas contienen más artículos de usuarios, especialmente enfocados al “Fenómeno de las Necesidades de Información”:

1. *Biblioteca Universitaria*, con el 29% del total de los artículos que sirven a esta investigación;

2. *HEMERA*, al igual que la revista anterior, cuenta con el 29% del total de los artículos relacionados al “Fenómeno de las Necesidades de Información”;
3. *Investigación Bibliotecológica* cuenta con 8 artículos, que representan el 26% de los 31 artículos que sirven a este trabajo;
4. *LIBER* con sólo dos artículos representa el 6%;
5. *Revista Mexicana de Ciencias de la Información* también cuenta con el 6% de las investigaciones;
6. *Información* cuenta con un solo artículo de interés, y representa el 3% del total de los artículos analizados.
7. *Critica Bibliotecológica* solamente tuvo un artículo relacionado con el tema “Usuarios” pero no fue contemplado para este estudio.

## PONENCIAS

En este apartado, se tomaron en cuenta todos aquellos libros que recopilan lo expuesto en algún evento o reunión de profesionales de la información: memorias, coloquios, mesas redondas y seminarios de investigación. El título de los eventos que fueron tomados en cuenta para esta investigación son:

- Coloquio de investigación bibliotecológica y de la información.
- La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información.
- Investigaciones sobre las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción en diferentes comunidades: proyectos, avances y resultados.

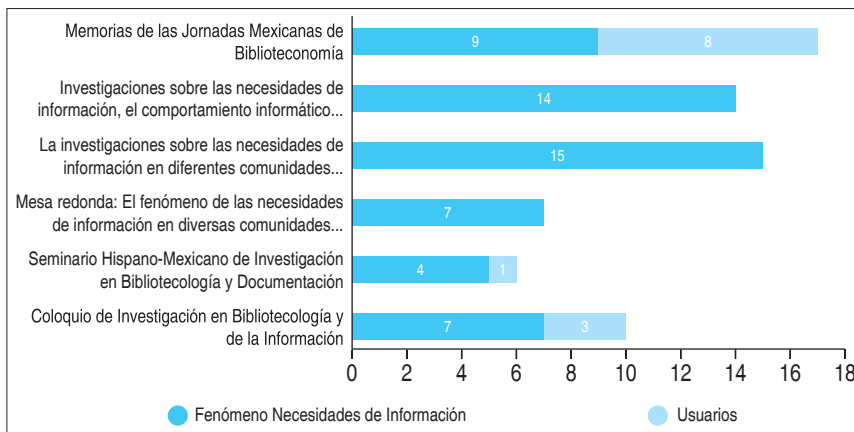


### *Los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades...*

- Mesa redonda: El fenómeno de las necesidades de información en diversas comunidades. Proyectos y avances de investigación.
- Memoria de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía.
- Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación.

En el caso de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía sólo se consultaron los años 2000-2003, y 2010-2011; por la falta de documentos físicos y digitales para su consulta en las siguientes bibliotecas: Biblioteca Central, UNAM; Biblioteca “Samuel Ramos” de la Facultad de Filosofía y Letras, UNAM; Biblioteca del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información; y finalmente los links de la página de Internet de AMBAC se encontraron rotos (*Gráfica 3*).

*Gráfica 3*  
Ponencias



Las ponencias de usuarios que se realizaron en los últimos 12 años en México son 68, de las cuales 56 representan el 82% y abordan el tema “Necesidades de Información y

sus etapas”; por otro lado, el tópico “Usuarios” sólo mostró un 18%, que representa 12 ponencias.

De los eventos nombrados líneas arriba, el que cuenta con mayor número de ponencias es “El III Seminario de Usuarios de la Información” con 15, equivalentes al 25% del total relevantes para este trabajo.

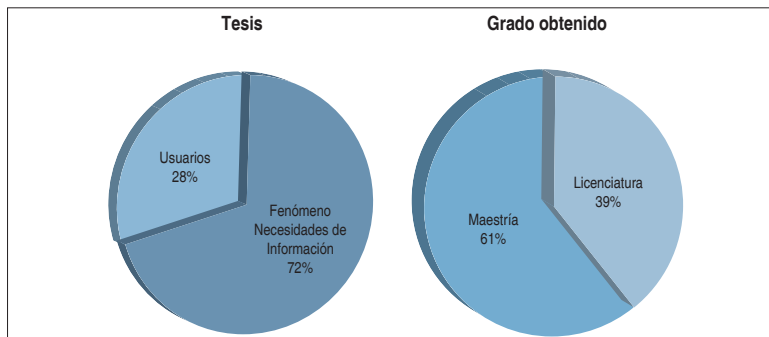
Por otro lado, el evento que realizó menos ponencias fue el “Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación” con cuatro, que equivalen al 6% de las investigaciones.

## TESIS

Las tesis son un primer acercamiento de los investigadores a su materia de estudio; es por esto que se decidió contemplar este grupo y ver qué tan explotado es el tema del “Fenómeno de las Necesidades de Información”.

En este rubro se consultaron tesis que otorgaron el título de licenciatura y el grado de maestría; el doctorado no se contempló porque no se encontró ninguna tesis que tocara el tema (*Gráfica 4*).

*Gráfica 4*  
Tesis y grado obtenido



### *Los estudios de usuarios sobre el fenómeno de las necesidades...*

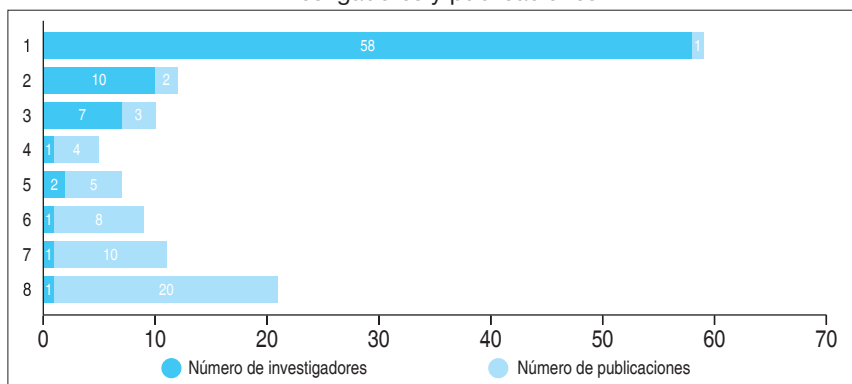
El total de tesis encontradas y analizadas para fines de esta investigación fueron 53, las cuales 38 equivalen al 72% y que abordan el “Fenómeno de las Necesidades de Información”; el restante 28% (15 tesis) tratan un tema relacionado a “Usuarios de información”.

Tomando como 100% las 38 tesis que abordan al fenómeno estudiado, de ellas el 61% (23) otorgó el grado de maestría, y el 39% (15) el de licenciatura.

## AUTORES

Una vez mostrados los resultados de publicaciones, en los siguientes apartados se mostrarán los resultados generales de todo el análisis documental realizado. En este primer apartado se presenta la gráfica de producción personal por investigador; el total de investigadores contemplados para realizar la gráfica es de 81 (*Gráfica 5*).

*Gráfica 5*  
Investigadores y publicaciones



Como se aprecia en la *Gráfica 5*, y como ya se mencionó anteriormente, predominan mucho los investigadores que

solamente han publicado una vez; por otra parte, existen muy pocos investigadores que publican de manera constante en este tema y dentro de los tres primero se encuentran:

1. El doctor Juan José Calva González, con 20 trabajos (15%) del total de los 131 trabajos consultados.
2. El doctor Cesar Augusto Ramírez Velázquez, con 10 trabajos (8%).
3. El maestro Fermín López Franco, con 8 trabajos (6%).

Estos porcentajes no reflejan realmente la producción de estos investigadores, pero tenemos que recordar que la mayoría sólo ha producido un trabajo en estos 12 años, y estos 58 investigadores representan el 44% en conjunto.

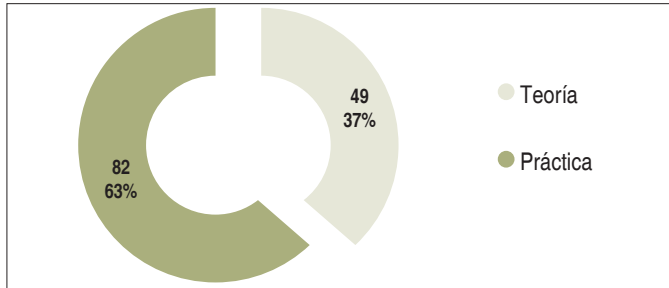
## METODOLOGÍAS

En este apartado y en los siguientes se tratará de mostrar cuáles son las tendencias en la manera de investigar. Dentro del análisis documental realizado, se contempló la preferencia de las investigaciones mexicanas en su metodología: teórica o práctica. En caso de ser práctica, se desglosará la técnica y el instrumento más usado para investigaciones. En este apartado se mostrarán tres gráficas:

- La *Gráfica 6* mostrará datos generales en cuanto a las metodologías utilizadas al momento de realizar investigación
- La *Gráfica 7* y la *Gráfica 8*, a su vez, mostrarán la metodología práctica, la cual se divide en: cuantitativa y cualitativa. Cada una de estas gráficas también contiene información acerca de las técnicas e instrumentos con

mayor incidencia en la realización de las investigaciones mexicanas.

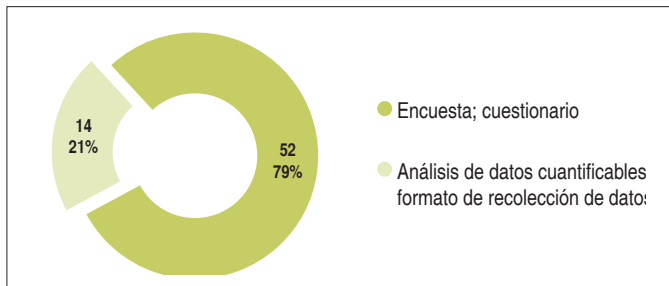
Gráfica 6  
Metodologías



Después de realizar el análisis documental de la producción mexicana en el tema “Necesidades de Información”, se trabajó el análisis de 131 publicaciones, de las cuales 82 corresponden al 63% que se inclinan por hacer investigaciones prácticas o aplicadas; por otro lado, 49 publicaciones más representan el 37% sobre investigaciones teóricas en el “Fenómeno de las Necesidades de Información”.

Para realizar las siguientes gráficas, únicamente se tomó el 63% de la anterior, del cual este porcentaje equivale únicamente a las investigaciones que son aplicadas, y en las siguientes gráficas se desglosarán los métodos utilizados.

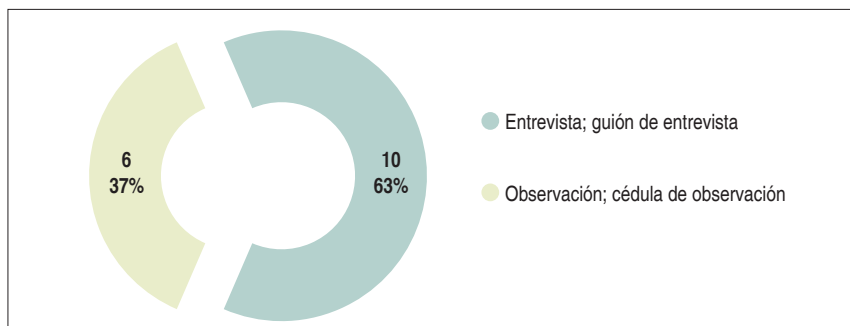
Gráfica 7  
Método cuantitativo: técnicas e instrumentos



Siguiendo la explicación de líneas arriba, la *Gráfica 7* corresponde al 80% (66 trabajos) de las investigaciones aplicadas que utilizan el método cuantitativo como base para su investigación.

De estas 66 investigaciones cuantitativas, 52 utilizan la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Esta cifra equivale al 79% de las investigaciones cuantitativas. Por otro lado, 14 investigaciones más ocuparon la técnica del análisis de datos cuantificables y el formato de recolección de datos, equivalente al 21% del total de las investigaciones cuantitativas.

*Gráfica 8*  
Método cualitativo: técnicas e instrumentos



La *Gráfica 8* representa 16 investigaciones aplicadas y corresponde al 20% restante del total de investigaciones aplicadas.

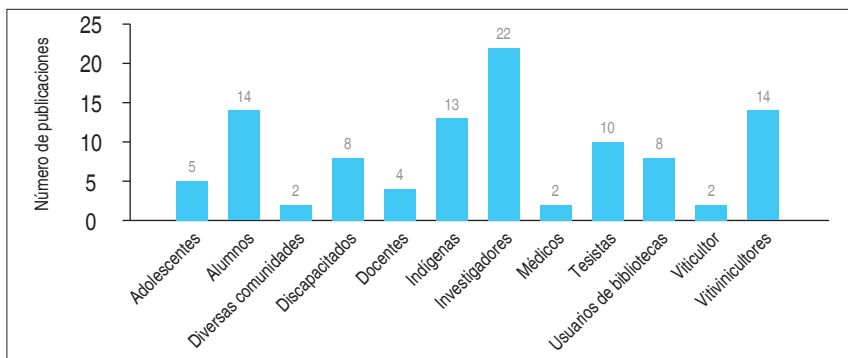
De estas 16 investigaciones cualitativas, 10 utilizan la técnica de la entrevista y el guion de entrevista como instrumento. Estas 10 investigaciones representan el 63% de las investigaciones cualitativas. Por último 6 (37%) investigaciones utilizan la técnica de la observación y la cédula de observación como instrumento de investigación.

## COMUNIDADES ESTUDIADAS

En este apartado se describirán cuáles son las comunidades de usuarios mayormente estudiadas en las investigaciones mexicanas del “Fenómeno de las Necesidades de Información”.

Para realizar una cuantificación práctica, en el apartado de diversas comunidades se englobaron comunidades específicas que sólo tuvieron una investigación en el periodo estudiado (*Gráfica 9*).

*Gráfica 9*  
Comunidades estudiadas en los trabajos de investigación



La *Gráfica 9* muestra 104 publicaciones distribuidas en diferentes categorías de comunidades estudiadas por los investigadores mexicanos. A continuación se muestran los porcentajes correspondientes a las primeras cinco comunidades más estudiadas:

1. Investigadores son la comunidad más estudiada, con un 21% del total de todas las publicaciones analizadas.

2. Alumnos de diferentes instituciones fueron los segundos más estudiados, con el 13% del total de investigaciones.
3. Vitivinicultores, junto con la categoría anterior, cuentan con un 13% de las investigaciones mexicanas.
4. Comunidades indígenas corresponde al 13% de las investigaciones.
5. Tesistas abarca el 10% del total de investigaciones consultadas.

## FENÓMENO ESTUDIADO

En este último apartado se mostrará la tendencia de los investigadores mexicanos al momento de elegir un tema de investigación, referente al tema “El Fenómeno de las Necesidades de Información y sus etapas.”

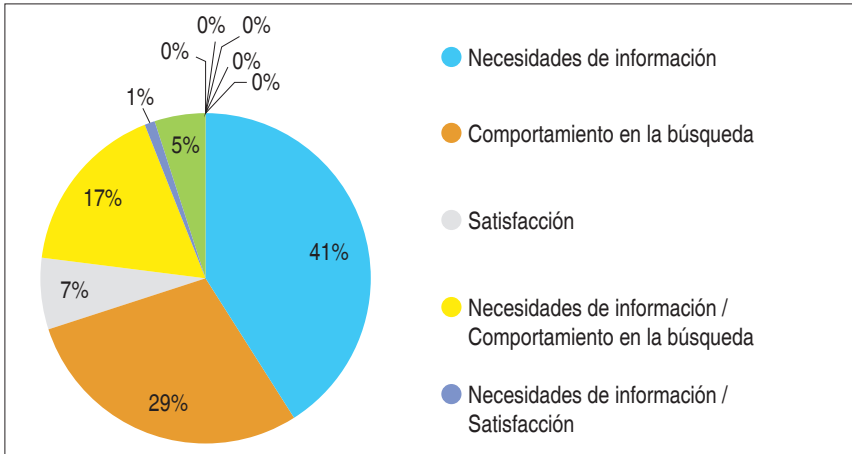
Para esto se contemplaron los trabajos producidos en los últimos doce años en ponencias, libros, capítulos de libro, artículos de revista y tesis durante este lapso; retomando los datos de los apartados anteriores, se contemplaron 151 trabajos. Los resultados fueron los siguientes:

- Necesidades de Información, 55 trabajos.
- Comportamiento en la búsqueda, 38 trabajos.
- Satisfacción, 9 trabajos.
- Necesidades de Información / Comportamiento en la búsqueda, 22 trabajos.
- Necesidades de Información / Satisfacción, 1 trabajo.
- Necesidades de Información / Comportamiento en la búsqueda / Satisfacción, 7 trabajos.



Con los datos de líneas arriba se pueden observar las tendencias en los trabajos de los investigadores mexicanos; para ver una representación de cómo es la distribución de los trabajos de estos investigadores, en la *Gráfica 10* se muestran las tendencias.

Gráfica 10  
Fenómeno estudiado



En la *Gráfica 10* se observa la tendencia de los investigadores mexicanos en las necesidades de información en diferentes comunidades.

La parte del fenómeno más estudiada son las Necesidades de información con 54 (41%) trabajos publicados; la siguiente parte del fenómeno más estudiada es el Comportamiento en la búsqueda, con 38 (29%) trabajos; y por último la etapa que engloba a la Satisfacción de esas necesidades es la parte del fenómeno menos estudiada, con nueve (7%) trabajos (todos, producidos en los 12 años estudiados).

Por otro lado, existen trabajos que estudian más de una etapa de este fenómeno; entre los trabajos encontrados que abordan más de una etapa se encuentran las siguientes

combinaciones: publicaciones que estudien las Necesidades de Información y el Comportamiento en la Búsqueda, de estos trabajos se recuperaron y analizaron 22 (17%) trabajos; se encontró un (1%) trabajo que estudia Necesidades de Información y Satisfacción de las mismas; y por último se encontraron siete (5%) trabajos que abordan el fenómeno completo: Necesidades de Información, Comportamiento en la Búsqueda y Satisfacción.

## CONCLUSIONES

A diferencia que otros países, México es un país que carece de producción en el tema del “Fenómeno de las Necesidades de Información”. Esto fue corroborado a lo largo del estudio después del análisis documental de la producción de trabajos en este tema durante los últimos doce años.

Los resultados arrojados en esta investigación muestran que el tema “Fenómeno de las Necesidades de Información” es poco estudiado a pesar de ser un tema clave dentro del quehacer bibliotecológico, ya que a partir del conocimiento de estas Necesidades de Información se desarrollan colecciones, infraestructura de la biblioteca y servicios de información.

Los resultados respaldan la afirmación del párrafo anterior, puesto que dentro de los investigadores de este tema solamente sobresale un investigador con 20 publicaciones de 131 analizadas; el investigador pertenece al IIBI y su rama de investigación, precisamente, es la de usuarios de la información; son pocos los investigadores que tienen una producción menor que él, pero mayor a la de los demás.

Las investigaciones aplicadas son las de mayor proliferación en los trabajos de investigación realizados en los

últimos doce años; esto puede ser ambivalente pues, por un lado, al realizar más investigaciones aplicadas se puede tener una cobertura real de las comunidades mexicanas y, por otro lado, estas investigaciones pueden servir para fundamentar las investigaciones teóricas en este tema del “Fenómeno de las Necesidades de Información”.

Las comunidades más estudiadas son aquellas que comparten más de una característica en común, como las comunidades académicas de una escuela en general o una carrera. Esto hace que el estudio sea, hasta cierto punto, homogéneo. Las comunidades menos estudiadas son comunidades sociales que son más heterogéneas y que son las menos atendidas por los profesionales de la información.

Por otro lado, la institución que se encarga de realizar investigaciones en este tema del “Fenómeno de las Necesidades de Información” es la UNAM por medio del Colegio de Bibliotecología y por parte del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información. De esta forma, se demuestra que la producción de investigaciones en este tema está centralizada en la UNAM, y que los investigadores que emanan de esa institución están presentes en las diversas revistas y ponencias estudiadas a lo largo del estudio.

De esta manera, el presente estudio es un primer acercamiento a los intereses de los trabajos del profesional de la información mexicano. Se espera así que este trabajo alienante a las demás instituciones a realizar investigaciones en este tema; de la misma forma, los resultados pueden orientar tanto el enfoque de la investigación como la comunidad, el método y la técnica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Calva González, Juan José, *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010.

González Teruel, Aurora, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, Gijón, Edic. TREA, 2005.