

El fenómeno de las necesidades de información: su investigación desde diversas perspectivas

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ ¹
*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
y de la Información, UNAM*

INTRODUCCIÓN

Después de la revisión y análisis de los documentos publicados en el “Seminario de usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades”² y de la discusión de diversos temas en cada uno de ellos, así como la presentación de investigaciones llevadas a cabo por los integrantes del mismo (investigadores, profesores y alumnos de maestría y doctorado), es preciso llevar a cabo un proyecto que permita desarrollar partes de un gran marco teórico para investigar el fenómeno de las necesidades de información, de tal forma que desde ejes verticales y horizontales puedan conjugarse los resultados que

1 Con la colaboración de Isabel Villaseñor Rodríguez, Universidad Complutense de Madrid; César Augusto Ramírez Velázquez, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM; Angélica Guevara Villanueva, Instituto de Matemáticas, UNAM; Antonia Santos Rosas, Instituto de Geografía, UNAM; José Tomás Palacios Medellín, Colegio de Bibliotecología de la FFL / UNAM; Fermín López Franco, Colegio de Bibliotecología de la FFL / UNAM; Ana Laura Peña Aguilar, Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, UNAM.

2 El “Seminario de usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades”, quinta edición, contó con la participación de profesores, investigadores y alumnos del posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la UNAM.

Cfr. <http://cuib.unam.mx/~usuarios>

completan dicho marco teórico y con él la confirmación de modelos que permitan explicar el fenómeno y predecir acontecimientos relacionados con los usuarios de la información en diversos entornos educativos, sociales, geográficos y económicos.

El soporte y unión que sostiene la congruencia de las publicaciones emanadas del seminario y el trabajo conjunto de los integrantes del mismo, ya sea los profesores e investigadores o los tesisistas de posgrado, es la concepción de que el fenómeno de las necesidades de información es un ciclo que se conforma de tres fases substanciales:³ las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de dichas necesidades; así como la existencia e influencia en el mismo fenómeno de factores internos y externos, de los elementos que intervienen en las fases, las tipologías de necesidades y comportamiento informativo y los métodos, técnicas e instrumentos que permiten la indagación del fenómeno.

ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA INVESTIGACIÓN DEL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Para la conformación de un proyecto que investigue las necesidades de información se puede partir de los siguientes puntos:

- Existen pocos textos en Hispanoamérica sobre este fenómeno, perceptible en los años en que no se publicó nada en estas latitudes sobre el tema. Es necesario llevar a cabo una investigación de los niveles de publicación por país en toda la región.
- Los estudios de usuarios son un área casi virgen; en España, por ejemplo, se llevan a cabo pocas investigaciones y las que se realizan utilizan distintas metodologías, materiales y técnicas.
- Las causas de la poca producción sobre el tema podrían ser las siguientes: carencias presupuestales, poco interés en el tema por parte de profesores, investigadores y profesionales y escasa producción

3 Cfr. Juan José Calva González, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos.*

escrita al respecto. Se necesita proponer la publicación de los estudios de usuarios que se lleven a cabo en diversas comunidades o sectores con la finalidad de aportar a la investigación sobre este fenómeno.

- Investigar en Hispanoamérica, a partir de lo publicado, cómo se conceptualiza el fenómeno de las necesidades de información: si sólo consideran una fase del mismo o como un todo integral (surrimiento de la necesidad, el comportamiento informativo y su satisfacción).
- La investigación llevada a cabo en las comunidades científicas, incluyendo las humanísticas, las de ciencias sociales y las de ciencias duras, da como resultado perfiles diferentes pero con alguna afinidad.
- En el ámbito universitario se realizan encuestas para conocer y evaluar los recursos electrónicos y así saber cuál es la satisfacción de los usuarios al utilizar y recuperar información de estos servicios.
- En el ámbito docente se realizan estudios de usuarios potenciales para saber si se utilizan los servicios de la biblioteca y cuál es el grado de satisfacción del usuario, pero no se investiga sobre la satisfacción de su necesidad de información, apegándose a que el fenómeno es un ciclo compuesto por tres fases.
- Para llevar a cabo un estudio de usuarios hay que considerar que la comunidad de una biblioteca no sólo la forman los investigadores, sino que se compone de estudiantes, pasantes que buscan información especializada para sus tesis, profesores que buscan libros para los contenidos de sus materias e investigadores de institutos que dependen de sus habilidades para recuperar información; todos ellos buscan información específica.
- La percepción de que los sujetos de una comunidad tienen necesidades de acuerdo a su lugar de origen determina la investigación del lugar geográfico como variable.
- La tendencia de los estudios de usuarios es proponer nuevos servicios y a partir de ellos buscar alternativas de diseño de servicios, ya que hace falta la vinculación de la biblioteca con los intereses del usuario.

- Los resultados de las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información pueden ser utilizados por el personal que atiende a los usuarios para satisfacer sus necesidades, así como para establecer la capacitación y adiestramiento del personal de la biblioteca con la finalidad de atender de forma óptima a los usuarios.
- Hay pocos estudios relacionados con las necesidades de información y el desarrollo de colecciones, ya que se percibe que la inversión en las bibliotecas no se aprovecha ya que los usuarios prefieren Internet. La investigación que hacen los usuarios debería aprovechar los buscadores y optimizar las búsquedas para obtener información de mayor calidad, ya que se percibe que están acostumbrados a copiar y pegar y en minutos terminar un trabajo, por eso los bibliotecarios debemos enseñar a los usuarios estrategias de búsqueda para que puedan utilizar Internet de mejor forma, como apoyo para el trabajo que realiza la biblioteca.
- Es importante identificar las necesidades de información para contribuir al desarrollo de habilidades de búsqueda en los usuarios.
- Ha aumentado la publicación en revistas electrónicas de reciente creación, sobre todo en España y Brasil, que comprenden los estudios de usuarios. Es necesario rastrear en las revistas electrónicas lo que se escribe acerca de este asunto y realizar una investigación al respecto.
- Convendría saber si el mismo método de investigación se aplica a diversas comunidades, o bien si diferentes métodos se utilizarían en la misma comunidad de sujetos para investigar el fenómeno integral o parcialmente.
- El factor tiempo, presentado en el Modelo NEIN, depende de muchas variables; esto repercute en la forma de medirlo en el proceso de surgimiento de una necesidad de información, el comportamiento informativo y la satisfacción a la misma.
- La perspectiva del factor tiempo dentro del fenómeno de las necesidades de información depende de dos aspectos: medir el tiempo desde que surge la necesidad de información en un sujeto hasta que la satisface, ya sea positiva o negativamente, y medir el tiempo que va desde que se satisface una necesidad de información

hasta el momento en que surge otra, lo cual se representa en el Modelo NEIN.

- Se requiere mayor trabajo en la última fase del fenómeno de las necesidades de información, la referente a la satisfacción, concretamente acerca de los cuatro elementos que la afectan: pertinencia, relevancia, precisión y recopilación.
- El Modelo NEIN debe subrayar que los elementos que inciden en la fase de satisfacción son determinados por el usuario como una valoración subjetiva.
- Es preciso abrir líneas de investigación sobre la satisfacción y las variables que intervienen en su valoración por parte del usuario.

Las posibles líneas de investigación a desarrollar y que se discutieron en grupo son:

- I. Conceptualización de términos:
 - a) Concepto.
 - b) Término.
 - c) Significado.
 - d) Definición.
 - e) La traducción del inglés al español y uso en Hispanoamérica.

Términos:

- a) Fuentes de información.
- b) Recursos de información.
- c) Fuentes primarias (de información).
- d) Fuentes secundarias (de información).
- e) Fuentes terciarias (de información).
- f) Usuario de la información.
- g) Usuarios virtuales.
- h) Tipologías de usuarios: real potencial no usuario, externo interno, etcétera.
- i) Manifestación de las necesidades de información.
- j) Manifestación contra comportamiento informativo.

Estudios de usuarios en diferentes comunidades:...

- k) Tipos de necesidades de información.
 - l) Tipos de comportamientos informativos.
 - m) Patrones de comportamiento informativo.
 - n) Pertinencia.
 - o) Relevancia.
 - p) Precisión.
 - q) Recopilación.
 - r) Insatisfacción (satisfacción negativa).
 - s) Usuario/cliente.
 - t) Estudios de usuarios.
 - u) Satisfacción de necesidades de información.
 - v) Flujos de información.
 - w) Usuario/lector.
 - x) Usuario/consumidor.
 - y) Comunidades virtuales (redes sociales, etcétera).
- II. Comportamiento informativo en diversas comunidades reales y virtuales
- a) Estudiantes en sectores públicos y privados
 - Preescolar
 - Primaria⁴
 - Secundaria⁵
 - Bachillerato⁶
 - Técnico
 - Licenciatura⁷
 - Posgrado

4 Cfr. Raúl Ortega Muñoz, *El comportamiento informativo de los alumnos de 6º año de primaria de las escuelas públicas y privadas de la delegación Coyoacán en el Distrito Federal*.

5 Cfr. María Elvia Vásquez Velásquez, *Las necesidades y el comportamiento informativo en adolescentes escolarizados de 12 a 15 años de edad en la delegación Iztapalapa*.

6 Cfr. Laura Miranda Munguía, *Nuevas alternativas de servicios bibliotecarios con base en las necesidades de información de los estudiantes de preparatoria del ITESM*.

7 Armando Sánchez Soto, *Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en biblioteconomía de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y de la UAEM*.

- Posdoctorado
- b) Académicos
 - Docentes
 - Investigadores⁸
- c) Grupos vulnerables
 - Discapacitados
 - Niños de la calle
 - Tercera edad
 - Inmigrantes
 - Migrantes
 - Internos (Centros Federales de Readaptación Social)
- d) Comunidades profesionales
 - Médicos
 - Abogados
 - Arquitectos
 - Psicólogos⁹
 - Bibliotecólogos, bibliotecónomos y documentalistas
- e) Comunidades indígenas
 - Tepehua¹⁰
 - Amuzga
 - Otomí
 - Tarasca
 - Maya
 - Náhuatl
- f) Comunidades industriales, agrícolas y de servicios
 - Vitivinicultores¹¹

8 Antonia Santos Rosas, *El comportamiento informativo de los investigadores en el área de geografía en México*.

9 Fermín López Franco, *Necesidades y comportamiento en la búsqueda de información de los psicólogos dedicados a la docencia*.

10 César Augusto Ramírez Velázquez, *Necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad tepehua*.

11 *Cfr.* Tesis de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información de José Mejía Ruíz, Enedina Salazar Méndez, José Tomás Palacios Medellín.

Estudios de usuarios en diferentes comunidades:...

- Ganaderos
 - Obreros
 - Empleados
 - g) Comunidades rurales y urbanas
 - h) Comunidades por regiones o estados
 - Estados del norte: Nuevo León, Tamaulipas, Chihuahua, Sonora, Baja California, etcétera.
 - Estados del sur: Chiapas, Tabasco, Campeche, Yucatán, Quintana Roo
 - Estados del centro: Querétaro, Guanajuato, Hidalgo, Puebla, Aguascalientes, Zacatecas, etcétera.
 - i) Replicar las investigaciones con las mismas comunidades pero con diferentes metodologías.
 - j) Indagar qué métodos se han utilizado para investigar cada una de las fases del fenómeno de las necesidades de información en cada comunidad.
 - k) Conocer los tipos de comunidades investigadas con respecto a sus necesidades de información, comportamiento y satisfacción.
 - l) Realizar investigación de usuarios virtuales con respecto a las necesidades de información.
- III. Proceso de surgimiento de las necesidades de información en diversas comunidades de sujetos
- a) Orgánico (a partir del cerebro).
- IV. Proceso de manifestación de las necesidades de información en el sujeto
- a) En el cerebro, así como la relación entre éste y el cuerpo (somático).
 - b) Modelo teórico.
- V. Satisfacción de las necesidades de información
- a) Elementos de la satisfacción de las necesidades de información
 - b) Precisión
 - c) Pertinencia
 - d) Relevancia
 - e) Insatisfacción y satisfacción

- VI. Factores (variables) que intervienen en las fases del comportamiento y la satisfacción
 - a) Factores externos según la comunidad de usuarios de la información.
 - b) Factores internos según la comunidad de usuarios de la información.
- VII. Metodología para investigar el fenómeno de las necesidades de información
 - a) Métodos utilizados.
 - b) Métodos para ser utilizados.
 - c) Métodos utilizados dependiente de la comunidad de usuarios de la información.
 - d) Métodos utilizados dependiente de la fase del fenómeno.
 - e) Técnicas e instrumentos utilizados.

CONCLUSIONES

Después de llevar a cabo la discusión de diversas temáticas a continuación se presentan algunas de las conclusiones a las que se llegaron en las diversas reuniones del seminario:

- Conceptualización de los términos de que consta el fenómeno de las necesidades de información.
- Es preciso realizar investigación teórica acerca de las diferentes partes de que consta el fenómeno de las necesidades de información: necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción de dichas necesidades.
- Se concluyó la posible existencia de una fase intermedia entre el surgimiento de una necesidad de información y el comportamiento informativo, identificada tentativamente como “manifestación”, la cual es preciso investigar.
- Es preciso investigar a profundidad los conceptos siguientes: fuentes de información, recursos de información, comportamiento informativo, conducta informativa, entre otros, para profundizar

sobre el concepto, la definición, el significado y los términos utilizados como partes de la investigación.

- Indagar sobre los diferentes factores que intervienen en la presentación de un comportamiento informativo en diversas comunidades de usuarios, precisando si es posible la identificación de las necesidades de información mediante dicho comportamiento.
- Es preciso llevar a cabo investigaciones sobre la metodología utilizada para estudiar las diversas comunidades de usuarios en concordancia con los factores que intervienen en la aparición de las necesidades de información y el comportamiento informativo.
- Es necesaria la investigación acerca de las comunidades de usuarios de la información en América Latina, el Caribe y España, así como sobre los métodos empleados en cada una de ellas en cuanto a las necesidades de información.
- La investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información puede ser multidisciplinaria e interdisciplinaria, trabajando con investigadores de disciplinas como antropología, historia, psicología, sociología, administración e integrantes de las propias comunidades de usuarios con las que se esté llevando a cabo la investigación.

Presentar resultados o avances motiva el interés para realizar investigaciones, por ello es importante que surjan inquietudes y se realicen más encuentros y seminarios como éste donde se pueden mostrar dichos resultados. Para la amplitud de investigaciones que se pueden llevar a cabo puede observarse el cuadro que se muestra a continuación:

Área de usuarios de la información. Líneas de investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información

Perspectiva teórica	Perspectiva de grupo social	Perspectiva metodológica
Marco teórico	Comunidades y su entorno	Metodología
Términos	Académicas	Métodos
Significados	Profesores	Técnicas
Conceptos	Investigadores	Instrumentos
Fundamentos	Alumnos	
Principios	Sociales	
Leyes	Indígenas	
Modelos	Niños	
Variables y relaciones	Adolescentes	
Factores internos	Adultos	
Factores externos	Discapacitados	
Tipos de necesidades	Visuales	
Patrones y tipos de comportamientos	Auditivos	
Tipos de satisfacción	Lenguaje	
Predicciones y extrapolaciones	Tercera edad	
	Profesionistas	
	Médicos	
	Chef o gastrónomos	
	Enólogos	
	Abogados	
	Notarios	
	Sommelier	
	Arquitectos	
	Industriales, de producción y de servicios	
	Vitivinicultores	
	Restauranteros	
	Despachos de publicidad	

BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, Juan José, 2001, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM.
- López Franco, Fermín, 2005, *Necesidades y comportamiento en la búsqueda de información de los psicólogos dedicados a la docencia*, tesis (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información), UNAM.
- Mejía Ruíz, José, 2012, *El perfil informativo de los vitivinicultores en el estado de Querétaro: el cultivo de la vid*, tesis (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información), UNAM.
- Miranda Munguía, Laura, 2009, *Nuevas alternativas de servicios bibliotecarios con base en las necesidades de información de los estudiantes de preparatoria del ITESM*, tesis (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información), UNAM.
- Ortega Muñoz, Raúl, 2006, *El comportamiento informativo de los alumnos de 6° año de primaria de las escuelas públicas y privadas de la delegación Coyoacán en el Distrito Federal*, tesis (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información), UNAM.
- Ramírez Velázquez, César Augusto, 2006, *Necesidades de información en comunidades indígenas: el caso de la comunidad tepehua*, tesis (Maestría en Bibliotecología), UNAM.
- Sánchez Soto, Armando, 2009, *Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en biblioteconomía de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y de la UAEM*, tesis (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información), UNAM.

El fenómeno de las necesidades de información: su investigación ...

Santos Rosas, Antonia, 2007, *El comportamiento informativo de los investigadores en el área de geografía en México*, tesis (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información), UNAM.

Vásquez Velásquez, María Elvia, 2006, *Las necesidades y el comportamiento informativo en adolescentes escolarizados de 12 a 15 años de edad en la delegación Izta-palapa*, tesis (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información), UNAM.