

# Los estudios sobre las necesidades de información: acercamiento a los últimos 25 años en México y América Latina

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

## INTRODUCCIÓN

**L**as personas presentan necesidades de diferentes tipos: fisiológicas, primarias o básicas como son el hambre, la sed, el sueño, etcétera, así como necesidades de salud, de protección o seguridad, de empleo y de niveles más altos donde se pueden encontrar las de información.

Debido a que las personas presentan necesidades de información y que por lo tanto este es un fenómeno recurrente en el hombre, en sus múltiples facetas de actividad, puede ser investigado.

Es así como cada unidad de información –biblioteca, centro de documentación, centro de información, etcétera– atiende a un sector de la sociedad –investigadores, niños, estudiantes, etcétera– y para satisfacer sus necesidades de información requiere, primeramente, conocer cuáles son, por lo cual debe detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas y esto lleva a afirmar que el usuario está concatenado recíprocamente con la unidad de información y el documento.

Pensando en lo anterior, la información que necesita el usuario para satisfacer su necesidad puede no estar incluida en el acervo documental de la unidad de información, por lo que tocaría a ésta vincular al usuario con dicha información, aunque éste se ubique fuera de ella.

Entonces, los resultados de las investigaciones pueden dar pauta para descubrir las bases o algunos principios para conformar una “teoría sobre las necesidades de información”<sup>1</sup> y de esta forma crear diversos modelos siendo uno de ellos, el más reciente, el *Modelo sobre las Necesidades de Información*, donde se relacionen las variables y pueda ser aplicado en la práctica con una metodología rigurosa.

Por todo lo anterior, el presente trabajo tiene como finalidad presentar una descripción del desarrollo del fenómeno concerniente a las necesidades de información; la forma en que surgen en el sujeto, la forma en que se manifiestan en las personas, su detección en los individuos o grupos de ellos y su satisfacción en México y América Latina.

El análisis de las investigaciones llevadas a cabo permitirán adentrarse en la existencia de relaciones entre varios elementos (variables), para seguir o continuar con la conformación de bases para una “teoría acerca de las necesidades de información”.<sup>2</sup>

## LA INVESTIGACIÓN SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

El hombre, al ir evolucionando, necesita de la herencia cultural de una generación a otra, la cual consiste en la transmisión acumulativa de los descubrimientos y conocimientos adquiridos por los seres humanos a lo largo de generaciones.

El mecanismo fundamental de transmisión de la información y el conocimiento es el lenguaje, tanto oral como escrito.

Pero es esencial tomar en cuenta que el primer mecanismo utilizado fue el lenguaje oral, por lo tanto, la información transmitida por ese medio era fugaz, difusa y no perdurable, con el sentido exacto con el cual era expresada la primera vez.

---

1 Blyumenau, D.I. “Refining initial concepts in information need theory” *Nauchno Tekhnicheskaya informatsiya*. 1986, serie 2, no. 2, p. 49. Texto en inglés. *Teoría de las necesidades de información* es un término empleado por este autor para decir que sí es posible la existencia de una teoría acerca de las necesidades de información.

2 Blyumenau, D.I.: *Op cit.*, p. 49.

Probablemente la escritura ocupe el segundo lugar, después del lenguaje, como el mayor invento del hombre en términos de comunicación; y sus orígenes, como los del lenguaje, se dan en el paleolítico.<sup>3</sup>

Así, después de la aparición del lenguaje como medio de comunicación surge la escritura, con la ventaja de que a través de ésta, se puede acumular la información y el conocimiento que ha adquirido la especie humana a través de las generaciones, quedando registrada en algún soporte:

- ❖ piedra
- ❖ tablillas de arcilla
- ❖ papiro
- ❖ pergamino
- ❖ papel
- ❖ cintas magnéticas
- ❖ disquetes
- ❖ discos compactos
- ❖ discos magnéticos de computadoras
- ❖ y algún otro soporte que se utilizará en un futuro.

Ahora el lenguaje puede ser plasmado en algún medio a través del grabado, impreso, documento fotográfico, magnético o electrónico. Además, esto incluye también la posibilidad de un registro de los propios sonidos de los que se vale el lenguaje y en donde se pueden, inclusive, incluir imágenes y texto como se hace en el cine, en los discos láser, en las cintas magnetofónicas, en la memoria de las grandes computadoras o en la actual Internet.

El cerebro humano, al pasar del lenguaje oral al escrito, se fue dando cuenta de la necesidad de acumular los conocimientos generados, para ser retenidos por él mismo y luego transmitidos a otros sujetos. Pero el conocimiento registrado significa tenerlo fuera del cuerpo, es decir, en otro lugar que no es el cerebro.

---

3 Shera, J. *Fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. p.32.

Por lo tanto el ser humano, en la restringida y más reciente fase de su largo devenir biológico-intelectivo, se ha procurado no sólo información extragenética, sino también conocimientos extrasomáticos, o sea, información acumulada fuera de nuestro cuerpo, fenómeno del que la escritura constituye el ejemplo más significativo.<sup>4</sup>

El cerebro humano, conforme fue evolucionando, tuvo la necesidad de información y de adquirir conocimiento que viniera del exterior. Así, los reflejos incondicionados están influenciados por factores sociales, dando origen a necesidades de conocimiento.

Como afirma Sagan: “[...]al ir avanzando el individuo de la infancia a la madurez y aún en la vejez, asimila constantemente en su propio sistema mental, elementos que desde su origen son externos a él, los cuales incluyen representaciones simbólicas de objetos ambientales, las normas de su cultura y los rasgos, tanto reales como ideales, de aquellos con quienes tiene ligas emocionales”.<sup>5</sup>

Actualmente, el cerebro humano genera información y conocimiento para ser consumida por el mismo cerebro humano (de otro sujeto diferente) entonces esto forma un ciclo.

La necesidad del cerebro de recibir y procesar constantemente nueva información es una característica inherente, cuando menos, de los animales superiores. Sólo una pequeña porción del sistema nervioso central se desarrolla en el nacimiento, la mayor parte crece continuamente por medio de la estimulación y la experiencia; a través de la absorción, organización y procesamiento de toda la información que llega al cerebro por medio de la percepción sensorial.<sup>6</sup>

El cerebro humano es el que recibe la información, la procesa y almacena, así es como va acumulando conocimientos y experiencias que puede utilizar para su sobrevivencia.

Es así como “la interacción entre los sentidos y el cerebro no debe entenderse como una simple relación de estímulo-respuesta en la que el sistema nervioso se asemeja a un conmutador de telefonía que

---

<sup>4</sup> Sagan, C., *Op. cit.*, p.16

<sup>5</sup> *Ídem.*, p. 14

<sup>6</sup> Shera, J., *Op. cit.*, p. 8.

conecta al estímulo con la respuesta. Más bien, el cerebro podría caracterizarse como una biblioteca o centro de información donde los estímulos o mensajes se reciben, interpretan, clasifican, ordenan y, por otra parte, se guardan y se actúa sobre ellos antes que haya una respuesta, si es que hay alguna”.<sup>7</sup>

Pero es indudable que el sistema nervioso humano y su órgano regulador, el cerebro, a través de su larga evolución ha desarrollado la capacidad de procesar la información que percibe y además almacenarla fuera del propio cerebro. Esto lo ha logrado utilizando, símbolos, figuras y sonidos.

Como indicaciones de lo anterior se pueden citar, entre otras:

- ❖ las pinturas rupestres
- ❖ construcciones monolíticas
- ❖ jeroglíficos
- ❖ papiros
- ❖ tablillas de arcilla
- ❖ libros
- ❖ medios audiovisuales
- ❖ medios electrónicos (computadoras)
- ❖ discos compactos

La utilización de estos elementos ha permitido al cerebro trabajar de forma activa y a su vez generar nuevos símbolos, figuras y formas de conservación de los sonidos para su posterior utilización por cerebros de otros sujetos, pero de forma relacional, conjunta, no de forma lineal.

Entonces “el cerebro –escribe Shera– puede hacer algo más que procesar o manipular información que le es telegrafiada por los sentidos, más que conceptualizar, distinguir y agrupar; puede generar información nueva de estímulos recibidos por medio de indicios y analogías; puede resolver problemas, según parece, fragmentándolos en partes manejables que tienen connotaciones familiares y luego, haciendo participar a todos sus recursos (como la memoria) para relacionarse con cada fragmento uno por uno, puede recordar visiones, sonidos, gustos, olores y contactos físicos y puede ser entrenado

---

7 *Ídem.*, p. 9

para recordarlos lo mejor de lo que naturalmente está inclinado a hacerlo; puede imaginar y dirigir la creación de cosas que nunca antes han existido aplicando o relacionando, de nuevos modos, algo de su conocimiento almacenado[...]"<sup>8</sup>

Este conocimiento generado puede quedar plasmado en información registrada en algún soporte, aprovechándola mediante la lectura.

Aunque el hombre tenga depositado conocimiento e información en su memoria (de su experiencia pasada) requiere de la información registrada fuera de su memoria (en algún soporte), esta la necesita para dar respuesta a las preguntas que se plantea él mismo.

Por lo anterior, Morales Campos afirma que "[...]para todo lo que hacemos requerimos información, desde la antigüedad hasta nuestros días, la necesidad ha sido constante; muchas veces, para las tareas cotidianas es un acto inconsciente ya que la información se ha transmitido de manera natural de padres a hijos, de adultos a niños; pero no todo en la vida es satisfacer necesidades básicas, ya que una vez cubiertas éstas, trascendemos a otras culturas, otros niveles de dificultad, ya unos buscamos información para poder afrontar el nuevo reto, y otros tenemos interés en difundir nuevas ideas y proponer al público temas de reflexión sobre la realidad científica, cultural y sociopolítica".<sup>9</sup>

De lo anterior se puede deducir lo que afirma López Yepes con una visión enmarcada en la información que el documento, en donde está registrada la información, es un instrumento de cultura, de conocimiento y fijación de la realidad y de comunicación en el proceso documental, así como una fuente de nuevo conocimiento científico.<sup>10</sup>

La información que el propio ser humano ha generado es precisamente para utilizarla nuevamente, por eso la registra en algún medio. Ella "[...]se produce en la sociedad en alguno de sus estratos y grupos; existe un interés consciente o inconsciente de transmitirla,

---

8 Shera, J., Op. cit., p. 11

9 Morales Campos, Estela. "Sociedad e información" *OMNIA: revista de la coordinación General de Estudios de posgrado*. Septiembre 1990, año 6, no. 20, p. 83

10 Lopez Yepes, José. "Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento?" *Scire*, enero junio 1997, vol. 3, no. 1, pp. 11-30.

ya sea de manera individual o colectiva; puede ser información de tipo secreto concentrada en un selecto grupo, o del dominio público; también en los dos casos la sociedad puede estar interesada en conocerla y participar en los mecanismos de su difusión; a su vez los grupos de poder, llámese Estado, consorcio comercial, grupo político les interesa tener la información y utilizarla”.<sup>11</sup>

Blyumenau considera que existe una necesidad social de conocimiento que luego se transforma en necesidad de información.<sup>12</sup>

En suma, el desarrollo del propio ser humano y su órgano rector, el cerebro, para sobrevivir como especie y seguir desarrollándose como un organismo vivo y evolutivo, tuvo la necesidad de conservar y transmitir el conocimiento que fue generado paulatinamente a través de su larga evolución, pero una vez que contó con el lenguaje escrito y encontró los soportes que le ayudarán a conservarlo para la posteridad, pudo avanzar más rápido en su camino hacia su completo crecimiento como ser humano.

## LOS MODELOS TEÓRICOS

La investigación acerca del surgimiento de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción tiene sus antecedentes en el extranjero iniciando en 1930 en la University of Michigan.

Posteriormente, en 1948 en la *The Royal Society Scientific Information Conference*, en sus report and papers organizada en Londres donde las comunidades investigadas, principalmente, son científicas.

Por otro lado, las investigaciones realizadas en el extranjero relativas a las necesidades, comportamiento y satisfacción son:

1. Hopkins University Study
2. US Department of Defense
3. NASA
4. INFROSS Study

---

<sup>11</sup> *Ibidem*.

<sup>12</sup> Blyumenau, D.I., *Op. cit.*, p. 51.

5. CRUS (Center for Research on user studies)
6. Voigt's Study
7. Otras investigaciones como las de Durrance en la Universidad de Michigan.

De las investigaciones tanto teóricas como aplicadas, los modelos que han surgido para investigar este fenómeno de las necesidades de información son los siguientes:

- ❖ 1956. Case Wester Reserve University. School of Library Science
- ❖ 1983. University of Wisconsin-Madison. School of Library and Information Studies.
- ❖ 1993. The Staff of the College of St. Scholastica Library
- ❖ 1997. The Asian Institute of Technology. Center for Library and Information Resources.
- ❖ 2000. University of Glasgow. Department of Computing Science
- ❖ 2001. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
- ❖ 2006. Universidad Nacional Autónoma de México. Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información.

## LOS ESTUDIOS REALIZADOS DURANTE LOS ÚLTIMOS 25 AÑOS SOBRE EL FENÓMENO

Con el fin de presentar el desarrollo de los estudios realizados acerca de las tres fases de los fenómenos de las necesidades de información, las que corresponden a su surgimiento, el comportamiento informativo y la satisfacción de las mismas a través de un recorrido por la producción hecha en América latina y el Caribe, se utilizó la base de datos INFOBILA para llevar a cabo el rastreo de documentos que trataran sobre algunas de las tres fases:

- ❖ Surgimiento de las necesidades de información
- ❖ Comportamiento en la búsqueda de información
- ❖ Satisfacción de las necesidades de información

Se analizaron los documentos recuperados que caían en alguna de las fases y que trataban sobre el tema o alguna de sus fases y de no ser así no se tomaron en cuenta para este análisis. Se incluyeron única-



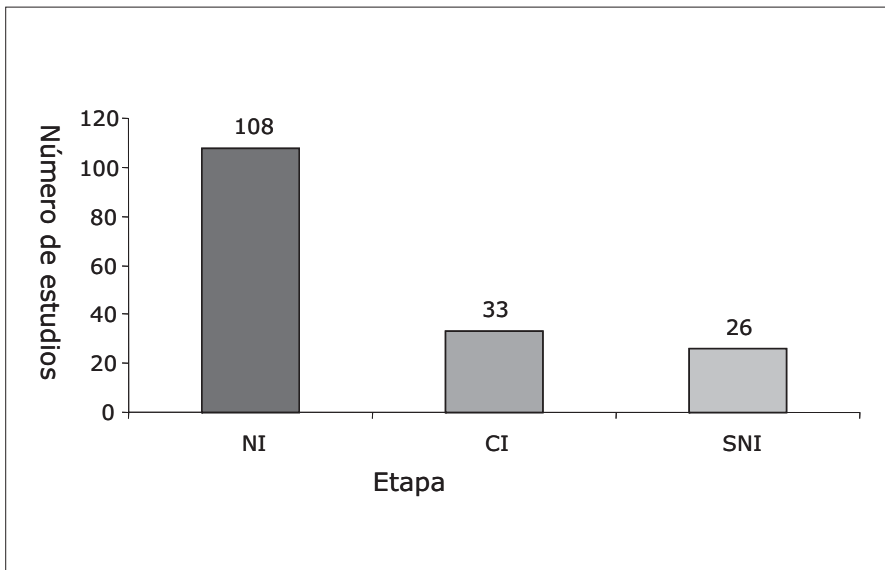
mente los documentos que trataban sobre necesidades, comportamiento y satisfacción

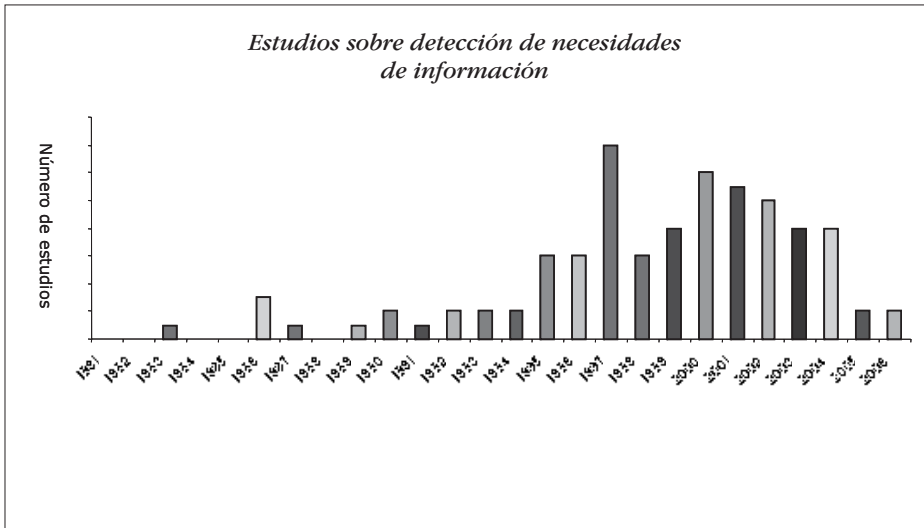
Se contó con la recuperación de un total de 253 documentos, de los cuales después de analizarlos se descartaron 86 debido a que trataban sobre:

- ❖ Evaluación de servicios bibliotecarios
- ❖ Opinión sobre el personal de la biblioteca
- ❖ Opiniones sobre el edificio de la biblioteca
- ❖ Aspectos relativos a las características de una comunidad de usuarios en específico como cantidad, edades, género, etcétera.

Del descarte anterior, se contó con 167 documentos los cuales quedaron distribuidos de la siguiente forma en cada una de las tres fases estudiadas:

Necesidades de información	(NI)	108
Comportamiento informativo	(CI)	33
Satisfacción	(SNI)	26





## NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Al observar con mayor atención lo encontrado en cada una de ellas se tiene lo siguiente:

Entre los años 1981, año de creación del CUIB, y 1994 únicamente se cuenta con 15 estudios realizados sobre esta fase.

En cambio a partir de 1995 se tienen 93 documentos y, dentro de este mismo periodo, se tienen los niveles más altos en el año de 1997 con 14 documentos y en los años 2000 a 2003 se tienen más de diez en cada uno.

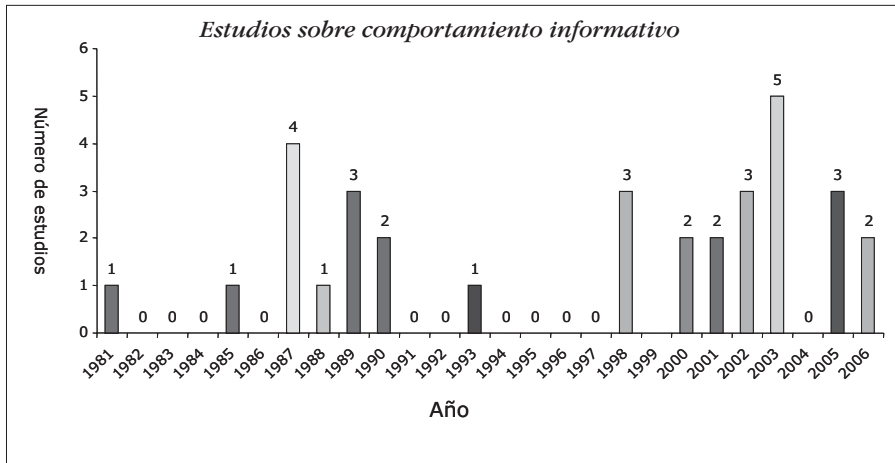
## COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

En cuanto al comportamiento informativo se encontró que están concentrados en dos partes principalmente:

La primera en el periodo de 1981 a 1993 con 13 documentos.

La segunda en el periodo de 1998 a 2006 con 20 estudios.

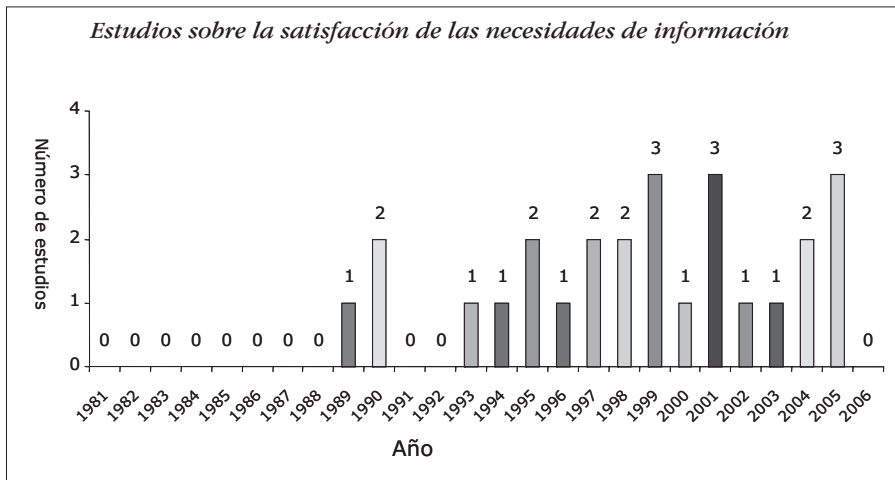
Aunque cabe señalar que existe un espacio en blanco con cero estudios realizados entre 1994 y 1997.



Los estudios se concentran entonces en el segundo periodo. Asimismo el valor más alto se concentra en 2003.

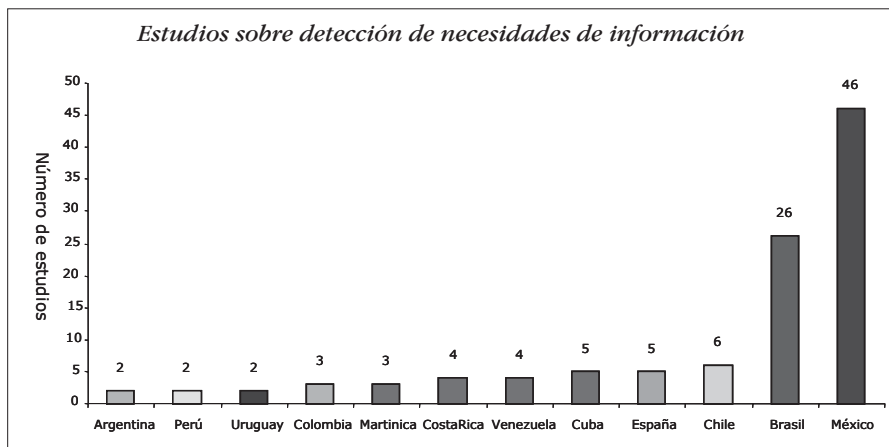
### SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Los estudios sobre la satisfacción se centran entre los años de 1995 y 2005 que aunque pocos, corresponde a 21 estudios. En años anteriores a 1989 se puede decir que no existen estudios.

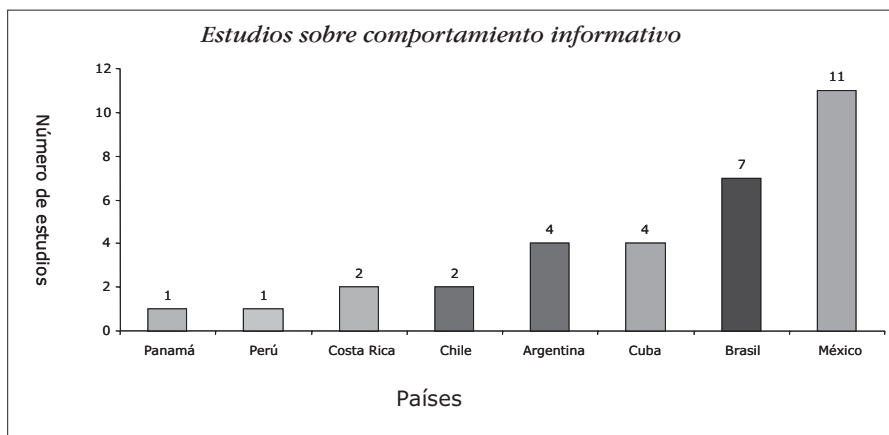


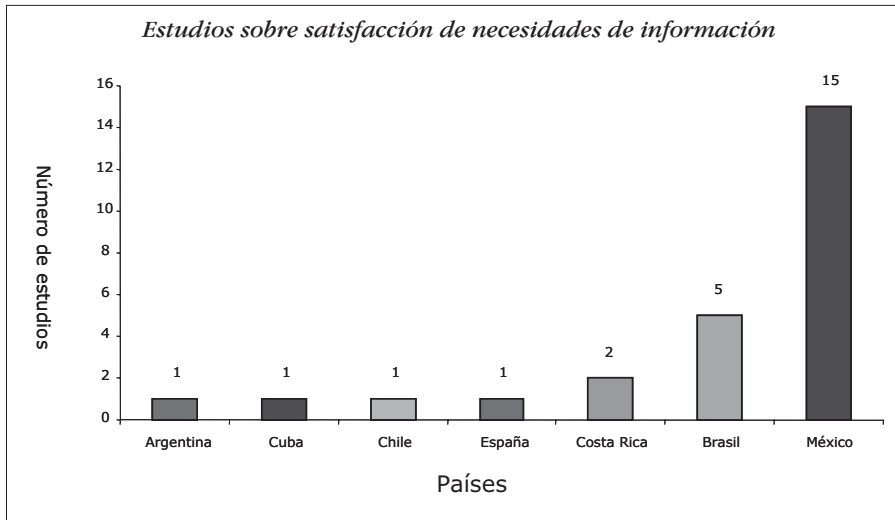
## ESTUDIOS POR PAÍS

En lo que corresponde a la distribución por país en cuanto a los estudios de las necesidades de información tenemos que el mayor número está en México, seguido de Brasil y después por Chile. Aunque se tienen más países.



En lo que respecta al comportamiento informativo se tiene que primeramente los estudios se desarrollan en México seguido de Brasil, Cuba y Argentina. Aunque existen más países, éstos son mínimos.





En cuanto a la satisfacción de las necesidades, los estudios se centran en México seguidos de Brasil, principalmente, y de cinco países más.

### ALGUNAS CONCLUSIONES

La realización de estudios acerca del fenómeno de las necesidades de información en cuanto a sus fases de surgimiento, comportamiento informativo y satisfacción se desarrolla, principalmente, después de mediados de la década de los 90.

Asimismo, aunque la cantidad es limitada los estudios de satisfacción también están presentes después de la segunda década de los 90 en adelante.

El país más interesado en que se lleven a cabo estos estudios es México, seguido muy de cerca por Brasil y efectivamente también hay un interés en otros países de América Latina y el Caribe por esta línea de investigación.

La actividad en la producción de estudios y documentos parece ser que aumenta en la última década después de 1995.

Asimismo, México sigue estando a la vanguardia en esta temática.

## BIBLIOGRAFÍA

- ATHERTON, Pauline. *Manual para sistemas y servicios de información*, el cual esta editado por la UNESCO y bajo la responsabilidad de Pauline Atherton. París: UNESCO, 1978
- BLYUMENAU, D.I. "Refining initial concepts in information need theory" *Nauchno Tekhnicheskaya informatsiya*. 1986, serie 2, no. 2, p. 49. Texto en inglés. Teoría de las necesidades de información es un término empleado por este autor para decir que sí es posible la existencia de una teoría acerca de las necesidades de información.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB, 2004.
- HILL, Helen K. *Methods of analysis of information need*. Denton, Texas: H. K. Hill, 1987. Tesis (Master of Arts)—School of Library and Information Studies. p.1.
- LÓPEZ YEPES, José. "Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento?" *Scire*, enero junio 1997, vol. 3, no. 1, pp. 11-30
- MORALES CAMPOS, Estela. "Sociedad e información" *OMNIA: revista de la coordinación General de Estudios de posgrado*. Septiembre 1990, año 6, no. 20, p. 83
- NEGRETE GUTIÉRREZ, María del Carmen. *La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones bibliotecológicas, 1988, p. 23.
- NORMAN, D.A. *El procesamiento de la información en el hombre*. Buenos Aires: Paidós, 1972.
- SAGAN, C., *Cosmos*, New York: Random, 1985.
- SHERA, J. *Fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.