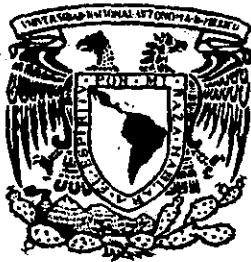


01053

1
Zey



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO**

**Facultad de Filosofía y Letras
División de Estudios de Posgrado**

**LAS NECESIDADES DE INFORMACION:
SU NATURALEZA, MANIFESTACION Y DETECCION**

**TESIS que para obtener el Grado de
MAESTRO EN BIBLIOTECOLOGIA
presenta**

JUAN JOSE CALVA GONZALEZ

ASESOR: MTRO. ADOLFO RODRIGUEZ GALLARDO



México, D. F.

257605
1998

**TESIS CON
LA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGIA

LAS NECESIDADES DE INFORMACION :
SU NATURALEZA, MANIFESTACION Y DETECCION

JUAN JOSE CALVA GONZALEZ

ASESOR: MTRO. ADOLFO RODRIGUEZ GALLARDO

FEBRERO 1998

Mamá
En todo tiempo
en todo momento
contra todo
su apoyo
su confianza
que me dió
que me da
desde el principio
de mi vida
y hasta hoy

otorgando

mi vida
que aparece
en ella
quien alienta
quien sostiene
mi vida,
a quien quiero
a mi lado,
a mi costado
en cualquier ánimo
en quien deposito
mi corazón
día a día
con amor
mi esposa

Nuestra parte,
nuestro legado,
mi ser,
nuestro ser
que vive,
que juega,
que ríe,
que ilumina:
las vidas,
el hogar
y que llora
que camina,
que brinca,
la dicha
que embarga
nuestras almas
de crear, criar
y apoyar
para juntos crecer,
juntos madurar,
juntos correr
en el mundo.
A quien lleno
nuestra felicidad,
nuestro amor,
nuestro corazón
nuestra hija ROCIO

Toñita
En la penumbra
quien alumbra,
quien brilla
la luz que da,
la que ilumina
la que alegra
mi triteza de ayer
y que hizo
renacer
mi dicha

sin descanso,
sin desmayo
contra todo
y hasta ahora
quien me dió
luz, aliento
sustento
contra viento,
contra marea
en la adversidad
en el triunfo
en todo momento
quien me ha dado
vida y todo
mi madre

JUAN JOSE

A G R A D E C I M I E N T O S

Al Mtro. Adolfo Rodríguez Gallardo
Director General de Bibliotecas de la UNAM
por su apoyo, tanto por haber tenido la oportunidad de haber
trabajo bajo su dirección y por la guía en la realización de
esta tesis.

A la Lic. Elsa Ramirez Leyva
Directora del Centro Universitario de Investigaciones
Bibliotecológicas
por brindarme la oportunidad de ingresar al CUIB como
investigador, lugar en el cual he encontrado nuevos rumbos y
desarrollo de mi profesión y por apoyarme en la realización
de este trabajo de investigación.

A la Mtra. Estela Morales Campos
Directora de Asuntos del Personal Académico de la UNAM
por alentarme a desarrollar este tema originado en su
Seminario durante los cursos de la Maestría en
Bibliotecología.

A mis revisores de tesis: Dr. Felipe Martínez, Mtro. Ramiro
Lafuente, Mtro. Roberto Garduño y Dr. Heshmatallah
Khorramzadeh

A mis amigos que aún la distancia en el tiempo no nos ha
separado: Martín, Miguel, Víctor, Alejandra, Irma.

A mis más recientes amistades: José Luis, María del Carmen,
Alfredo, Leticia, Margarita, Daniel, Daniel, Esther, Dora,
Armando, Lina.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
JUSTIFICACION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
OBJETIVOS	8
HIPOTESIS	9
VARIABLES	10
METODOLOGIA	11
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	14
CAPITULO 1. LAS NECESIDADES HUMANAS	
A) EL HOMBRE	15
B) NATURALEZA DE LAS NECESIDADES HUMANAS	20
C) JERARQUIA DE LAS NECESIDADES HUMANAS	30
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	38
CAPITULO 2. LAS NECESIDADES DE INFORMACION	
A) NATURALEZA DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	40
B) TIPOS O CATEGORIAS DE NECESIDADES DE INFORMACION	61
C) MANIFESTACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	75
D) MODELO SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACION	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	95
CAPITULO 3. METODOS DE DETECCION DE NECESIDADES DE INFORMACION	
A) LAS NECESIDADES DE INFORMACION Y LA BIBLIOTECA	100
B) METODOS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACION	121
C) LO QUE SE VA A NECESITAR (OUGHT TO NEED)	133
D) ESTABLECER LAS NECESIDADES POTENCIALES	139
E) ESTUDIOS DE DEMANDA	146
F) ANALISIS DE METAS ORIENTADAS	151
G) ESTUDIOS DEMOGRAFICOS (ESTUDIOS DE COMUNIDAD)	155
H) ESTUDIOS DE USUARIOS	159
I) ESTUDIOS DE ESTILOS DE VIDA	163
J) METODOS Y TECNICAS UTILIZADAS PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE INFORMACION EN SECTORES DE HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES Y CIENTIFICA.	168
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	178
CAPITULO 4. PROPUESTA PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE INFORMACION	
	183
CONCLUSIONES	231
OBRAS CONSULTADAS	240

INTRODUCCION

Las personas presentan necesidades de diferentes tipos: fisiológicas como el hambre, la sed, etc. y de niveles más altos donde se pueden encontrar las de información; diversas disciplinas se han abocado a estudiar las necesidades de diversos tipos, desde las básicas hasta las de niveles más altos, siendo aún escasa la investigación acerca de las necesidades de información.

En este trabajo se aborda solamente lo referente a las necesidades de información que aparecen en el ser humano, estudiando su origen o naturaleza, su manifiestación y cómo pueden ser detectadas o identificadas; así como las variables que pueden intervenir en su surgimiento en el individuo. Lo relativo a el comportamiento informativo en la búsqueda de información y la satisfacción de las necesidades de información, no son tratadas, sólo se mencionan, ya que su estudio, aunque ligado a las necesidades por ser consecuencia de ellas, es parte de otras investigaciones.

Asimismo este trabajo aborda los métodos que pueden ser utilizados por las bibliotecas para identificar las necesidades de información de su comunidad para que dichas instituciones cumplan con su misión de satisfacerlas.

Por lo anterior lo que se pretende es que los resultados de esta investigación aporten algunos elementos para la conformación de una teoría acerca de las necesidades de información, los métodos para identificarlas y su utilidad para las bibliotecas de diferentes tipo. Por lo cual este estudio gira sobre la base de la relación que tienen las necesidades de información con la biblioteca, desde la perspectiva que ésta es una institución donde el hombre puede acudir para satisfacer las necesidades de este tipo; otros recursos que pueda utilizar el sujeto para satisfacerlas sólo se mencionarán, dejándolos para investigaciones posteriores sobre este tema.

En el capítulo uno se presenta un panorama acerca de las necesidades humanas como base para entender las necesidades de información; en el capítulo dos se expone en específico las necesidades de información, su aparición o surgimiento en el ser humano, los tipos y como se manifiestan en los individuos, asimismo se presentan las variables que intervienen en su surgimiento y por último se presenta un modelo sobre el fenómeno concerniente a las necesidades de información en donde se esquematizan las variables que intervienen, ya descritas en el desarrollo del capítulo, y como se relacionan o asocian para que aparezcan las necesidades de información en las personas. En el capítulo tres se mencionan los diversos métodos que pueden ser empleados para detectar las necesidades de información, sus

ventajas y desventajas y en que tipo de biblioteca pueden ser utilizados; en el último capítulo se presenta una propuesta de los métodos y técnicas que pueden ser empleados para detectar las necesidades de información en bibliotecas públicas, universitarias y especializadas. Por último se presentan conclusiones y recomendaciones derivadas del modelo propuesto y que puedan conformar un teoría acerca de las necesidades de información

JUSTIFICACION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las personas presentan un fenómeno que se repite continuamente y que muchos lo hemos sentido y lo hemos observado en otros individuos, este fenómeno es algo que se le ha denominado: las necesidades de información.

La aparición de tal fenómeno en las personas los orilla, entre otra acciones, a acudir a una biblioteca u otra unidad de información*. Cabe señalar que el desarrollo de este

* Por unidad de información se estaría abarcando todo tipo de bibliotecas, archivos, centros de documentación, centros de información, fuentes de información gubernamentales, asociaciones (vistas como fuentes de información), industria editorial y, actualmente, de información (vista como fuente de información y comunicación); así se podría también considerar a los laboratorios de investigación y desarrollo, grupos de investigación, empresas de asesoramiento técnico y "expertos" en el gobierno y otros organismos. Este término así considerado es utilizado en el Manual para sistemas y servicios de información, el cual está editado por la UNESCO y bajo la responsabilidad de Pauline Atherton, con fecha de 1978.

estudio se centrará, principalmente, en la importancia que tienen este fenómeno para la biblioteca.

Las bibliotecas o cualquier otra unidad de información tiene como misión o propósito satisfacer las necesidades de información (1) del sector de la sociedad que le compete (investigadores, obreros, amas de casa, estudiantes, etc.), ya que para ésto fueron creadas.

Cada unidad de información (biblioteca, centro de documentación, centro de información, etc.) atiende a un sector de la sociedad (investigadores, niños, estudiantes, etc.) y para satisfacer sus necesidades de información requiere conocer cuáles son éstas, por lo cual debe detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas.

La existencia de estudios realizados sobre las necesidades de información de sectores específicos de la sociedad, como: historiadores, mujeres, adolescentes, ancianos, agricultores, etc. con metodologías distintas y en muchos de los casos no rigurosas y más bien una gran cantidad de estudios empíricos, los cuales se enfocan a estudiar la búsqueda de la información que necesitan, no logran establecer relaciones generales y causales que integren algún conocimiento teórico aplicable a las necesidades de información de cualquier sector de la sociedad y de ésta

manera ser aprovechable por las unidades de información para satisfacer los requerimientos de información de sus usuarios.

Los resultados de estos estudios pueden dar pautas para poder encontrar las bases o algunos principios para conformar una "teoría sobre las necesidades de información"(2) y de esta forma presentar un modelo donde se relacionen variables y que pueda ser probado en la práctica con una metodología rigurosa.

Por lo tanto es importante estudiar qué son las necesidades de información, cuál es su naturaleza, cómo se manifiestan, cómo se detectan y como se satisfacen.

Investigar sobre las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección, es fundamental para que la institución creada por la sociedad pueda satisfacer a las personas que integran a la misma, ya sea de manera individual o colectiva.

El conocer las necesidades de información de manera profunda permitirá desarrollar una "colección de materiales documentales cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve".(3) También permitirá el diseño de sistemas computacionales, la producción de abstracts o resúmenes e

índices y el desarrollo de servicios bibliotecarios y de información, entre otros.(4)

Por todo lo anterior, el presente estudio tiene como problema de investigación el fenómeno concerniente a las necesidades de información que tiene el hombre, determinando: ¿cuál es su naturaleza?, ¿en qué forma se manifiestan en las personas? y ¿cómo pueden ser detectadas en los individuos o grupos de ellos?, tratando de determinar los principios bajo los cuales aparecen las necesidades de información en las personas e intentando esquematizarlas en un modelo.

El análisis de los aspectos anteriores puede llevar a encontrar la existencia de relaciones entre varios elementos (variables) que posiblemente conformen las bases para una "teoría acerca de las necesidades de información" (5).

OBJETIVOS

Tomando en consideración la justificación y el planteamiento del problema de investigación, se tienen los siguientes objetivos:

a) Describir y analizar qué son las necesidades de información.

b) Identificar cómo surgen y cómo se manifiestan.

- c) Identificar la existencia de tipos y/o categorías.
- d) Identificar y describir los métodos para detectar.
- e) Demostrar que existen bases para una teoría sobre las necesidades de información.

Cumpliendo con los objetivos mencionados anteriormente se propone aportar elementos que permitan seguir estudiando las necesidades de información para la conformación de un marco teórico y además que los resultados puedan ser aplicados por bibliotecas de diferente tipo.

HIPOTESIS

Para el planteamiento de las hipótesis de esta investigación es necesario partir del problema de estudio.

Partiendo de que la finalidad principal de la presente investigación es estudiar las necesidades de información (como fenómeno en el hombre) entonces se requiere saber su naturaleza, qué son, cómo se manifiestan y cómo pueden ser detectadas; asimismo identificar los elementos que intervienen en su aparición o "formación" (6) en el hombre.

También es necesario identificar si existen categorías o tipos de necesidades de información y la relación de éstas con respecto a algunos elementos que las determinen.

Por lo anterior, en la presente investigación, tomando como base la posibilidad de contar con elementos para conformar una teoría sobre las necesidades de información, podemos partir de la siguiente hipótesis:

Si existe una relación entre el medio ambiente (y los elementos que lo integran: social, económico, laboral, educativo, etc.) donde se ubica el individuo y sus características particulares y las necesidades de información que presenta dicha persona, entonces existen bases para una teoría sobre las necesidades de información.

Si la hipótesis se confirma entonces podemos afirmar que la combinación de las variables expresadas a continuación dan por resultado que en el ser humano surgan necesidades de información.

Se pueden identificar las siguientes variables:

Variable independiente:

- a) Medio ambiente donde se ubica el individuo
- b) Características particulares del individuo

Variable dependiente:

- a) Necesidades de información del individuo
(nos puede dar tipos o categorías).

La hipótesis puede estar reflejada a través del modelo que se propone en el desarrollo de este trabajo.

METODOLOGIA

El presente estudio cubrirá, un tipo de investigación documental. Se realizará un análisis documental sobre aspectos conceptuales y metodológicos de las necesidades de información con la profundidad que permita dilucidar qué son las necesidades de información, cómo se clasifican (tipo y/o categorías), cómo se manifiestan, y cómo se detectan, así como la relación o dependencia de diversos elementos o variables en la aparición de las necesidades de información en las personas.

El análisis documental permitirá identificar los aspectos señalados en el punto anterior y realizar un modelo que permita ver las variables involucradas en este fenómeno, basado en los resultados de estudios, de diferente orden, en diversos sectores sociales. Asimismo analizar las

metodologías empleadas en estudios de necesidades de información, para hacerlas parte de este trabajo.

Fases del estudio

Para el desarrollo de este estudio se llevaron a cabo los siguientes los pasos:

A) Realización de una búsqueda de información en varios abstracts o resúmenes e índices sobre el tema de investigación.

B) Localización de los documentos.

C) Obtención de los documentos; se realizó la obtención de los documentos en la medida de las posibilidades de acceso a los mismos.

D) Lectura y análisis de los documentos que pudieron ser obtenidos.

E) Con base en el análisis se establecieron los aspectos de:

- Naturaleza de las necesidades de información

 - Elementos o factores que intervienen en la aparición de las necesidades de información en el hombre.

- Tipos, categorías o clasificaciones de las necesidades de información.

- Manifestación de las necesidades de información.
- Métodos (y técnicas) para detectar (o identificar) las necesidades de información

F) A partir de los aspectos señalados en el inciso anterior establecer si existen relaciones entre el medio ambiente, las características particulares (factores internos) del individuo en la aparición de las necesidades de información y su manifestación. Describir los métodos para detectarlas, y de esta forma tratar de dilucidar las bases de una teoría sobre las necesidades de información.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. HILL, Helen Katherine. Methods of anlysis of information need. -- Denton, Texas : H. K. Hill, 1987. -- Tesis-(Masters of Arts)--School of Library and Information Studies. -- p.1
2. BLYUNMENAU, D.I."Refining initial concepts in information need theory". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 2, 1986. -- p. 49 (en inglés p. 48-57) "Teoría de las necesidades de información" Término empleado por este autor para decir que si es posible la existencia de una teoría acerca de las necesidades de información.
3. NEGRETE GUTIERREZ, María del Carmen. La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988.-- p. 23
4. Op cit., Hill, p. 3
5. Op cit., Blyunmenau, p. 49
6. KOGOTKOV, S.D. "Formation of information needs". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 2 1986. -- p. 1-7 (en inglés p. 38-47) Este autor presenta algunas consideraciones de los factores que tienen influencia en la ocurrencia o formación de las necesidades de información en las personas.

CAPITULO 1

LAS NECESIDADES HUMANAS

A) EL HOMBRE

Nosotros somos criaturas biológicas que tiene un cuerpo material que requiere de varias cosas para sobrevivir. El hombre es producto de una larga evolución, somos un ser que posee un cerebro y un intelecto, éste es un órgano complejo, que ofrece muchas oportunidades para adaptarse a su medio ambiente circundante.

Por lo anterior dentro de los cambios acelerados que se presentan en nuestro medio circundante, sólo quedan las alternativas de ajustarse, adaptarse al cambio, controlarlo o perecer dentro de la evolución.

El hombre desde el punto de vista de la clasificación de los organismos pertenecer al: (1)

REINO: ANIMAL
PHYLUM: CHORDATA (VERTEBRADO)
CLASE: MAMIFERO
ORDEN: PRIMATE
FAMILIA: HOMINIDOS
GENERO: HOMO
ESPECIE: SAPIENS (UNICA)

Es indudable que la diferencia entre nosotros y los demás animales es el desarrollo de nuestro cerebro, puesto que debemos a él lo que ahora somos y el lugar en que nos encontramos, actualmente. Aunque no podemos dejar a un lado la herencia de que somos portadores en nuestros genes.

Pero "sin desconocer el notable influjo del legado genético en nuestro comportamiento, nuestro cerebro ofrece muchísimas más oportunidades de establecer nuevos modelos de conducta y nuevas pautas culturales en cortos períodos de tiempo que en cualquier otro ser vivo. Por decirlo de algún modo, hemos concertado un pacto con la naturaleza según el cual el difícil proceso de maduración del niño viene compensado por su capacidad de aprendizaje, la que incrementa en gran manera las posibilidades de supervivencia de la especie humana" (2)

La capacidad de aprendizaje del ser humano lo lleva, como se vera más adelante, en que presenta necesidades particulares, que hasta el momento no las tiene otro organismo vivo, lo cual le ha permitido vivir en diferentes ambientes (como por ejemplo geográficos) y en la actualidad modificarlos para poder adaptarse a éstos, como lo observamos entre los individuos que viven en los desiertos y los que viven cerca de los polos.

En cambio los demás organismos dependen, únicamente, de sus instintos y su legado genético para sobrevivir.

"Casi todos los organismos terrestres actúan en buena medida conforme al legado genético de que son portadores y que ha sido previamente transmitido al sistema nervioso del individuo, siendo la información extragenética recogida en el curso de su vida un factor secundario." (3)

Los organismos más complejos y desarrollados son los que requerirán de la información que se encuentra fuera de su cuerpo para actuar y ésta representa un factor primario para su desarrollo y sobrevivencia.

"A más abundamiento, 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." (4)

La escritura puede ser considerada como la expresión máxima de un organismo complejo y desarrollado que requiere de este medio para acumular su experiencia (conocimientos) fuera de su órgano rector: el cerebro.

Pero "además del propio lenguaje, la escritura es probablemente la más grande invención del hombre. Se convirtió en un elemento importante en el complejo de factores que produjeron las ciudad-estado a partir de orígenes tribales bárbaricos, y que llevaron ese estado a la magnitud de nación o imperio. La escritura confirma el poder de los sacerdotes y la fuerza y prestigio de los reyes. Fijó la tradición histórica y fortaleció la cohesión social. Ha preservado la sabiduría, la ignorancia, la grandeza, el orgullo, la curiosidad intelectual, el prejuicio, los amores y los odios, la arrogancia y la humildad de generaciones, en suma sus pensamientos pugnas y acciones interpretadas. La escritura es a la vez un instrumento de liberación y sujeción. Ha sido uno de los principales medios para el crecimiento intelectual y el logro creativo pero también ha fortalecido esas fuerzas conservadoras que asfixian el crecimiento y la aventura. Normalizó los códigos, los clásicos y las sagradas escrituras." (5)

La escritura ha acompañado al hombre en el transcurso de su evolución biológica y social a través de los años, siendo ésta una manifestación de su desarrollo. Y la ha utilizando como medio para registrar la información y conocimiento que ha ido acumulando a lo largo de su crecimiento como ser humano.

Pero no olvidemos que antes de la aparición de la escritura está el lenguaje, la comunicación oral y no verbal (por señas) que tenían nuestros antecesores.

"Probablemente la escritura ocupe el segundo lugar, después del lenguaje, como el mayor invento del hombre en comunicación, y sus orígenes, como los del lenguaje se pierden en la obscuridad de una antigüedad que se remonta a unos veinte mil años en la era del alto paleolítico." (6)

Después de la aparición del lenguaje como medio de comunicación entre nuestros antecesores, 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, diskettes, discos compactos, en discos magnéticos de computadoras y algún otro soporte que se utilizará en un futuro.

También por medio de la escritura, el desarrollo social, científico y tecnológico se acelera, ya que ésta tiene la ventaja de poder ser leída, analizada, criticada o repudiada por las generaciones futuras; ya que la información generada por la especie humana quedó registrada en algún medio.

La información o conocimiento que generó el propio ser humano queda registrada en algún soporte y puede ser necesitada y usada por otro ser humano en un futuro inmediato o más largo y continuar generando más información y conocimiento a partir de la información que quedó registrada en algún medio. Es así como el hombre se ha venido desarrollando desde la invención de la escritura.

B) NATURALEZA DE LAS NECESIDADES HUMANAS

Cada organismo viviente tiene necesidades y la satisfacción de éstas es necesaria para mantener la vida del organismo y para su desarrollo, esto aplica especialmente al desarrollo humano. (7)

Los seres vivos presentan una serie de necesidades que los mueven a satisfacerlas para seguir viviendo, el hombre no es ajeno a estas necesidades.

En el ser humano, al igual que en otras de las criaturas biológicas, con cuerpos materiales, que necesitan ciertas cosas para sobrevivir, la motivación de muchas de sus conductas, pueden ser trazadas por este hecho, (8) de presentar necesidades.

Se puede decir que las necesidades que presenta una persona, motivan a que ésta muestre un comportamiento, que se origina por ordenes de su sistema nervioso.

Entonces, el sistema nervioso es un gran sistema de comunicación para transmitir información de un punto del cuerpo a otro. La información es percibida por alguno de los órganos de los sentidos: vista, oído o el tacto, y ésta es percibida por las neuronas de nuestro sistema nervioso, las cuales mandan una señal al cerebro y este responde con alguna reacción, (9) es decir, presenta un comportamiento. De esta manera la información que es percibida por los sentidos puede dar origen, en la persona, a una necesidad.

Pero, a la vez, también se puede decir que esta necesidad da origen a una reacción que presentará la persona.

Veamos entonces que es la necesidad. Se ha tratado de explicar que es la necesidad que presentan los organismos y sobre todo el ser humano, lo cual ha llevado a tener, entre otras, las siguientes explicaciones:

"Lewin definió la necesidad como cualquier deseo por poseer objetos o cualquier deseo por lograr una meta." (10)

"Una necesidad es un "constructo", es decir, un término hecho por el hombre."

"La necesidad es una fuerza, que se puede decir, esta dentro de la persona y que se centra en el cerebro y el sistema nervioso, el cual organiza la acción, por lo cual no se puede considerar como una actividad fortuita y que hace que la persona sea diferente, la transforma en cierta dirección. Se puede decir que la necesidad y todo lo mencionado anteriormente surge de una insatisfacción que tiene el individuo y que lo hace reaccionar para llegar a una meta de satisfacción."

"La necesidad puede ser provocada por procesos internos o con mayor frecuencia por fuerzas ambientales." (11)

La insatisfacción que tiene el ser humano de algo, la carencia de un conocimiento sobre un objeto o fenómeno se puede decir que es cuando tiene una necesidad, es lo que lo motiva a tener una reacción para satisfacer ese algo que le falta.

El ser humano tiene esa necesidad porque su cerebro a reaccionado ante la insatisfacción o carencia de algo, es en

este momento cuando surge la necesidad de tener ese algo para alcanzar la satisfacción.

La aparición de esa necesidad, como dice Bischof puede deberse a causas internas del individuo o a causas externas a él. (12)

Murray dice que la "presión" (de algo intelectual, social o económico) que ejerce el medio sobre la persona lo lleva a una motivación que lo impulsa a tener una reacción, entonces se puede decir que el individuo tiene una necesidad y está reaccionado ante este hecho, que está ocurriendo dentro de él. (13)

Entonces "la presión procede del ambiente mientras que la necesidad surge de la persona". (14) Efectivamente el medio ambiente influye en la persona y ésta es la que presenta una necesidad; ya que el hombre es el que está siendo influenciado por este ambiente.

Es así como el medio ambiente en que se encuentra la persona lo lleva a estar insatisfecho por algo, es decir, le obliga a percibir que le hace falta algo (en este momento es cuando está teniendo una necesidad) y esa insatisfacción lo motiva o impulsa a reaccionar para satisfacer esa necesidad.

El principio de motivación está basado en el constante esfuerzo del hombre en reducir la tensión en su vida, tensión causada por las necesidades que siente dentro de sí y de la presión que deriva de la sociedad. (15)

La necesidad que siente la persona depende de la influencia del medio ambiente que rodea al individuo y que da origen a una necesidad y la aparición de una motivación la cual encaminará a la persona a tener un determinado comportamiento.

"El modelo de la motivación no sólo varía ampliamente de cultura a cultura, sociedad a sociedad, e individuo a individuo, sino que está constantemente cambiando de hora en hora. Son pocos los momentos, sin embargo, en que uno está sin motivo o en un estado de indiferencia completa, ya que en cualquier momento dado, uno necesita ésto o quiere aquello, se deleita con el logro de un objetivo deseado o se siente miserable e infeliz por un fracaso. Más aún, los motivos o impulsos rara vez operan solos y habitualmente ocurren en combinación con otros quizá conflictivos, y en la medida en que un impulso dado es dominante, depende en gran parte de su intensidad. Los instintos básicos como el hambre, la sed o la curiosidad disminuyen en gran medida el umbral de la percepción con respecto a cualquier forma de comunicación que se relacione con estas motivaciones", (16) es decir con

las necesidades que son causa de esas motivaciones puesto que son dominantes.

El hambre, la sed o la curiosidad son necesidades que se presentan en el individuo y que dan origen a una motivación que impulsará un comportamiento en la persona para calmar su hambre, sed o curiosidad, con el fin de que sean satisfechas. Asimismo, en niveles más altos, la sociedad o la cultura, son los que pueden hacer que se origine alguna necesidad en la persona y que ésta presente una motivación, y por tanto un comportamiento.

Se puede decir que "los impulsos del individuo están constantemente sujetos a ser manipulados por la cultura en la que éste se haya". (17)

"Pero independiente del modelo social, es cierto que el impulso del hombre hacia una mejor comprensión de su ambiente es uno de los primeros, y uno de los más fuertes. En sus primeras etapas esto puede manifestarse sólo como curiosidad, y que en su forma más dignificada será la "investigación científica" (18)

El ser humano, por la inteligencia que lo caracteriza (y curiosidad), está en constante manipulación por el medio ambiente, como por ejemplo el sentir que le falta la explicación o comprensión de por qué ocurren los fenómenos

naturales que le han estado rodeando desde sus principios evolutivos o los fenómenos sociales que el mismo ha creado, le originan la aparición de una necesidad, la cual se ve motivado a satisfacer buscando las respuestas al por qué de dichos fenómenos.

De esta forma las tensiones provienen de dos fuentes; las necesidades orgánicas y la inseguridad social o física, las cuales producen presión. Las necesidades orgánicas, fundamentales a toda personalidad, son tanto generales como específicas. La necesidad de alimento y agua son necesidades orgánicas generales, las necesidades orgánicas específicas pueden ser el agrado por tener un olor a pino en el aire del ambiente (19) de su casa, por ejemplo

La inseguridad social se refiere a que el ambiente social que rodea a la persona le origina necesidades de estar siempre adaptado a él, de manejarse adecuadamente en ese ambiente y de sobrevivir en él.

Las necesidades que dan origen a motivaciones o impulsos para que el hombre reaccione a su ambiente para satisfacer esas necesidades, pueden ser por medio de actividades, de varios grados de complejidad, que están condicionadas tanto por factores individuales, como sociales. En el proceso de ejercer su control social, el grupo, colectivamente, donde se ubica dicho individuo, puede suprimir ciertas motivaciones y

crear, enfatizar o estimular otras. Así, aunque las motivaciones son fisiológicas y psicológicas en su origen, también están relacionados con las acciones y las metas sociales. (20)

"Las actividades a través de las cuales estos impulsos encuentran satisfacción, implica, exceptuando a los reflejos más simples, tanto al cuerpo como a la mente, y en la medida en que aumenta la complejidad de la actividad, lo mental tiende a ser más importante que lo físico." (21)

El ser humano y la satisfacción de sus necesidades, es y será siempre la exigencia primordial a contemplar por la humanidad; al definir las necesidades básicas a cubrir, no puede faltar alimento, vestido y lugar para guarecerse, entre otras; pero su intelecto lo llevará a presentar necesidades no básicas, sino más complejas.

En suma, las necesidades están influenciadas por el medio ambiente externo a la persona que incluye los elementos sociales, políticos, económicos, educativos, etc. que hacen a una sociedad o cultura.

Así tenemos que las necesidades pueden tener características internas propias. Pueden ser primarias o secundarias, es decir, originarse dentro del yo (la persona) o llegar a la personalidad procedentes de la sociedad. (22)

Entonces las necesidades pueden originarse por:

- Los factores ambientales que provienen de la sociedad, y
- Por la personalidad del individuo, es decir por sus características particulares, psicológicas y cognitivas. Sin olvidar las primarias (alimento, etc).

También las necesidades puede ser débiles o intensas, momentáneas o perdurables por lo general cuando persisten dan lugar a cierto comportamiento. (23)

Las necesidades que dan origen a una motivación que es lo que impulsa a un comportamiento deben ser persistentes e intensas en la persona, por que si son débiles no darán origen a ninguna manifestación de la misma, ni a generar una motivación y por tanto un comportamiento.

Bischof señala algunos elementos que intervienen en la necesidad individual de un individuo, los cuales se pueden ver en la figura 1. (24)

Por lo expuesto en los párrafos anteriores se puede ampliar o explicar más estos elementos, de la siguiente forma:

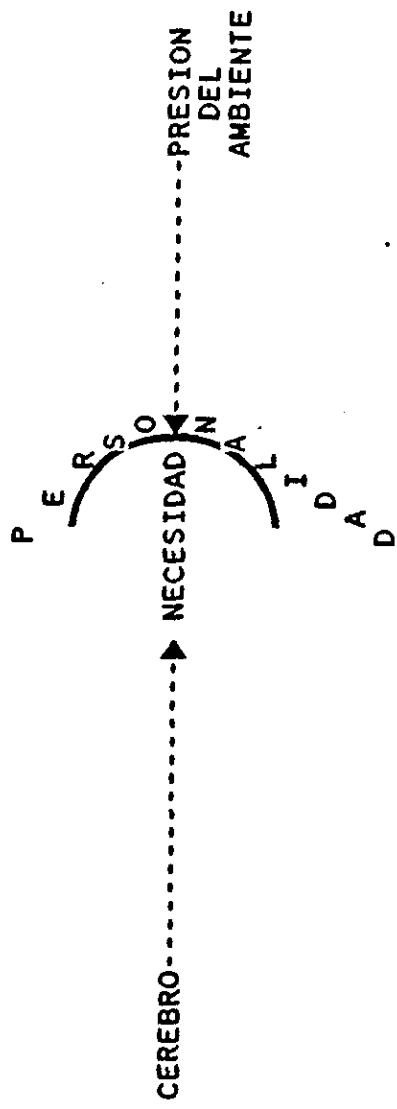


FIGURA 1

FUENTE BASADO EN BISCHOF, L.J. INTERPRETACION DE LAS TEORIAS DE LA PERSONALIDAD. MEXICO, TRILLAS, 1989. P. 133.

a) Características personales del individuo (factores internos).

En el cerebro de cada persona se encuentran las características individuales entre las cuales podemos mencionar:

Experiencia

Conocimientos sobre algún campo, actividad, etc.

Habilidades y capacidades.

Preferencias o disgustos.

Carácter de la persona, etc.

Estas características y otras más pueden tener influencia sobre las necesidades que presente el individuo.

b) Medio ambiente (factores externos).

El medio ambiente cubre los elementos en los cuales se mueve el individuo:

Social

Económico

Político

Educativo

Cultural: costumbres, tradiciones, creencias, etc.

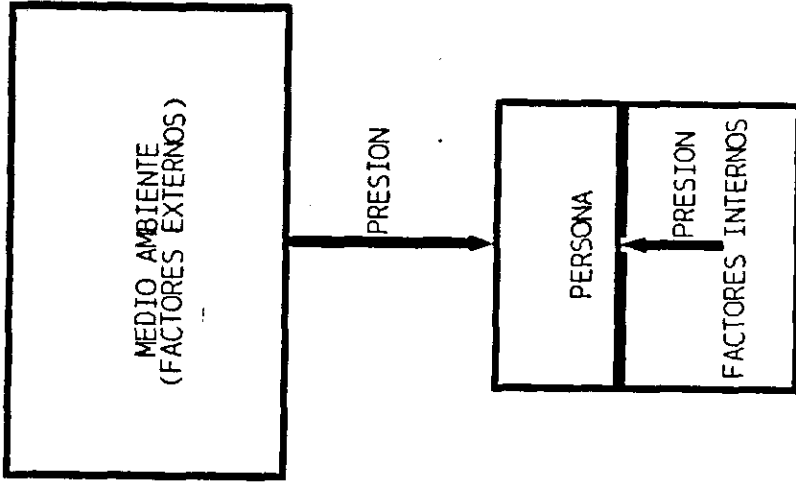
Por lo anterior se puede reestructurar la figura 1 de la forma en que se presenta en la figura 2, en donde se puede hacer más comprensible a los fines de esta investigación.

C) JERARQUIA DE LAS NECESIDADES HUMANAS

Por lo expuesto en los párrafos del apartado anterior acerca de que el ambiente y los procesos internos del individuo son los que intervienen en la aparición de una necesidad, y sí estas son fuertes y son persistentes, entonces se puede hablar de la existencia de una jerarquía de esas necesidades; debe haber básicas (como todo organismo vivo presenta) y otras que aparecen después de éstas, que serán más complejas.

Han de satisfacerse las necesidades primarias o básicas para mantener la vida (comer, dormir, eliminar, etc.) antes de que la persona pueda aspirar a satisfacer las necesidades culturales (leer, crear arte, dedicarse a una afición, etc.).

Es así como Jung indica que el hombre progresa como ser viviente porque, al satisfacer mejor sus necesidades orgánicas, primarias, básicas o fisiológicas, gasta menos



FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS NECESIDADES HUMANAS

FIGURA 2

energía y tiempo en dichas necesidades; por consiguiente el hombre es capaz, entonces y hasta éste momento, de crear formas de cultura cada vez mejores. (25)

Efectivamente el hombre como ser vivo tiene necesidades fisiológicas y son las primeras que tiene que satisfacer para después pensar o razonar en las otras cosas que le hacen falta o preguntarse el porqué de los fenómenos. Es así como Maslow nos dice: "ya que la satisfacción de una necesidad básica abre las puertas de la conciencia al predominio de una necesidad "superior"." (26)

En el hombre las necesidades básicas o primarias son las que lo motivan fuertemente y a la vez persistentemente y son precisamente las que lo hacen reaccionar con un comportamiento para satisfacerlas.

Así tenemos que estas necesidades básicas o fisiológicas son las cuales dominan al hombre por ser este un organismo viviente y que necesita satisfacerlas, primeramente, para subsistir.

Una vez satisfechas las necesidades primarias o fisiológicas pueden aparecer otras de un nivel más alto.

Se puede decir, en una jerarquía simplificada, posiblemente usada por los psicólogos, que seguirían las

necesidades afectivas (emocionales) y después las cognitivas (o de conocimiento).

Hablando sobre las necesidades que aparecen primero en el hombre y cuáles son de un nivel más alto, algunos autores han propuesto una jerarquía de tales necesidades; de esta forma tenemos, entre otras, las siguientes:

"Las necesidades propuestas por Murray son: (27) (28)

1. Sacrificio
2. Logro
3. Afiliación
4. Agresión
5. Autonomía
6. Superación
7. Defensa
8. Deferencia
9. Dominio
10. Exhibición
11. Evitación de daño
12. Infractivación
13. Alimentación
14. Orden
15. Juego
16. Desprecio
17. Percepción
18. Sexo
19. Protección
20. Comprensión: interesarse por la teoría; especular, formular, analizar y generalizar.

Se puede observar, como se intenta dar una serie de nombres a tales necesidades que presenta el ser humano. Este autor propone 20 necesidades y se puede notar que no tiene, en estricto, una jerarquía pero trata de contemplar lo que indican las observaciones y estudios que realizó.

Otro autor, posiblemente el más citado, Maslow agrupa los postulados de Murray en cinco categorías y menciona que es necesario satisfacer las necesidades básicas o de nivel más bajo, que son las más fuertes, para pasar después a las de nivel más alto.

"La jerarquía de necesidades de Maslow tiene cinco niveles; el primero y más importante se refiere a las necesidades fisiológicas, el segundo a las necesidades de seguridad, el tercero a las necesidades sociales, el cuarto a las necesidades de estima y el quinto a la necesidad de autorrealización." (29) Véase figura 3.

Con Maslow se presenta ya un orden que nos indica que al satisfacerse de manera aceptable las necesidades de nivel más bajo el ser humano pasará a tener necesidades de niveles más altos.

El orden en que las necesidades van presentandose en nuestro cronograma de vida son: al nacer tenemos, indudablemente, las necesidades fisiológicas y conforme vamos creciendo, vamos desarrollando las de nivel más alto y hasta mucho tiempo después las que se encuentra en el último nivel (la autorrealización). El grado en el cual las necesidades pueden satisfacerse es en el orden de supervivencia, por lo cual las fisiológicas son las primeras en satisfacerse. Las

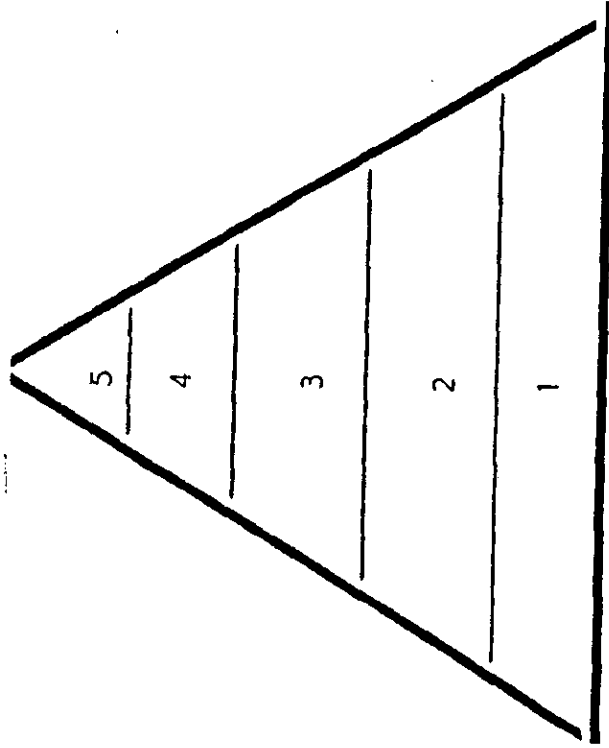
5. DE AUTORREALIZACION

4. DE ESTIMA

3. SOCIALES

2. DE SEGURIDAD

1. FISIOLÓGICAS



JERARQUIA DE NECESIDADES DE MASLOW

FIGURA 3
FUENTE EVANS, G EDWARD. TÉCNICAS DE ADMINISTRACION
PARA BIBLIOTECARIOS. MEXICO, UNAM, 1980. P.204

necesidades de más alta jerarquía emergen cuando las de nivel más bajo están satisfechas. (30)

La jerarquía de las necesidades humanas puede ser vista desde diferentes enfoques, por lo cual otros autores como Fromm mencionan otro orden de las mismas.

"Erich Fromm afirma que existen por lo menos cinco necesidades humanas, que han de quedar satisfechas si va el hombre a lograr por completo una verdadera personalidad, éstas son:

Trascendencia: ser algo más que un animal, mejorar y aprender, enriquecerse de cosas materiales.

Identidad: conocer el yo verdadero de sí mismo; ser capaz de identificarse con otros.

Pertenencia: regresar a la naturaleza o a su modo natural de existencia y no a símbolos artificiales; obtener satisfacción de trabajar y no solo trabajar por dinero.

Marco de orientación: un modo de vida sana y consistente, ser creador y conciente, así como saber responder, vivir una vida razonable en un mundo razonable.

Relación: sentirse único con el prójimo y consigo mismo." (31)

Como se puede observar la jerarquía de necesidades que propone Fromm en realidad parte de otro punto de vista, que posiblemente no se el adecuado para los fines de esta investigación; pero lo que es necesario enfatizar es que las necesidades humanas han sido estudiadas desde diferentes puntos de vista.

Para efectos de esta investigación se puede considerar que la jerarquía de las necesidades de Maslow puede ser la más adecuada para apoyar la explicación acerca de las necesidades de información que tiene el hombre. Para lo cual se describirá brevemente cada uno de los cinco niveles propuestos por este autor:

1. Las necesidades fisiológicas son de alimento, sed, sueño o por alguna otra función corporal. Las necesidades fisiológicas de comer y dormir requieren de satisfacción frecuente. Una vez que estas necesidades son satisfechas constantemente de manera aceptable, las necesidades del siguiente nivel surgen y se pueden convertir en predominantes.

2. Las necesidades de seguridad se pueden ubicar dentro de la familia, el contar con un ambiente predecible, estable, ordenado y seguro. Estas necesidades ayudan en gran medida a la autoconservación.

3. Las necesidades sociales se relacionan con la aceptación, las relaciones amistosas y las oportunidades de asociación con otras personas. Indudablemente el ser humano es un ser social.

4. Las necesidades de estima incluyen la autoestima y la estimación por parte de otras personas. Se pueden incluir los elementos de autoconfianza, logros, respeto a sí mismo, independencia y la competencia deben tomarse en cuenta en este nivel de necesidades. Evans menciona que "generalmente las necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales se cubren por completo, ésto no sucede con las necesidades de autoestima." (32) De esta forma este nivel es más complejo de satisfacer completamente.

5. Las necesidades de autorrealización son las que se refieren a realizar el potencial propio de cada persona. Esto implica que cada individuo tenga una clara percepción de cual es su potencial y su límites. Esta necesidad (se puede añadir), nunca se satisface plenamente ya que muchos de nosotros solo la "tentamos" pero tendemos hacia élla. Esta necesidad la presentan las personas (como por ejemplo los investigadores) cuando todas sus demás necesidades están aceptablemente satisfechas; aquí es donde podemos ubicar el conocimiento para así poder explicar el porqué de las cosas o los fenómenos, el conocer perfectamente los objetos del mundo

real y utilizar este conocimiento en el desarrollo o autorrealización de la propia persona.

Se puede decir que las necesidades de información estarían ubicadas en este nivel, en satisfacer una necesidad de autorrealización del individuo, sin descartar que la presentación de éstas no es tan lineal y que ellas pueden aparecer en cualquier nivel, sólo que se da con mayor frecuencia o intensidad en los niveles más altos.

En suma, a partir de las necesidades que tiene el ser humano, los factores internos y el ambiente (externos) que les dan origen, y según la jerarquía de necesidades se requiere ahondar más en nuestro fenómeno de estudio: las necesidades de información.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1 Ciencias biológicas : de las moléculas al hombre / adaptado de la versión azul del Biological Science Curriculum Study ; Claude A. Wolch ... [et al.]. -- México : CECSA, c1978.-- p.79)
- 2 SAGAN, Carl. Los dragones del edén: especulaciones sobre la evolución de la inteligencia humana. -- México : Grijalbo, 1984. -- p. 16
- 3 Idem., p. 15-16
- 4 Idem., p. 16
- 5 SHERA, Jesse. Fundamentos de la educación bibliotecológica. - México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. -- p.90
- 6 Op cit., Shera, p.32
- 7 FRANTS, Valery I. "The needs for information and some aspects of information retrieval : system construction". En: Journal of the american society for information science. -- Vol. 39, no.2 mar. 1988. -- p. 86
- 8 BOURNE, Lyle E. Jr. Psychology : its principles and meaning.-- 2nd ed. -- New York : Hol, Rinehart and Winston, c1976.-- p. 195
- 9 Idem., p.33
- 10 Lewin citado por Bischof en: BISCHOF, L. J. Interpretación de las teorías de la personalidad. -- México : Trillas, 1989. -- p.568
- 11 Idem., p. 113
- 12 Idem., p. 132
- 12 Murray citado por Bischof en: BISCHOF, L. J. Interpretación de las teorías de la personalidad. -- México : Trillas, 1989. -- p. 119
- 14 Idem., p.119
- 15 Idem., p.132
- 16 Op cit., Shera, p. 12
- 17 Idem., p. 13

- 18 Idem., p. 14
- 19 Op cit., Bischof, p. 625
- 20 Op cit., Shera, p.13
- 21 Ibidem.
- 22 Op cit, Bischof, p. 132
- 23 Idem., p.114
- 24 Idem., p. 133
- 25 Jung citado por Bischof en: BISCHOF, L. J. Interpretación de las teorías de la personalidad. -- México : Trillas, 1989.-- p. 150
- 26 MASLOW, A. H. El hombre autorrealizado : hacia una psicología del ser. -- México : Kairos, 1988. -- p. 209
- 27 Op cit., Bischof, p. 114
- 28 Op cit., Bourne, p. 207
- 29 EVANS, G. Edward. Técnicas de administración para bibliotecarios. -- México : UNAM, 1980.-- p. 203
- 30 Op cit., Bourne, p. 209
- 31 Op cit., Bischof, p. 118
- 32 Op cit., Evans, p. 205

CAPITULO 2

LAS NECESIDADES DE INFORMACION

A) NATURALEZA DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

Como se mencionó en el capítulo uno el hombre es producto de una larga evolución, es un organismo altamente desarrollado y tiene necesidades como cualquier otro ser vivo.

Las necesidades humanas estan condicionadas por el ambiente que rodea al individuo y por los procesos internos que se generan dentro de él.

Partiendo de los elementos: medio ambiente, características personales del individuo (incluidos sus procesos internos) y que las necesidades humanas tiene varios niveles, se puede intentar exponer específicamente lo que dá origen a las necesidades de información en el ser humano.

Actualmente el medio ambiente en el cual se encuentra el ser humano está plagado de información escrita, sonora y visual, debe procesar toda ésta, ya sea para producir nuevo conocimiento (y adaptarse al medio ambiente) o para generar

más información o simplemente para tenerla sólo para sí mismo.

Por lo expuesto hasta el momento, se puede considerar el desarrollo del hombre como un complejo sistema adaptativo (cibernético). (1) Es decir, que conforme cambia el medio ambiente el hombre, como organismo, se adapta a esos cambios, a cada cambio habrá una respuesta de adaptación.

En el hombre, sin desconocer la notable influencia del legado genético (como se mencionó anteriormente), ocurre que la información extragenética recogida en el transcurso de su vida es de vital importancia para su desarrollo, principalmente, social, cultural, científico y tecnológico.

De esta forma es como el ser humano (de hecho su cerebro) ha procurado obtener información acumulada fuera del cuerpo, ha utilizado la escritura como el medio para tenerla registrada (lo cual representa en suma conocimiento extragenético).

Los registros gráficos, cuyo contenido (información) puede entregarse a otra persona e ingresar a su cerebro por medio de los sentidos: del sonido y el tacto, así como de la vista, (entonces se entiende que un registro gráfico puede ser audible, táctil, así como visual), (2) permitirán que el

individuo obtenga información o en un determinado momento conocimiento.

Las personas al estar rodeadas por este ambiente sonoro y visual continuamente esta percibiendo información oral y representada en simbolos y posiblementene no registrada en un soporte.

Se puede decir que "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 quiénes tiene ligas emocionales." (3)

El ser humano puede ser considerado como un procesador de información,(4) a medida que ésta entra a través de los órganos de los sentidos es procesada por el sistema nervioso, de hecho, primeramente, la información verbal y escrita, dotada de significado acústico y visual, es la que perciben los sentidos y procesada por el sistema nervioso, éste simplifica lo que percibe, a información substancial, la cual llega de este modo a niveles más altos, así la información que entra al sistema nervioso es procesada, y una vez en el cerebro puede generar conocimiento (5) y por tanto nueva información

"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." (6)

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

"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 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." (7)

El cerebro representa un órgano especializado que permite que el organismo se desarrolle y sobreviva a través de adaptarse a las variaciones y cambios que presenta el

medio ambiente en un lapso; ésta adaptación es imposible si el organismo no tiene información acerca del medio ambiente y ésto es por lo cual el cerebro reacciona a través de comportamientos adaptativos que consisten en el procesamiento de la información que percibe del medio ambiente para que el organismo se adapte a uno nuevo. (8)

Indudablemente, 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, ésto lo ha logrado utilizando símbolos, figuras y sonidos; como señales de ésto se pueden citar las pinturas rupestres, construcciones monolíticas, jeroglíficos, papiros, tablillas de arcilla, libros, medios audiovisuales, medios electrónicos (computadoras) y discos compactos.

"Y sin embargo el cerebro 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, fragmentandolos 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 para

recordarlos lo mejor de lo que naturalmente esta 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..."(9)

El cerebro, como órgano, permite en gran medida la supervivencia de las personas a través de dar pautas para adaptarse al medio ambiente, pero para ésto necesita tener la información del medio ambiente cambiante.(10) Así el cerebro necesita procesar la información recibida y dar una respuesta.

El conocimiento generado por el cerebro produce nueva información que para transmitirla y conservarla fuera del cuerpo utiliza la escritura (o cualquier otro medio, por ejemplo: audio) para que ésta pueda ser captada por otro ser humano y en un momento dado generar nuevo conocimiento.

Este conocimiento generado puede quedar plasmado en información que ha sido registrada en algún soporte para que pueda ser leida por otro individuo o grupos de ellos cuando la necesiten.

"Fundamentalmente los motivos que mueven a un individuo a leer, no difieren de aquellos que inspiran otras formas de acción humanas, estos motivos podrían ser catalogados interminablemente: mejorar la capacidad para ganar dinero,

adquirir poder, incrementar la seguridad, escapar a la ansiedad, resolver problemas personales, experimentar aventuras vicarias, entregarse al gozo estético o a la excitación emocional, gratificar un deseo de prestigio, identificarse con un grupo y muchos otros." (11).

El hombre por su propio instinto investiga con el fin de solucionar problemas o contestar preguntas y para ésto requiere información, que el mismo ha generado. Aunque el hombre tenga depositado conocimiento e información en su memoria (de su experiencia pasada) requiere de la información registrada fuera de ella (en algún soporte) esta la necesita para dar respuesta a las preguntas que se plantea el mismo.

"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, trascendamos 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. "(12)

La información que el propio ser humano ha generado es precisamente para utilizarla nuevamente, por tal razón la tiene registrada en algún medio.

"La información se produce en la sociedad en alguno de sus estratos y grupos; existe un interés consciente o inconsciente de trasmitirla, 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, llamese Estado, consorcio comercial, grupo político les interesa tener la información y utilizarla" (13)

El individuo organizado en sociedad participa definitivamente en el proceso de generación y utilización de la información, entonces la existencia de ésta no es un hecho aislado, es un producto social.

"Cuando hablamos de sociedad nos referimos a ella en su conjunto o algunos de sus subconjuntos que la forman: amas de casa, obreros, periodistas, científicos, etc. El interés en la información responde a la necesidad del humano de expresarse y de querer saber lo que los demás han expresado, responde a una necesidad, que en un momento se vuelve un derecho fundamental del hombre." (14)

La información y el conocimiento generado por la sociedad es un derecho fundamental para ella misma; tener acceso a lo que ella produce permitirá al hombre, integrarse socialmente, adaptandose a los cambios del ambiente para sobrevivir. Ya que "...los seres humanos utilizan para ejecutar sus tareas, toda la información disponible". (15)

Siendo así, los seres humanos necesitan información para sobrevivir; cuando se tiene suficiente información disponible acerca de sí mismo y acerca de su medio ambiente es más probable su sobrevivencia, desde este punto de vista la necesidad por la información es una necesidad vital. (16) Se puede decir que la información es la llave a la supervivencia individual y colectiva. (17) (18) Lo que plantea que el contar con información el hombre como ser individual y colectivo puede adaptarse al medio, controlarlo y sobrevivir.

En nuestro planeta el ente que presenta necesidades de información es el ser humano.

Sólo el hombre puede ser portador de necesidades de información, (19) ya que en él, este tipo de necesidades se ubica en el nivel más alto; entonces una de las más importantes necesidades es la de información. (20) Que sin duda lo distingue de los demás organismos vivos.

Las necesidades que tiene el individuo, pueden ser por causas básicas o de nivel más alto, en éste, es cuando intervienen factores ambientales externos al organismo y es precisamente cuando aparecen las necesidades de información.

Las necesidades de información, principalmente, surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, etc.) y se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente) los cuales lo estimularán a que tenga una reacción, deberá adaptarse a él. Es indudable que el hombre necesita de la información extragenética acumulada fuera de su cuerpo para utilizarla en su adaptación al medio. Por lo cual puede aparecer la necesidad de información en los diferentes niveles pero es más fuerte y persistente una vez cubiertos los niveles básicos.

Las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades, etc. También se presentan por curiosidad, por requerimientos del trabajo o estudio. Sin embargo no sólo las personas (como ente individual) presentan una necesidad de información, sino también las organizaciones o instituciones (compañías, industrias, instituciones educativas, etc), pero no hay que olvidar que dichas entidades está compuestas por individuos.

Lo anterior, es debido a que "la información es una necesidad cotidiana, a veces una exigencia impuesta por el acelerado crecimiento de las actividades humanas."(21). Es decir las actividades que desarrolla el hombre producen una presión sobre el mismo orillandolo a tener una necesidad de información y por tanto un motivo o impulso dando origen a un comportamiento encaminado a satisfacerla.

Así como la necesidad de información y conocimiento impulsa al individuo, así también impulsa a la sociedad, se puede decir que es la base del comportamiento colectivo y también del individual; así como el cerebro humano se deteriora cuando es privado de información que pueda ser procesada, asimismo la sociedad; si ésta quiere evitar la decadencia, debe de tomar constantes medidas preventivas para la identificación, adquisición y asimilación de nueva información y conocimiento que necesita.(22)

La necesidad de información del individuo se presenta cuando éste tiene una insatisfacción, no está satisfecho y cuando una necesidad de información se satisface aparece otra. (23)

"La necesidad conciente de información no es una necesidad que se encuentre en el primer nivel de la pirámide de Maslow, donde se encuentra el alimento y el vestido, necesidades que requieren de una inmediata satisfacción para

subsistir. Una vez satisfechas las necesidades de alimento y vestido, es posible que el hombre piense y sienta otras necesidades que estén relacionadas con el confort físico y/o con el deleite espiritual y el conocimiento intelectual, como sería el caso de la información." (24)

Es así que cuando el medio ambiente cambia (ya se satisfizo alguna necesidad), el sistema nervioso reacciona y es cuando aparece alguna otra necesidad, la cual puede ser de información, para adaptarse al medio ambiente cambiante. Las necesidades de información cambian cuando el individuo pasa de un ambiente a otro, es decir, si el sujeto cambia de ambiente sus necesidades de información cambian.

Pero hay que ver que la construcción del término necesidades de información es una construcción genérica usada para responder porqué las personas buscan, encuentran y usan la información. (25) En muchas ocasiones los términos necesidad, demanda, requerimiento o deseo de información se han usado indistintamente sin hacer ninguna distinción entre ellos o aclarando su significado. (26)

Asimismo hay que considerar que la búsqueda, requerimiento, demanda o deseo de información es el reflejo de que existe una necesidad de información en la persona.

Si el individuo presenta una necesidad de información es porqué la requiere en ese momento, puesto que se ha visto estimulado, a través de su sistema nervioso a satisfacerla.

Se puede decir que la necesidad de información es un concepto primario designado para especificar un estado psicológico del hombre. (27)

Posiblemente no sea factible todavía definir específicamente la "Necesidad de información", como pasa con el concepto de "información", pero si podemos hacer aproximaciones a través de delimitar campos en los que podemos explicar que es una necesidad de información y explicar su naturaleza, dando así pautas para una posterior definición del concepto que permita abarcar todas las perspectivas desde que se quiera ver el término.

Es también importante señalar que en estudios efectuados sobre las necesidades de información de los científicos (investigadores), otros profesionistas (médicos, abogados, etc.) y otros sectores sociales (mujeres, hombres de raza negra, agricultores, etc.) el término "necesidades" se interpreta generalmente como algo que tiene que ver con: clases de mensajes en función del sujeto, el uso general del vocablo, el lenguaje o las fuentes donde encuentran la información que necesitan las personas. La confusión sobre estos usos del término "necesidad", ciertamente no han

contribuido a clarificar el problema sobre que son las necesidades de información. (28)

Se ha intentado dar diferentes definiciones a las necesidades de información pero esto ha sido muy difícil y han surgido más términos como: necesidades por la biblioteca y los recursos bibliográficos, necesidades por documentos y necesidades de lectura. (29)

Es así como en la literatura se encuentra la dificultad de definir los conceptos básicos de las necesidades de información. (30) (31) (32)

Pero hay que intentar explicar que es la necesidad de información, sin olvidar lo expuesto en párrafos anteriores en relación a que la información es algo que el ser humano genera y registra en un soporte con miras a su posterior utilización por el mismo; entonces esta explicación tiene como marco a la información que se encuentra registrada en algun soporte impreso, audiovisual o electrónico.

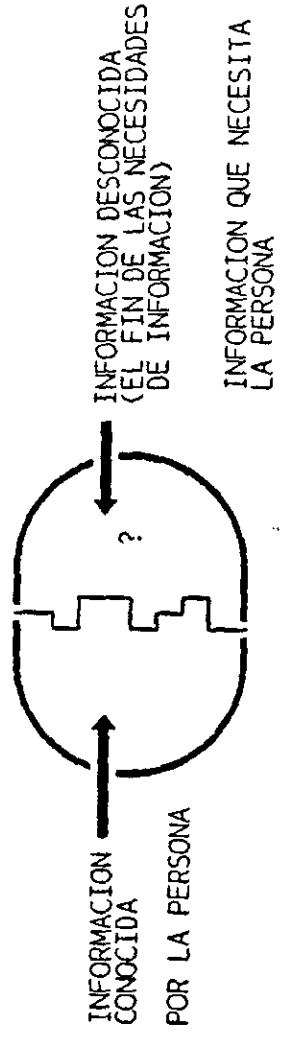
Una necesidad de información es un acto de reconocer la insuficiencia de nuestro conocimiento acerca de algunas cosas o de partes de esas cosas o modelos. Si detectamos partes incompletas de esas cosas o modelos nosotros necesitamos de el conocimiento adicional, que no poseemos actualmente, para

eliminar esas partes incompletas de las cosas que queremos conocer. (33)

La información o conocimiento insuficiente sobre alguna cosa, fenómeno u hecho origina a que aparezca una necesidad de información para obtener la información o el conocimiento que hace falta para que ese hecho, cosa o fenómeno lo comprendamos en su totalidad.

Una necesidad de información que tiene un individuo es un complemento necesario socialmente en una labor práctica y en el curso de la exploración científica del mundo; entonces las necesidades son definidas por las relaciones entre el nivel de conocimiento social necesario y el nivel de conocimiento disponible (o el nivel de baja información que posee el sujeto). (34) Se puede mencionar que es la información que le hace falta a la persona para seguir realizando su actividad práctica o científica, en este caso.

Es así como las necesidades de información surgen cuando tenemos por un lado la información que es conocida por el especialista (yo diría cualquier persona) y por otro lado la información que desconoce el especialista pero que necesita, ésto sería el objeto de las necesidades de información, según Kogotkov (35) quien lo representa de la siguiente manera: véase figura 4 (36)



NATURALEZA DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

FIGURA 4

FUENTE BASADO EN. KOGOTKOV, S.D. FORMATION OF INFORMATION NEEDS, EN. NAUCHNO TEKNICHESKAYA
INFORMATSIYA. SERIE 2, VOL. 20, NO. 2. P. 38.

Esta insuficiencia de información o conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o hecho produce una insatisfacción en el individuo, lo cual lo lleva a tener una necesidad de información que debe satisfacer para obtener esa información o conocimiento que le hace falta acerca del fenómeno u objeto.

Cuando se empieza a formar una necesidad en la persona, según Kogotkov, se está en un estado de necesidad (reflejada por la insuficiencia de información que se posee), después surge el estado de contenido (que corresponde a una información específica sobre algo, por ejemplo: el número de electrones en el uranio), que información es necesaria o requerida para satisfacer la necesidad. (37)

La formación de la necesidad en la persona, como se había expresado en párrafos de otros apartados, implica que la actividad es la base de las necesidades de nivel más alto; entendiendo la actividad que desarrolla la persona, el ambiente en que la realiza y las características particulares de dicho individuo.

Las necesidades de información aparecen cuando un especialista (u cualquier persona) reconoce la insuficiencia de su conocimiento acerca de la construcción de un modelo de un objeto o explicación de un fenómeno, el cual se ve reflejado al intentar construir relaciones en el objeto, y

que su conocimiento, requiere de otros elementos para mejorar el modelo o explicación del mismo. (38)

El estudio de las necesidades de información debe contemplar, entonces un análisis de las características psicológicas y cognitivas del individuo vinculadas con la actividad o labor que realiza o que está realizando en ese momento (39), pero no sólo de su actividad sino de todo el medio ambiente que lo circunda y de la influencia que éste ejerce sobre la persona.

Durrance menciona que las necesidades de información varían de acuerdo a la naturaleza de la actividad en la que el usuario se encuentra, el medio ambiente en el que realiza la actividad y las características propias del usuario. (40) De esta forma enfatiza en que la necesidad de conocimiento o información esta condicionada por el carácter de la actividad profesional (o no profesional) de la persona y depende también de sus características individuales. (41)

Además se debe conocer el problema medio ambiental en general y el medio ambiente informativo, ya que éstos juegan un papel clave en la predicción de las necesidades de información.

Partiendo de que las necesidades de información nacen del papel que un individuo desempeña en su vida social; (42)

es necesario incluir estudios sobre aspectos del medio ambiente socio-cultural-físico y del papel y desempeño que juega el individuo.

Podemos observar, en lo anterior, que existen varios factores que surgen (sociales por ejemplo) y que tienen influencia sobre la aparición de las necesidades de información.

Por lo anterior se puede decir que el medio ambiente que rodea al individuo, en el lugar en que se encuentre, lo presiona a que presente necesidades de información y que entonces junto con el conocimiento de este medio ambiente que rodea a la persona y de las particularidades de cada una de ellas podemos predecir las necesidades de información que puede tener.

Entonces la sociedad directamente influye en la formación y satisfacción de las necesidades de información, mientras que también determina el contenido de ellas. (43)

Pero también podemos ver la aparición de las necesidades de información de manera más específica o con otro enfoque: cuando el ambiente en que se encuentra una persona le plantea un problema específico.

Es así como Durrance menciona que la necesidad de información es el resultado de la aparición de un problema en una situación específica. (44)

Las necesidades de información pueden ser consideradas desde la perspectiva de la solución de problemas donde intervenga la utilización del conocimiento (45) que se requiere para solucionarlo.

Las necesidades de información que se presenta en un individuo tiene su base en que la información tiene un propósito, por eso es que la necesita. Es decir la presencia de un propósito para el uso de la información nos lleva a concluir que es necesaria. (46) El propósito puede estar ligado a la solución de un problema que le fue planteado a la persona por su ambiente donde se encuentra.

También la necesidad de información del individuo se presenta cuando se encuentra en grupo realizando funciones y actividades similares con la finalidad de alcanzar un objetivo común, como puede ser resolver un problema, entonces es cuando se encuentra en sociedad.

El acercamiento para entender las necesidades de información y los elementos que intervienen en su aparición en el hombre, como son: el ambiente, las características particulares del individuo, el conocimiento o información que

le falte sobre un objeto o fenómeno, pueden proveer un contexto lógico para entender el comportamiento en la búsqueda de información lo cual a final de cuentas es la manifestación de esas necesidades.

El estudio de las necesidades de información y el comportamiento informativo (búsqueda de información) es complejo debido a que la conducta humana es multidimensional, (47) lo cual lo convierten en un problema con muchas variantes.

En suma, las necesidades de información las presenta el ser humano y estas surgen debido a la presión que ejerce:

- El medio ambiente que lo rodea,
- Las características particulares de cada individuo, y
- La insuficiencia de conocimiento o información acerca de alguna cosa o fenómeno (ésta puede quedar, inclusive, en las características particulares que tiene una persona en un determinado momento), lo cual le provoca una insatisfacción que debe satisfacer.

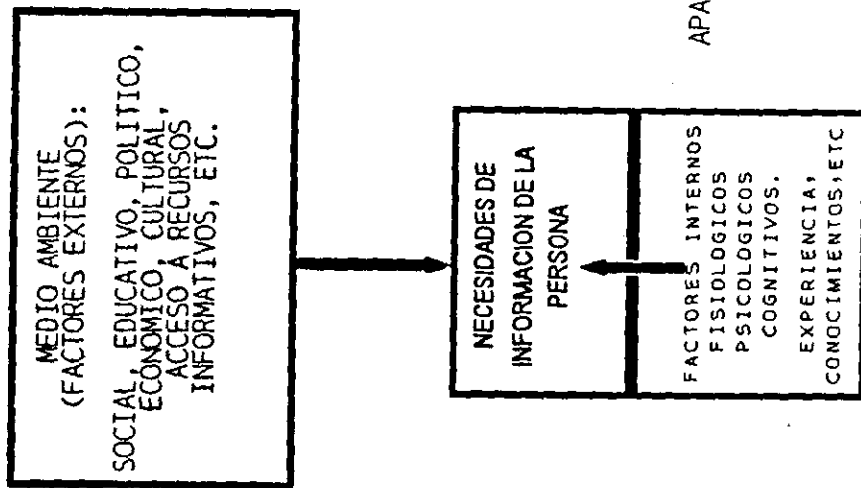
En el medio ambiente podemos considerar: lo social, educativo, político, cultural, acceso a recursos informativos, etc.

En las características particulares o internas de la persona podemos considerar: su experiencia, conocimientos o carencia de algunos, habilidades y capacidades, grado de adiestramiento en la utilización de recursos informativos, etc.

Es así como las la necesidades de información aparecen debido a los factores mencionados anteriormente y los podemos esquematizar en la figura 5, observando la relación que guardan con la aparición de las necesidades de información en la persona.

Las necesidades de información de una persona se puede decir que es la suma total de cada necesidad de información. (48) Si ésto es así puede llevar a pensar que un individuo puede tener diversas necesidades de información lo cual puede llevarnos a que existan varios tipos de ellas, lo cual se discutirá en el siguiente apartado de este trabajo.

En resumen, se puede mencionar que las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, razón por la cual siente una insatisfacción, la que se ve motivado a satisfacer, por lo cual lleva al individuo a presentar un comportamiento para buscar la satisfacción.



APARICION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

FIGURA. 5

B) TIPOS O CATEGORIAS DE NECESIDADES DE INFORMACION

Si consideramos que las necesidades de información surgen en las personas, éstas aparecen debido a que presentan una insatisfacción, por:

- La carencia de algún conocimiento o información acerca de un fenómeno, objeto o para resolver un problema, y

- Que la persona esta ubicada en un ambiente (social, político, científico, etc.) que tiene influencia en la aparición de esa necesidad de información (insatisfacción acerca de algún conocimiento o información), y

- Además como individuo tiene características particulares (experiencia, conocimientos previos, etc.) que también influyen en la aparición de una necesidad de información.

Por lo anterior se puede dar pauta para pensar que existen diferentes tipos de necesidades de información que tiene una persona.

Kumar y Blymenau indican que las necesidades de los usuarios son básicamente de el tipo cognitivo, porque éstas involucran el aprendizaje de habilidades.(49) Entonces las necesidades de información pueden ser de tipo cognitivo, se puede decir, que son las necesidades de tener un conocimiento (de conocer algo o alguna cosa u objeto) que la experiencia no les ha dado hasta el momento. (50)

Con base en lo expuesto en el apartado anterior es indudable que las necesidades de información surgen en los niveles más altos de la jerarquía de Maslow, por lo tanto estarán relacionadas con el conocimiento.

Las necesidades de información las puede presentar un ente individual o como grupo.

Pueden existir necesidades de información de tipo colectivo, es decir, que pueda tener la sociedad como grupo de individuos y pueden estar relacionadas con los fenómenos sociales y los psicológicos (emocionales, etc.). (51)

El tipo de necesidad de información depende del ambiente donde se encuentra el individuo, de esta forma las necesidades de información cambian cuando el individuo cambia de ambiente.

Es necesario entender el medio ambiente de trabajo o el medio ambiente de vida como una influencia sobre la naturaleza y tipo de las necesidades de información de los individuos (52), entonces tiene importancia el factor situacional ambiental.

Por lo anterior se puede decir que un tipo de comunidad presentará un tipo de necesidad de información.

Las necesidades de información se ven afectadas por los sistemas sociales, políticos, económicos u otros que afectan enormemente a la persona y su trabajo. (53)

Podemos empezar a notar que existe una dependencia del tipo de necesidad de información con respecto al ambiente social, político, económico, etc. en el que se ubica a la persona.

Las necesidades de información en la persona cambian, es decir, el proceso de presentar un tipo de necesidad de información es dinámico, no es estático, cambia al modificarse algún elemento del medio ambiente (sistemas sociales, políticos, etc.) o del estado fisiológico, psicológico o cognitivo del individuo al transcurrir del tiempo; de esta forma la necesidad de información se puede ampliar, estrechar (54) o desaparecer (satisfacerse) y

aparecer otra en su lugar. La satisfacción de una necesidad nos puede llevar a nuevas necesidades.

Una persona que se encuentre bajo las mismas presiones del medio ambiente y su estado fisiológico, psicológico y cognitivo sea similar a otro individuo que se ha encontrado bajo esas mismas circunstancias, posiblemente presenten similares necesidades de información. Esto se puede observar en instituciones o organizaciones humanas con objetivos definidos y cuyos miembros presenten similares necesidades de información.

Por ejemplo, en instituciones educativas el nivel educativo alto de una persona influye en la aparición de una necesidad de información determinada para resolver los proyectos que enfrentan, tanto cotidianos como académicos, en esa organización.

El nivel educativo bajo de una persona o usuario no lo presiona a que surga una necesidad de información persistente por lo que su proyecto de vida es limitado y reducido. Las comunidades que más abiertamente están concientes de la necesidad de información y del uso de la información casi siempre se encuentran en países desarrollados, mismos que valoran la información y su uso para diferentes fines; guerra, ciencia y tecnología, mejoras educativas y culturales. En países en vías de desarrollo se agudiza el

problema ya que no se educa para valorar la información para la toma de decisiones. (55)

En una institución educativa y de investigación cada individuo que pertenece a un área tiene casi las mismas necesidades de información, como por ejemplo, un químico tendrá necesidades de información sobre química coloidal y otro químico sobre química orgánica, es decir, tendrán una similar necesidad de información con respecto al área, que en este caso es química. (56)

Se puede ver que en grupo, los individuos pueden presentar necesidades de información similares, es decir de un mismo tipo, esto en cuanto a un área en particular.

Si se pasa a otro contexto, por ejemplo los servicios bibliotecarios y de información podemos identificar que un usuario tiene una necesidad de información y podemos deducir el tipo.

Lo anterior debido a que el tipo de necesidad de información depende de la pregunta que realice el usuario (por ejemplo en el servicio de consulta), de esta forma se pueden identificar dos tipos, aunque puedan existir muchos más: (57)

Necesidades de información concreta.

Necesidades de información orientadas a un problema o asunto.

Ejemplos de cada tipo son:

- ¿Cuál fue la cotización del dolar al cierre del Banco de México el día de ayer?

- ¿Cómo puedo aplicar los métodos estadísticos en la interpretación de resultados de un experimento?

Los anteriores tipos de necesidades de información que menciona Frants, presentan propiedades, que según esta autora son:

- Los tipos de necesidades de información concreta sólo requieren de un documento o un solo dato para satisfacerla,

- Las necesidades de información orientada a un problema requieren de una serie de documentos, no de uno solo para poder satisfacerla.

De esta forma cada tipo de necesidad de información requiere su propia clase de información, asumiendo que existan diferentes tipos de información y que se encuentran en diferentes tipos de documentos.

Para cada tipo de necesidad de información debe existir una información que la satisfaga, la cual se encontrará registrada en algún tipo de documento. (58)

Se pueden identificar algunos tipos de necesidades de información desde diversos puntos de vista, como serían entre otros:

- De acuerdo a las actividades que realiza el individuo y para que utilizará la información obtenida, ejemplo. lectura para la preparación de una investigación, lectura para la preparación de una conferencia, etc.

- De acuerdo al contenido de los mensajes que se quieren transmitir, para hacer proposiciones, para métodos y procedimientos o para proposiciones teóricas.

- Para resolver un problema específico que se ha planteado o que requiere de solución, ya que el ambiente le ha presentado tal cuestión a un sujeto.

Otro autor menciona que la necesidades de información pueden ser divididas en las siguientes categorías:(59)

a) Necesidades de información sociales o pragmáticas

b) Necesidades de información recreativas

- c) Necesidades de información profesionales
- d) Necesidades de información educacionales.

También otra manera de clasificarlas es: (60)

- Necesidades de información para mantenerse actualizado en el desarrollo de una área (puede ser una necesidad constante de actualización).
- Necesidades de información para resolver un problema que se tenga entre manos en ese momento, o ligada a un trabajo de investigación (puede ser una necesidad que se presenta cotidianamente en cierto tipo de actividades de trabajo).
- Necesidades de información destinadas a satisfacerse con todo lo que haya sobre un asunto (puede ser una necesidad exhaustiva)

Otra clasificación, nuevamente en el contexto de los servicios bibliotecarios, son las necesidades de información manifestadas en una demanda del usuario en un servicio de información, los cuales se pueden dividir en dos grandes rubros: (61)

- Necesidades información acerca de una obra conocida
- Necesidad de información sobre un asunto, dentro de ésta en:
necesidad de información para resolver un problema o

facilitar la toma de decisiones; y necesidad de información sobre nuevos progresos en un determinado campo de especialización.

Las necesidades de información pueden ser categorizadas desde diferentes enfoques y también dependiendo del contexto.

Así se puede ver, como otro ejemplo el estudio realizado en la Universidad de Chulalongkorn con científicos de área médica; se encontró que éstos tenían tres tipos de necesidades de información que son: identificar información actualizada, obtener información sobre estudios y datos relevantes e información para desarrollar temas de investigación. (62) Las necesidades de información tiene que ver con el tipo de información que requieren los científicos en el área de la medicina en el desarrollo de su actividad de investigación.

El tipo de necesidad de información depende de las condiciones del trabajo, por ejemplo un científico puede presentar las siguientes necesidades de información:

- Información actual sobre lo que hacen otros científicos en relación a su tema.

- Información sobre el problema que esta trabajando el científico.
- Información sobre un t6pico.

De esta forma, es que el tipo de trabajo en que esta comprometido el cient6fico y el tecn6logo influencia sus necesidades de informaci3n. (63)

Se puede mencionar que la disciplina donde trabaja el individuo afecta sus necesidades de informaci3n (su ambiente laboral acad6mico).

Y por citar otro ejemplo las necesidades de informaci3n de los agricultores en Nigeria depende de las actividades que realicen dentro de su trabajo como agricultores. (64) Ellos requieren de informaci3n en un alto rango acerca de los aspectos agr6colas.

Y si se habla de la soluci3n a un problema se tiene que ver la naturaleza del problema, el cual seguramente requerir4 de diferentes tipos de informaci3n, entonces dependiendo de la naturaleza del problema que tenga un individuo ser4 el tipo de necesidad de informaci3n que presente.

Pero, ¿cómo se puede tipificar una necesidad de información?; una manera es con base en el comportamiento que presentan las personas, es decir, la forma de manifestación de esa necesidad que presenta un individuo; otra es investigando las causas que producen las necesidades de información (ambiente y características particulares del individuo).

Asimismo debido al carácter dinámico que se le reconoce a las necesidades de información su determinación o identificación no tiene lugar en un solo momento, sino que debe ser periódica y sistemática. (65)

Esto es cierto si pensamos que el ambiente y el individuo cambian con el tiempo, ya que éste puede haber satisfecho una necesidad de información que le dejó experiencia y conocimiento y entonces dará origen a otra.

Así mismo si recordamos que las necesidades pueden ser débiles o intensas y ser persistentes entonces las necesidades pueden categorizarse como inmediatas y diferidas, es decir, necesitar información para resolver un problema inmediato y diferidas en las cual se requiere información que puede ser utilizada en un futuro pero de manera paulatina, no inmediata. (66)

Otra clasificación de las mismas, es lo que menciona Shapiro quien clasifica las necesidades de información en dos tipo: por el conocimiento y por la experiencia.(67) Entonces el conocimiento afecta el tipo de necesidades de información.
(68)

Aunque se puede argumentar que cuando un individuo tiene experiencia es porque posee un conocimiento acerca de algo. Entonces esa necesidad de información se encontrará como una característica particular de la persona y tendrá que satisfacerla con su conocimiento y experiencia acumulada. De esta forma tenemos que:

Hay dos caminos para satisfacer las necesidades de información:(69)

- a) La información obtenida de la experiencia y que está acumulada en el cerebro del individuo; o
- b) La información que se encuentra registrada (fuera del cerebro).

Entonces se tienen que determinar los tipos de necesidades para poder encontrar cual es la información que puede ayudar a satisfacerlas. (70)

En suma, los tipos de necesidades de información se pueden dar desde diferentes puntos de vista, el hecho es que dependiendo del ambiente y las características del individuo, éstas se pueden establecer.

De esta forma, por ejemplo, en las comunidades de científicos, debido a su ambiente y características, es posible establecer e indentificar sus necesidades de información, que indudablente serían académicas.

También se pude establecer un enfoque acerca de los tipos de necesidades de información de un sujeto en un contexto de servicios bibliotecarios y de información.

Si se parte de lo mencionado en los párrafos anteriores de este apartado se puede decir que los tipos de necesidades de información los podemos agrupar en:

- Necesidades de información concretas.
- Necesidades información sobre un asunto.
- Necesidades de información sobre un autor o persona (o grupo).

- Necesidades de información para resolución de un problema

Cabe observar que las necesidades de información sobre un autor, persona o grupo pueden ser incluidas en un asunto.

Las necesidades de información para resolver un problema específico pueden caer dentro de las relacionadas sobre un asunto, ya que se requerirá de información específica sobre el área en la cual se ubique la naturaleza del problema.

Asimismo con las necesidades de información sobre una persona, o grupo de ellas. Estas pueden ser ubicadas también dentro de las necesidades de información sobre un asunto.

Se podría decir que los dos tipos básicos de necesidades de información son: concretas y sobre un asunto; los tipos se pueden ubicar, una vez aparecida la necesidad de información, en la persona. Véase figura 6.

Pero independientemente del tipo de necesidad de información que tenga la persona, la manifestará a través de un comportamiento para satisfacerla; entonces se tiene que ahondar en lo que es la manifestación de las necesidades de

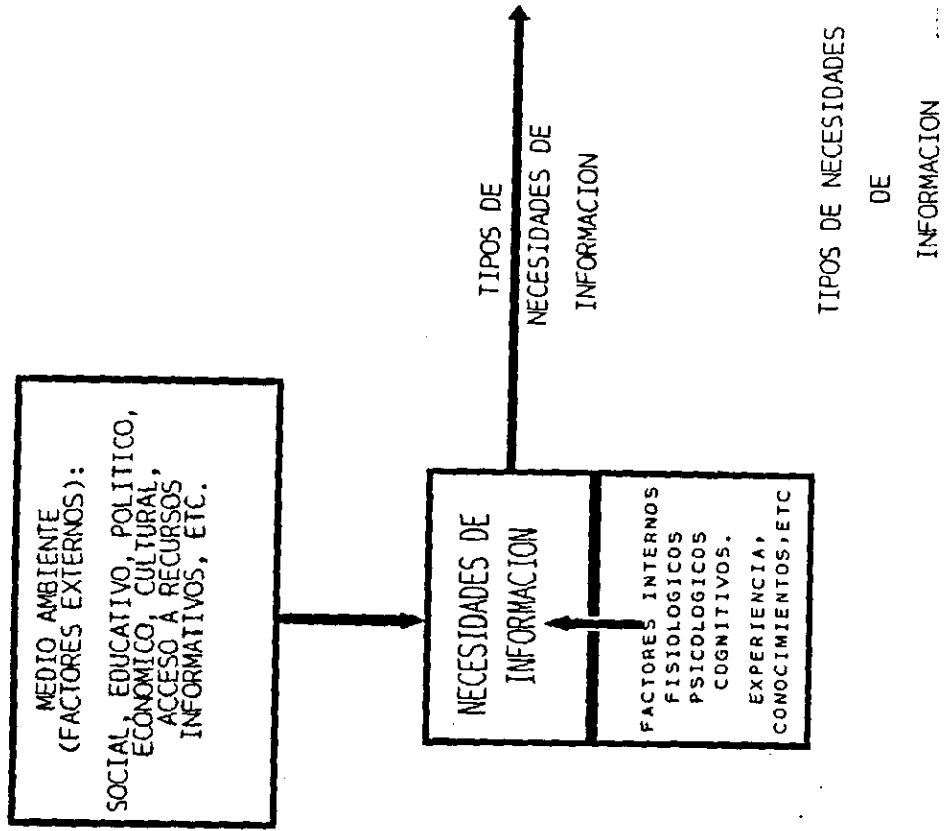


FIGURA 6

información de las personas, de lo cual se ocupará el siguiente apartado.

C) MANIFESTACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

El comportamiento de los individuos esta motivado por una necesidad.

Cuando una persona tiene una necesidad de cualquier nivel, según la Jerarquía de Necesidades de Maslow, ésta impulsa o motiva al individuo a presentar un comportamiento particular, por ejemplo cuando se presenta en la persona una necesidad fisiológica como el hambre, el comportamiento del individuo será dirigido a satisfacer tal necesidad. Asimismo ocurre cuando una persona presenta una necesidad de información, tiene un comportamiento para satisfacer tal necesidad.

Todo comportamiento se manifiesta en tres áreas: "área 1 (mente y habla); área 2 (cuerpo); y área 3 (acción)" (71)

La necesidad de información que presenta el individuo, primeramente es percibida por el cerebro de la persona, la cual puede manifestarse a través del habla, es donde pertenece a la primera área.

En seguida, el cerebro manda señales a través del sistema nervioso del organismo, por lo tanto se manifiesta una señal en el cuerpo del individuo, posiblemente con una señal no verbal. Lo cual puede equivale a la segunda área.

Cuando hace algo el individuo, es decir se ve impulsado a realizar una acción para satisfacer una necesidad que tiene, por ejemplo dirigirse a la biblioteca pública y buscar en sus catálogos; ésto correspondería a la tercer área: la acción.

Es así como todo comportamiento, ya sea que se trate de un acto desarrollado exteriormente o interiormente en el pensamiento del individuo, se manifiesta con el fin de ser una adaptación o readaptación al medio que lo rodea.

El individuo sólo manifiesta un comportamiento si siente una necesidad, es decir, si se rompe momentáneamente el equilibrio entre el medio y su organismo, entonces la acción que manifiesta dicha persona tiende a reestablecer el equilibrio para readaptar su organismo al ambiente en que se encuentra. (72)

Por lo anterior el individuo esta influenciado por la interrelación que existe entre los sistemas fisiológicos, emocionales, cognitivos y sociales, los cuales determinan el

comportamiento que sigue en la búsqueda de información que necesita para satisfacer su necesidad.

Todo comportamiento esta delimitado por factores individuales (fisiológicos, emocionales, cognitivos) y sociales, únicamente separables con fines descriptivos, ya que éstos se combinan y condicionan entrañablemente. (73) El comportamiento puede ser comprendido en función del contexto en el cual ocurre. Este comportamiento de búsqueda de información es el que se observa cuando un individuo, por ejemplo, entra a una biblioteca y plantea una pregunta al servicio de consulta o se dirige directamente al catálogo a buscar la información que necesita o va directamente a la colección.

Podemos decir que los patrones de búsqueda de información están relacionados con una necesidad de información (74) específica que puede ser utilizada para resolver problemas, tomar decisiones o para la investigación.

Asimismo, se relacionan con esos patrones de búsqueda, entre otros, los proveedores de información que son más usados para satisfacer esa necesidad de información (75), como pueden ser unidades de información, vendedores de información, colegas, etc.

Esos patrones de búsqueda de información son diferentes entre los países desarrollados y los subdesarrollados. (76) Esto debido a, como se señaló en párrafos anteriores, el contexto social que influye en las necesidades de información y por lo tanto en la manifestación de éstas a través del comportamiento de la persona.

Un problema aparte que indudablemente también tiene influencia sobre el comportamiento del usuario es el hecho de que su búsqueda de información está delimitada por los obstáculos de accesibilidad a la información disponible en las bibliotecas, así como al uso de sus recursos, principalmente en los países en vías de desarrollo.

El comportamiento en la búsqueda de información entre los países en vías de desarrollo y los desarrollados ha sido vislumbrada en razón a cinco factores: sistemas sociales, infraestructura, disponibilidad de literatura convencional y no convencional, factores administrativos y factores económicos. (77)

Lo anterior, corrobora una vez más que el factor social es influyente en las necesidades de información y por ende en el comportamiento informativo de los individuos.

Existen estudios, no propiamente sobre las necesidades de información sino más bien sobre la manifestación de éstas,

así tenemos por ejemplo el comportamiento en la recolección de información de dos grupos (de estudiantes de posgrado) que fue notado con observaciones se logró establecer las siguientes categorías: fuentes de información, uso y función de los índices y abstracts de revistas, atención y valor a las conferencias, delegación de la búsqueda de información, habilidades lingüísticas y estímulo a la investigación. (78)

Como se mencionó en el apartado anterior el término necesidades de información parece comprender también el comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios, por lo cual los encontramos íntimamente relacionados en estudios realizados.

En otro ejemplo, se observaron los patrones de comportamiento informativo de los científicos sociales, el cual indicó el uso de varias categorías de documentos: libros y revistas, principalmente, y otros documentos como: reportes, periódicos y documentos no publicados. (79) y tesis.

Lo anterior indica que su comportamiento informativo (manifestación de una necesidad de información) es muy similar en sujetos con características similares.

En otros estudios con los estudiantes de ciencias y tecnología, éstos presentan ciertas manifestaciones de sus

necesidades de información como son: utilización de libros para el desarrollo de sus materias o la utilización de artículos de revistas cuando necesitan información actualizada. (80)

Como se puede observar cada tipo de sujetos estudiados refleja cierto tipo de comportamiento que esta ligado con el área donde se ubican y con la actividad que realizan dentro de esa área.

Los científicos del área de geología tiene patrones de búsqueda de información y utilizan ciertas técnicas como son: contactos personales (con colegas), bases de datos, uso de la biblioteca. (81)

También los geofísicos para mantenerse actualizados utilizan: las redes personales (colegios invisibles), los que encuentran en E-MAIL, newsletter, revistas, colecciones personales de reimpresos y bases de datos. (82)

En lo expuesto en los dos párrafos anteriores se presenta como comportamiento informativo (manifestación de una necesidad de información) el formar colegios invisibles con el fin de satisfacer necesidades.

Posiblemente lo anterior obedezca a algo que menciona Durrance en sus estudios acerca de que las personas prefieren

el contacto interpersonal a las fuentes impresas para satisfacer sus necesidades de información, ya que este comportamiento traducido a la búsqueda de información es lo que, parece ser, prefieren las personas. (83)

En otros estudios los patrones de búsqueda de información de los geólogos parecen tener una estabilidad a través de los años, y cambian cuando el científico escala un nuevo trabajo en cuanto a status y la disponibilidad de tiempo con que cuentan. (84)

El ejemplo anterior parecen indicar que al modificar el contexto en el que trabajan estos científicos sus necesidades de información cambian y por ende la manifestación de éstas a través del comportamiento informativo también se modifican. Pero parece haber ciertas similitudes cuando se trata de individuos pertenecientes a áreas generales más amplias como la relación entre geólogos y geofísicos, que son de la misma área.

También la realización de estudios sobre el comportamiento del usuario en relación a los servicios que le son prestados por los Servicios de Información es muchas veces llevado a cabo con la esperanza de volverlos más eficientes y accesibles. (85), esperando, tal vez que identifiquen las necesidades de información de los usuarios para poder satisfacerlas plenamente.

La manifestación de las necesidades de información que tiene una persona se observará en el comportamiento que presente esa persona, que puede abarcar hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos y habilidades, modos de acción, etc. que exhiba en la búsqueda de información y en el empleo de las fuentes y recursos de información; asimismo este comportamiento informativo estará relacionado con el contexto en que se ubique la persona. Es así como se comportan de forma diferente los individuos que están familiarizados con la utilización de fuentes bibliográficas de aquellos que no lo están.

Es así como las necesidades de información de un sector de usuarios o individuos pueden llegar a ser identificadas a través de las manifestaciones de éstas. es decir, el comportamiento que presenta, por ejemplo: las fuentes primarias y secundarias de información que usa, servicios que utiliza, vehículos más usados para publicar sus trabajos, etc. (86)

Lo anterior nos lleva a pensar en que si se observa el comportamiento del usuario, es decir la forma en que manifiesta su necesidad de información, al utilizar una fuente primaria o secundaria de información, servicio o recurso informativos, etc. se pueden tener elementos para identificar la presencia de necesidades de información.

Aunque lo anterior es cierto pienso que no es suficiente observar su comportamiento para tener por completo identificadas las necesidades de información que tienen, ya que debemos identificarlas completamente a través de revisar otros elementos que intervienen en su aparición y manifestación en la persona como son:

Ambiente en donde se ubica el sujeto; y

Las características particulares (factores internos) de la persona.

Conjugando los tres elementos: Ambiente (donde se ubica la persona), características particulares (factores internos) y la manifestación (comportamiento informativo), se puede tener una mejor identificación de las necesidades de información de las personas.

El comportamiento informativo de la persona no es un indicador claro de algún tipo de necesidad de información ya que cuando la persona tiene una necesidad de información, pero no tiene completamente clara ésta y no conoce de que tipo es dicha necesidad, es cuando se observa un comportamiento en el que empieza a rastrear dicha información en libros, exhibiciones, librerías, y a hojear libros en las bibliotecas de acceso abierto, tratando de buscarla en diversas fuentes; en cambio cuando tiene bien formulada o

identificada su necesidad de información entonces formula bien su problema informativo y se dirige a la persona o recurso adecuado para satisfacerla. (87)

Por ejemplo una necesidad de información en una persona se puede manifestar en necesitar una cosa concreta, como en el caso de la dirección y el teléfono de una institución de asistencia social como CONASIDA, una reacción, es decir, uno de los posibles comportamientos que presentará esta persona es buscar en el directorio telefónico; otro posible es hablar al 04 (a información) y solicitar los datos deseados. Estos dos ejemplos de manifestación de una necesidad de información que tiene la persona, con respecto a un dato específico, reflejan una comportamiento, cuando el sujeto ha identificado plenamente su necesidad de información (basado en un ejemplo de Garfiel, p. 7).

Entonces, se puede decir que los estudios de las necesidades de información deben distinguirse de los estudios de búsqueda de información (o comportamiento informativo) (88), lo anterior debido a que la búsqueda de información se refiere a como las personas obtienen la información que necesitan, es decir, ésto es una manifestación de la necesidad.

No debemos perder de vista que para que exista una manifestación de un necesidad de información ésta debe ser

fuerte y persistente para que el sujeto tenga un comportamiento dirigido a satisfacer tal necesidad.

Es así como se puede enfatizar en lo que dice Bettiol acerca de que hay diferentes tipos de combinaciones de necesidades de información:

- necesidades expresadas por la persona
- necesidades que no puede expresar la persona
- necesidades presentes, expresadas o no
- necesidades futuras y potenciales (89)

Hablar de las necesidades expresadas o manifestadas por una persona nos lleva a pensar que pueden existir necesidades de información que tenga la persona y no las exprese, es decir que no las manifieste a través de una comportamiento, ésto nos puede llevar a pensar que dichas necesidades no son fuertes y persistentes y que no dominan el comportamiento del individuo por satisfacerlas. Se esta entendiendo que la sola expresión de una necesidad de información conlleva que la está manifestando a través de una comportamiento que puede ser comunicar dicha necesidad de información a otra persona por medio del habla, ya sea a colegas o al propio bibliotecario de consulta.

Aquí es donde se puede referir a las demandas como necesidades de información expresadas y se podría investigar

si todas las necesidades de información de los usuarios de un servicio bibliotecario y de información son convertidas en demandas (90), de no ser así entenderíamos que existen necesidades de información del propio usuario que no son manifestadas, es decir que no las expresa.

Se puede decir que los estudios del comportamiento en la búsqueda de información tienden a mostrar lo que las personas hacen para manifestar sus necesidades de información. (91)

En suma, las necesidades de información pueden ser observadas a través del comportamiento informativo que tengan las personas o en caso concreto los usuarios de una biblioteca.

La necesidad de información puede manifestarse a través de un comportamiento en la búsqueda de información. Considerando a éste, como una actividad de una persona que esta influenciada por un ambiente plagado de información (o mensajes) para satisfacer una necesidad percibida. (92)

Junto con las necesidades de información de las personas se encuentra la comunicación, puesto que, tiene el individuo que comunicar esta necesidad de información a alguien (bibliotecario, amigos, colegas, etc.) para poder satisfacerla, esto lo realiza cuando no lo puede hacer a través de la experiencia acumulada en su cerebro.

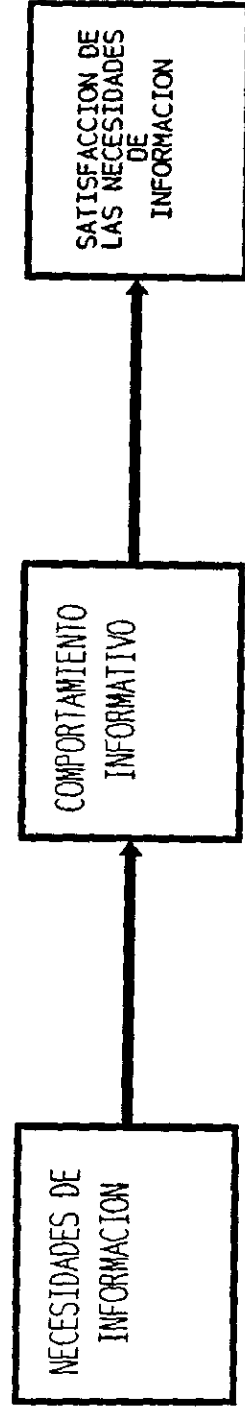
Se puede decir que la gente recibe información de su medio ambiente (social y posiblemente del físico, también), el cual opera sobre ésta e integra esta información a la información disponible en su memoria y entonces aparece o se manifiesta un comportamiento producto de esta fusión.

El sujeto al tener una necesidad de información manifiesta un comportamiento el cual lo lleva a buscar la satisfacción de la necesidad. Véase figura 7.

D) MODELO SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

Elementos a considerar en la determinación de las necesidades de información.

A través de lo desarrollado en el capítulo dos y en los apartados anteriores de este capítulo tres, se pueden resumir los elementos para conformar un esquema o modelo para representar los elementos que intervienen en la comprensión del fenómeno relativo a las necesidades de información en el hombre.



LA MANIFESTACION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION
A TRAVES DE UN COMPORTAMIENTO PARA SATISFACERLAS

FIGURA 7

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL FENOMENO :
NECESIDADES DE INFORMACION

I. Los principales elementos de este esquema o modelo son:

LAS NECESIDADES DE INFORMACION

SU MANIFESTACION A TRAVES DE UN:

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

SATISFACCION DE DICHAS NECESIDADES DE INFORMACION

Véase figura 7.

II. Como se discutió en los capítulos anteriores las necesidades de información surgen en el hombre debido a dos factores:

AMBIENTE.

Las presiones que ejerce el medio ambiente social, político, económico, educativo, etc. sobre la persona.

El medio ambiente social y aún el físico, ejerce una influencia en el ser humano; éste medio hace una presión sobre la persona y produce que ésta tenga una respuesta; estas reacciones que se forman dentro de su cerebro se convierten en necesidades, dando los diferentes tipos de ellas y posteriormente a través de su sistema nervioso, la

persona, manifiesta estas necesidades por medio de un comportamiento específico para satisfacer la necesidad que se ha generado dentro de ella

FACTORES INTERNOS.

Las características particulares de cada persona: conocimientos, experiencia, habilidades y capacidades, etc.

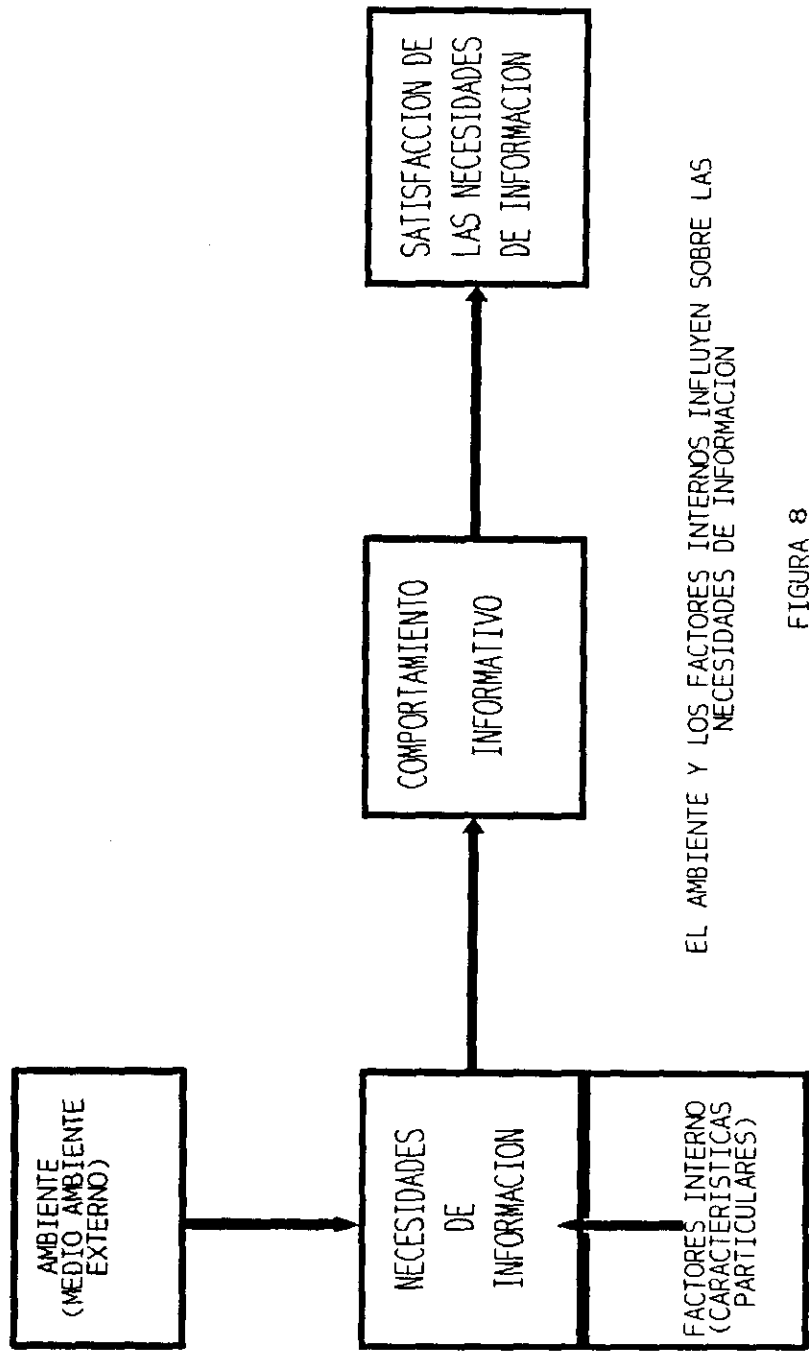
Dentro de estos factores, se puede considerar que quedan involucrados también los psicológicos o emocionales.

Estos factores son los que presionan a la persona desde dentro a tener una necesidad de información.

Las variables que contiene cada uno de estos dos factores (ambiente e internos) se relacionan o asocian unas con otras con diferente peso o importancia y que al presionar sobre el sujeto dan origen a una necesidad de información, de algún tipo.

Véase figura 8.

III. La manera de manifestar esas necesidades de información que tiene la persona es a través de: un **comportamiento**. El cual también está influenciado por el ambiente y los factores internos o características particulares del individuo.



EL AMBIENTE Y LOS FACTORES INTERNOS INFLUYEN SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

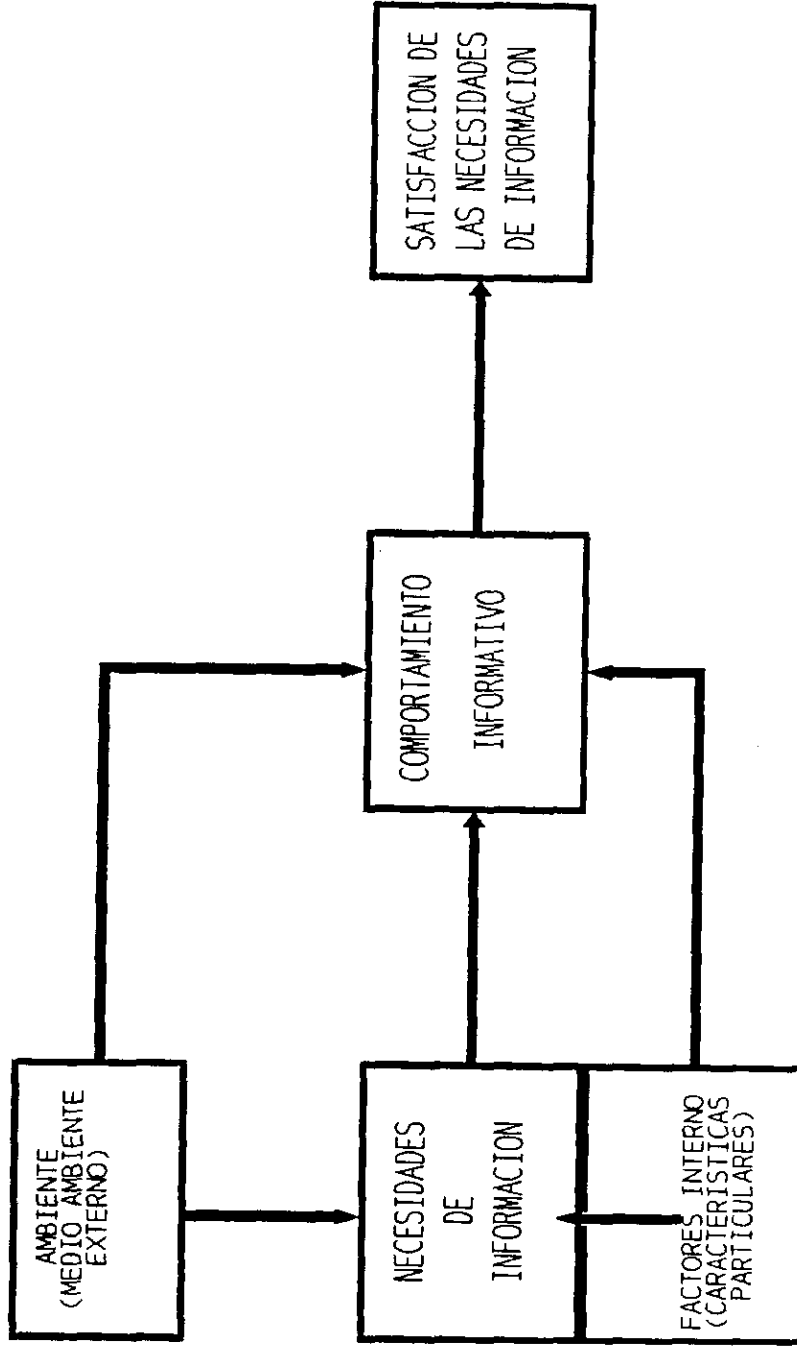
FIGURA 8

La asociación o interrelación de los factores ambientales e internos, con todas sus variables, afectan también el comportamiento informativo del sujeto, por lo cual se puede decir que sujetos con una misma necesidad de información pueden tener diferente comportamiento informativo ya que ambos factores estarán orillando al sujeto a comportarse de manera diferente al buscar la información.

IV. El comportamiento de la persona, como se explicó, tiende a satisfacer una necesidad, es decir a buscar una **satisfacción** de una necesidad de información

Veáse figura 9

Si el medio ambiente donde se ubica un individuo es el que presiona sobre él para que éste tenga alguna necesidad de información, se puede decir que cuando el individuo cambia de ambiente, sus necesidades de información son diferentes, de igual manera si el medio ambiente que rodea al individuo cambia también sus necesidades de información cambiarán. De igual manera si el usuario satisface una necesidad de información que le reditua conocimiento lo más seguro es que aparezca otra al transcurrir un tiempo.



EL AMBIENTE Y LOS FACTORES INTERNOS
TAMBIEN TIENEN INFLUENCIA SOBRE :
EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

FIGURA 9

Entonces el comportamiento de la persona está dirigido a satisfacer sus necesidades de información.

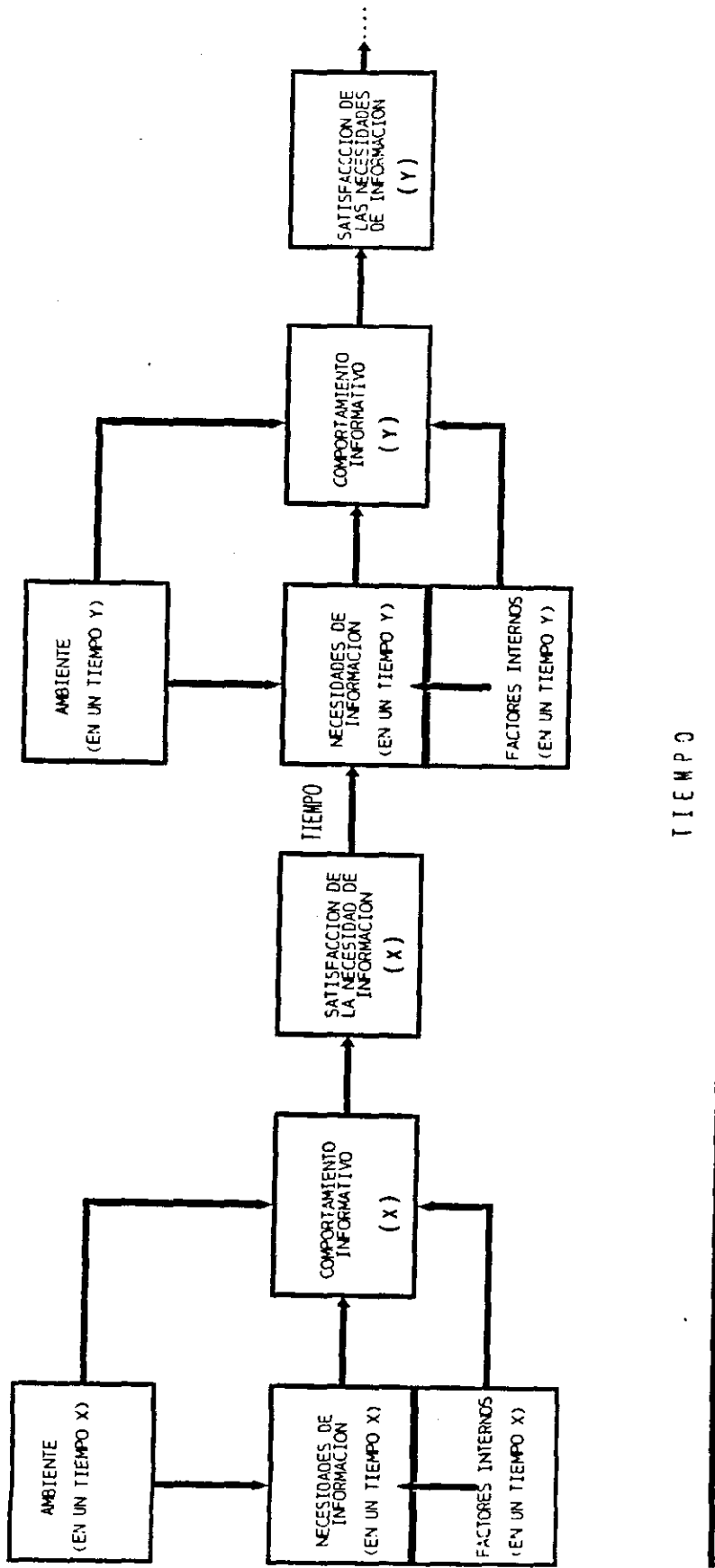
Cuando una persona satisface una necesidad de información aparecerá otra en su lugar, ya sea nueva o que tenga su origen en la necesidad satisfecha anterior.

Con el tiempo y una vez satisfecha la necesidad anterior aparecerá una nueva necesidad, entonces entre la satisfacción de una necesidad de información y la aparición de otra es sólo cuestión de tiempo, ya sea en una fracción de minuto o de un lapso más largo.

• Véase figura 10.

Las necesidades de información cambian en la persona, es decir el proceso de presentar un tipo de necesidad de información es dinámico, no es estático.

Al transcurrir el tiempo y satisfacer esa necesidad de información que tenía la persona, al modificarse algún elemento del medio ambiente o del estado fisiológico, psicológico y cognitivo del individuo (factores internos) la necesidad de información se amplía, estrecha o desaparece y aparece otra.



MODELO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION CONTEMPLANDO EL ELEMENTO: TIEMPO

FIGURA 10

Para los servicios bibliotecarios es importante considerar llevar un registro de las necesidades de información satisfechas, en grupos de sujetos junto con las variables que les dieron origen, en un tiempo determinado ya que puede ser útil para responder ante otro grupo de sujetos que se encuentre bajo la influencia de las mismas variables, debido a que pueden presentar la misma necesidad de información, con lo cual la biblioteca puede estar preparada para satisfacer tales necesidades.

Cada uno de los elementos propuestos en este modelo tratan de indicar su relación en la formación de las necesidades de información en el hombre y su manifestación, principalmente, así como su satisfacción.

Entonces las variables del fenómeno son:

Variables independientes:

a) Medio ambiente:

Físico: frío, calor,
desastre natural,
etc.

Social: educativo, económico,
laboral, familiar,
etc.

Tecnológico:
herramientas,
acceso a recursos,
informativos, etc.

b) Factores internos o características particulares:

Experiencia en algún área o actividad.

Conocimientos que tiene acerca de algo.

Habilidades y capacidades

Aspectos emocionales, etc.

Variables dependientes:

Surge una necesidad

Tipo de necesidad de información

Tipo de comportamiento que presenta

Tipo de fuente o recurso informativo que utiliza.

En este esquema sólo se ilustran las variables no los métodos, para estudiarlas o detectarlas, éstos se tratan el en capítulo tres y cuatro

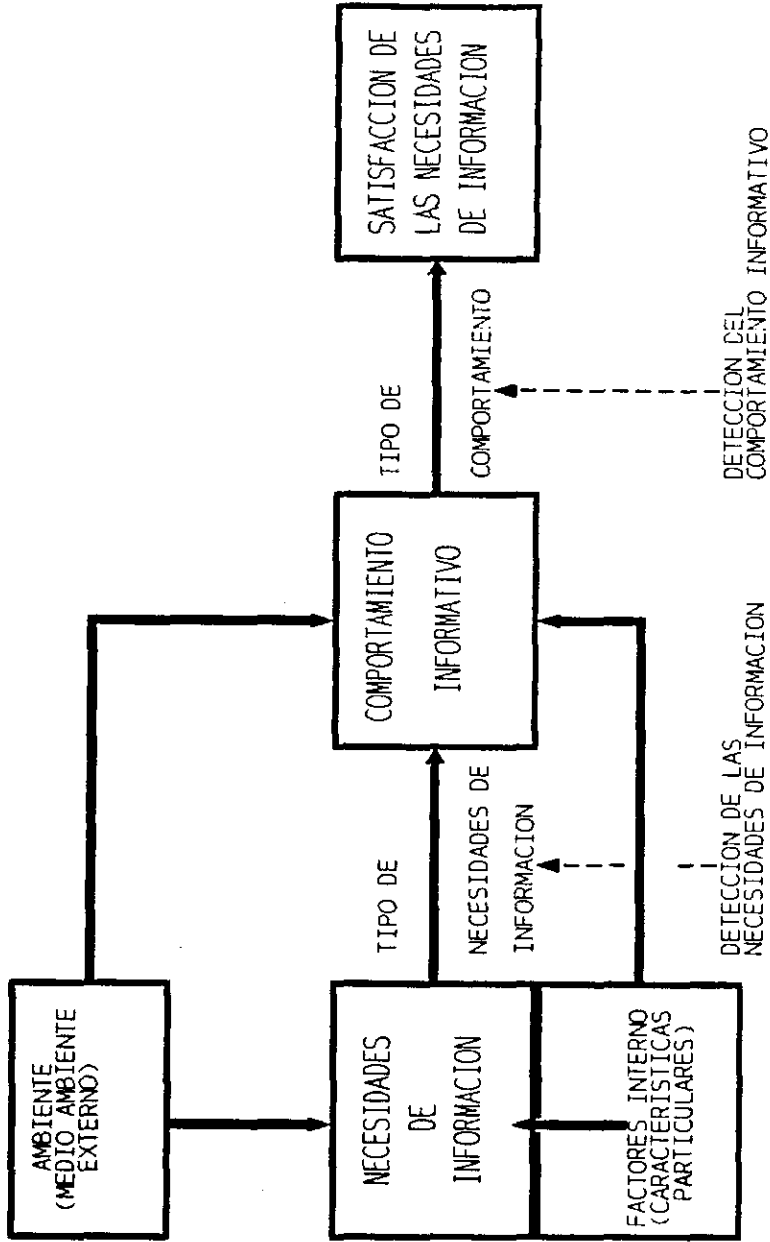
Las variables independientes se asocian de diferente manera e importancia o peso para dar como resultado diversos tipos de variables dependientes.

Podemos complementar en este modelo indicando en donde y en que momento se pueden contemplar los elementos que se refieren a:

a) Los tipos de necesidades de información y su detección

b) Tipo de comportamiento informativo y su detección

Véase figura 11.



DETECCION DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION

FIGURA 11

Los tipos de necesidades de información pueden ubicarse antes de la manifestación de éstas. Puesto que como se discutió en los capítulos precedentes, los tipos de necesidades de información se manifestarán o darán origen a comportamientos informativos diferentes.

Lo relativo a los métodos de detección de las necesidades de información y de comportamiento informativo, los podemos ubicar en dos momentos:

- a) Al momento de aparecer una necesidad de información y
- b) Al manifestarse una necesidad de información a través de un comportamiento informativo.

En el primero es cuando se estudiará a la persona en su ambiente y sus características particulares y la información que necesita para adaptarse a ese ambiente. El segundo, que es lo que comunmente se ha estudiado, cuando se encuentra buscando información y presenta un tipo de comportamiento en particular.

El modelo que se propone en este trabajo intenta provocar nuevos estudios acerca de las necesidades de información y de ser posible con investigaciones experimentales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1 FRANTS, Valery I. "The needs for information and some aspects of information retrieval : system construction". En: Journal of the american society for information science. -- Vol. 39,no.2 mar. 1988. -- p. 86
- 2 SHERA, Jesse. Fundamentos de la educación bibliotecológica. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.-- p. 209
- 3 Idem, p. 14
- 4 NORMAN, D. A. El procesamiento de la información en el hombre. -- Buenos Aires : Paidós, 1972. -- p. 16.
- 5 Idem, p. 17
- 6 Op cit., Shera, p. 8
- 7 Idem., p. 9
- 8 Op cit., Frants. p. 86
- 9 Op cit., Shera p.11
- 10 Op cit., Frants, p. 86
- 11 Op cit., Shera, p. 32
- 12 MORALES CAMPOS, ESTELA. "Sociedad e información" -- p. 83-88. -- En: OMNIA : revista de la Coordinación General de Estudios de Posgrado. -- Año 6, no. 20, sep. 1990. -- p. 83
- 13 Ibidem.
- 14 Ibidem.
- 15 Op cit., Norman, p. 28
- 16 Op cit., Frants, p. 86
- 17 HILL, Helen Katherine. Methods of anlysis of information need. -- Denton, Texas : H. K. Hill, 1987. -- Tesis-(Masters of Arts)--School of Library and Information Studies). -- p.1
- 18 GARFIELD, E. "Society's unmet information needs".-- En: ASIS bulletin.-- 1985. -- p. 7

- 19 Op cit., Frants, p. 89
- 20 Idem., Frants, p. 86
- 21 Op cit., Morales, p. 80
- 22 Op cit., Shera, p. 113
- 23 Op cit., Frants, p. 86
- 24 Op cit., Morales, p.80
- 25 FAIBISOFF, S. "Information and information need".-- En: Information reports and bibliographies. -- Vol. 5, no. 5, 1976. -- p. 3
- 26 PRASAD, H. N. Information need and user. -- Varanasi : Indian Bibliographic Center, 1992. -- p. 29
- 27 Op cit., Frants, p. 87
- 28 Op cit., Shera, p. 176
- 29 KOGOTKOV, S.D. "Formation of information needs". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 2 1986. -- p. 1-7 (en ingles p.38-47). -- p. 38
- 30 DURRANCE, Joan C. "Information need : old song new tune".-- En: Rethinking the library information age. V II, U.S. Office of Educational Research Government, office of library process, 1988.-- p. 161
- 31 Op cit., Prasad, p. 29
- 32 BETTIOL, Eugenia Maranhao. "Neecessidades de informacao: uma revisao". -- En: Revista de Biblioteconomia da Brasilia. -- Vol. 18, no. 1 jan.-jun. 1990. -- p. 61
- 33 BLYUNMENAU, D.I."Clarifying some initial concepts in the theory of information needs". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 2, 1986. -- p. 7-12 (en ingles p.48-57) -- p. 50
- 34 SAFIN, A. "Probability models of information needs". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 12, 1987. -- p. 1-9 (en ingles p.60-74) -- p. 72
- 35 Op cit., Kogotkov, p. 40
- 36 Ibidem.
- 37 Ibidem.
- 38 Idem., p. 39

- 39 NUÑEZ PAULA, Israel A. "La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades "peculiares" de información". -- En: Actualidades de la información científica y técnica. -- Vol. 17, no. 4-6, 1986.-- p. 71
- 40 Op cit., Durrance, p. 162
- 41 RODRIGUEZ LUIS, Eradia. "Estudio de las necesidades de informativas de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud". -- En: Actualidades de la Información científica y tecnológica. -- Vol 21, no. 1(150), 1990. -- p. 48
- 42 Op cit., Bittol, p. 66
- 43 Op cit., Kogotkov, p. 45
- 44 Op cit., Durrance, p. 163
- 45 JARVELIN, K. "On the impacts of modern information technology on information needs and seeking : a framework". -- En: Representation and exchange of knowledge as a basis information process. -- Amsterdam : North Holland, 1984. -- p. 214
- 46 Op cit., Prasad, p. 35
- 47 Op cit., Durrance, p. 161
- 48 Op cit., Frants, p. 89
- 49 KUMAR, Girja. "Use of information in social sciences : a conceptual framework". -- En: The use of information in a changing world / edit. Van Der Laan and A. A. Winters. -- North-Holland : Elsevier, 1984. -- p. 241
- 50 Op cit., Blyumenau, p. 49
- 51 Idem., p. 55
- 52 KRIKELAS, James. "Information seeking behavior : patterns and concepts". -- En: Drexel library quaterly. -- Vol. 19, no. 2 Spring 1983. -- p. 10
- 53 Op cit., Bittol, p. 62
- 54 Op cit., Nuñez, p. 73
- 55 Op cit., Morales, p. 84
- 56 Op cit., Frants, p. 89
- 57 Idem., p. 88

- 58 Idem., p. 88-89
- 59 Op cit., Prasad, p. 36-37
- 60 Op cit., Bittol, p. 62
- 61 Idem., p.65
- 62 PREMSMIT, PIMRUMPAI. "Information needs of academic medical scientists of Chulalongkong University".--En: Bulletin of the medical library association.-- Vol. 78, no. 3, oc 1990. -- p. 383
- 63 LIN, Nan y William Harvey. "Information needs and uses". -- En: En Annual review of information science Technology. - Vol. 7, 1920. -- p. 8
- 64 AINA, L.O."Information needs and information-seeking involvement of farmers in six rural communities in Nigeria. -- En: Quaterly Bulletin of International Association of Agricultural libraries and documentalists. -- no. 30. -- p. 38
- 65 Op cit., Nuñez, p. 26
- 66 Op cit., Krikelas, p. 8
- 67 SHAPIRO, E. L. "The problem of information needs and queries". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 10. -- 1985. -- p. 1-4 (en ingles p. 53-58). -- p. 57
- 68 JAVERLIN, K. "A taxonomy of knowledge work support tools". - En: 1984: Challenges to an information society proceeding of the ASIS Annual meeting / Flood, Barbara (edit). -- New York : Knowledge to Publicarions for ASIS, 1984. -- p. 59-60
- 69 Op cit., Frants, p. 86
- 70 FORD, N. "Psychological determinant of information needs". -- En: Journal of librarianship -- Vol. 18, no.1 jan 1986. -- p. 50
- 71 O'DONNEL, Pacho. Teoría y técnica de la psicoterapia grupal. --Buenos Aires : Amorrortu, 1974. -- p. 40
- 72 Idem., p. 37
- 73 Idem., p.27
- 74 CHING CHIH CHEN. Information seeking. -- New York : Neal Schuman, 1982. -- p. 6

- 75 Op cit., Premssmit, p. 383
- 76 Idem., p. 385
- 77 Op cit., Kumar, p. 245)
- 78 Ibidem
- 79 Idem., p. 248
- 80 DAY, Joan "Information needs of science and technology students" En: Education libraries bulletin. -- Vol. 31, no. 2, summer 1988. -- p. 2
- 81 BICHTELER, Julie. "Information-seeking behavior of geoscientists". -- En: Special libraries. -- Vol. 80, no. 3 win. 1989. -- p. 170-171
- 82 Idem., p. 173-174
- 83 Op cit., Durrance, p. 161
- 84 Op cit., Bichteler, p. 176
- 85 MAGAÑA RODRIGUEZ, Ivonne. "El usuario y la información". -- En: Boletín de información documental del sector comercio. -- No. 1, ene.-feb. 1982. -- p. 43
- 86 "Estudio da demanda de informacao dos usuarios da area de biotecnología" /Fundación de Tecnología Industrial,. -- En: Ciencia da informacao. -- Vol. 15, no.2, jul-dic. 1986.-- p. 190
- 87 Op cit., Kogotkov, p. 42
- 88 Op cit., Durrance, p. 161
- 89 Op cit., Bittol, p. 63
- 90 Idem., p. 65
- 91 Op cit., Durrance, p. 161
- 92 Op cit., Krikelas, p. 6

que la sociedad espera obtener la información que necesita de ella.

Por lo anterior la persona es un componente importante en cualquier unidad de información, por lo tanto en los servicios bibliotecarios y de información que brindan: bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación, centros de información, etc.

Todo sistema de información existe para satisfacer las necesidades de información de las personas.

Los individuos son una parte importante y último fin de toda unidad de información; ya que como se mencionó en los apartados anteriores, la biblioteca es creada por el ser humano, viviendo como sociedad, para tener registrada, organizada y acceso a la información cuando tiene necesidad de ella.

Pero para cumplir con ésta tarea la biblioteca necesita conocer (estudiar a fondo) a la persona, la naturaleza de sus necesidades de información, como prioridad sobre la búsqueda de la misma y buscar los mecanismos necesarios para satisfacerlas plenamente.

Es así como Hill menciona que una de las metas primarias de cada biblioteca es la satisfacción de las necesidades de

información de sus clientes (7) o usuarios, es decir de los sujetos a quiénes debe satisfacer tales necesidades.

Pero para la satisfacción de dichos sujetos se debe poder responder a la pregunta ¿quién es el sujeto o usuario que debe atender la biblioteca? y ¿cuáles son sus necesidades de información? y entonces diseñar los mecanismos que se deben establecer en la biblioteca para satisfacerlas.

Para dar respuesta a la primera pregunta es que observamos que se han dado varias tipificaciones de los usuarios o sujetos que debe atender.

Prasad menciona que los tipos de usuarios pueden ser distinguidos de acuerdo con la clase de actividad con que están comprometidos: (8)

- a) Investigadores en ciencias aplicadas y básicas.
- b) Practicantes y técnicos comprometidos en el desarrollo y/o realización de actividades operativas en varios campos de la tecnología y la industria: agricultura, medicina, producción industrial, comunicación, etc.
- c) Planeadores, administradores y otras personas que toman decisiones quiénes están comprometidas en el desarrollo de actividades en los sectores públicos y privados.
- d) Empleados de alguna fábrica, empresa u organismo privado o público.

Sin embargo se pueden identificar y agrupar a los usuarios con base en otras características o combinación de ellas, como pueden ser:

Profesión,

Edad,

Raza,

Posición social,

Sexo,

Ocupación,

Lugar de residencia,

Nivel educativo,

Lugar de trabajo (como empresas, instituciones educativas, organizaciones culturales), etc.

Se puede decir que existen diferentes necesidades de información de los usuarios para varias categorías de ellos, independientemente de como los agrupemos. Ya que éstos son personas que viven dentro de una sociedad, y como se vió en los apartados anteriores tienen necesidades de información, las cuales están influenciadas por el ambiente en que vive dicha persona o usuario y las características particulares del mismo.

Es así como las diferentes categorías de usuarios tienen diferentes necesidades de información dependiendo de sus funciones, responsabilidades, obligaciones, medio social en

el cual se desarrolla y sus características particulares (experiencia, conocimientos, etc). Es de esta forma como los grupos de usuarios pueden incluir: oficiales gubernamentales, legisladores, parlamentarios, empresarios e industriales, investigadores, docentes, estudiantes, empleados en diferentes sectores productivos, personas de diferentes provincias y público en general.

Y como se expuso en los apartados anteriores las necesidades de información varían en los diferentes tipos de categorías de personas o usuarios. (9)

Pero independientemente de la tipificación que realicemos de los usuarios, lo verdaderamente importante es que se identifiquen las necesidades de información de éstos.

A parte de identificar al usuario de una unidad de información, tenemos que responder también a la pregunta sobre ¿cuáles son sus necesidades de información?, lo cual nos llevará a su estudio.

Neves menciona que normalmente sólo se estudia al usuario que asiste a la biblioteca y se ignora al potencial (al que no asiste a élla), pero aún así no se estudian, ni siquiera, las necesidades de información del que asiste a la misma, (10) por lo cual se hace necesario que se investigue sobre éstas.

La biblioteca no sólo debe identificar a las personas que asisten a ella (usuarios) sino a las que no asisten (usuarios potenciales) puesto que éstos también tienen necesidades de información.

Por ejemplo, las necesidades de información de todas las personas de una empresa o institución donde se ubica la biblioteca deberán de ser identificadas (11) con el fin de satisfacerlas.

Los resultados de la identificación de las necesidades de información de la comunidad, que debe atender la biblioteca, pueden arrojar que ésta sólo sea uno de los proveedores de información que necesitan las personas y puede ser, que ésta sea uno de los recursos más usados para satisfacer las necesidades de información de ellas; pero existen otros proveedores de información cuando se presentan necesidades en las personas o usuarios asiduos a una biblioteca. (12). Estos otros proveedores de información pueden ser los colegios invisibles o algún otro.

Las necesidades de información son satisfechas no sólo por los canales de información bibliotecarios (servicios bibliotecarios) sino por extrabibliotecarios. Ya que la biblioteca sólo es un canal de entre las múltiples fuentes a las que puede acudir el usuario o persona.

"Es tomado como axiomático que cualquier biblioteca o servicio de información debe proponerse, tanto como sea posible encontrar las necesidades de sus usuarios o usuarios potenciales. Cualquier servicio-biblioteca, u otro público o comercial, debe hacer lo posible por identificar las necesidades de la población que esta tratando de servir y hacer que sus servicios respondan a aquellas necesidades."

(13)

Es así como toda unidad de información debe identificar las necesidades de información de su comunidad que le toca atender.

A partir de la satisfacción de las necesidades de información como una función central de la biblioteca, los bibliotecarios, pueden razonablemente estar a la expectativa de conocer como determinar la naturaleza de esas necesidades. (14) e identificarlas completamente.

Es de importancia substancial para que la biblioteca alcance una de sus metas que logre identificar las necesidades de información de su comunidad y en base a éstas desarrollar los servicios bibliotecarios y de información que puedan satisfacerlas.

Para cualquier unidad de información conocer las necesidades de información de sus distintas categorías de usuarios es una tarea que repercute directamente en la calidad y/o efectividad de los servicios bibliotecarios y de información que se destinen a la comunidad de usuarios que atiende. (15)

Las necesidades de información del usuario las puede reflejar en los diferentes servicios que solicita a la biblioteca, como en consulta, el préstamo de materiales, la diseminación selectiva de información, la instrucción u orientación que solicita a la misma, el fotocopiado de documentos, etc.

Las necesidades de información de un sector de usuarios o individuos pueden identificarse en términos de las fuentes primarias y secundarias de información que usa, servicios que utiliza, vehículos más usados para publicar sus trabajos, etc. (16)

Lo anterior nos lleva a pensar en que si observamos el comportamiento del usuario (y del usuario potencial) al utilizar una fuente, servicio o recurso informativo, estará relacionado con un tipo de necesidad de información que presenta en ese momento. Esto debido a, como se explicó en apartados anteriores, que las necesidades de información se manifiestan en las personas a través de un comportamiento

informativo. Pero esta observación o estudio no es suficiente, se tiene que llegar al origen de tales necesidades de información.

Pero la identificación de las necesidades de información a través del comportamiento informativo de las personas o usuarios de la biblioteca es compleja, ya que pueden existir diferentes respuestas de los usuarios a una necesidad que tengan por ejemplo, la respuesta que dan los usuarios a una entrevista, hecha por el bibliotecario de consulta, depende de tres factores, a saber: (17)

- El conocimiento de los usuarios acerca del tema,
- La manera en que el usuario estructura el tema que conoce utilizando diferentes caminos para expresar sus requerimientos, y
- Las preguntas que le hizo el bibliotecario (abiertas, cerradas acerca de datos bibliográficos o detalles y las estructuradas).

Entonces, cada usuario puede tener un comportamiento diferente pero tener un mismo tipo de necesidad de información.

Por decirlo así debido al conocimiento del tema que tiene el usuario, puede expresar y decir con mayor uniformidad sus necesidades de información, es decir, es el mismo patrón general de manifestación de sus necesidades, (18) pero si no conoce bien el tema al expresar su necesidad de información de manera verbal, ante el bibliotecario, posiblemente, sea confusa y por lo tanto difícil de identificar.

En la biblioteca se puede tener al bibliotecario de consulta para poder ayudar al usuario, ha expresar esa necesidad de información.

Pero es necesario que el bibliotecario pueda identificar las necesidades de información del usuario y para esto puede utilizar la taxonomía de Bloom y ubicar ahí la necesidad del usuario para poder responder a ella, dándole el material más adecuado para satisfacerla. Esto lo puede realizar haciendo preguntas sistemáticas para determinar la necesidades de información cognitivas del usuario. (19)

Lo anterior nos indica que podemos estar utilizando varias técnicas para identificar las necesidades de información del usuario. Estas se verán con más detenimiento en el siguiente capítulo.

Con otro punto de vista, en los servicios bibliotecarios y de información, pueden ser medidas e identificadas las necesidades de información de acuerdo a un enfoque acerca de los servicios que son prestados. De esta forma los documentos prestados y fotocopiados sobre un tema, que reflejan que muchas personas piden un mismo documento sobre un tema específico, es debido a que tiene la misma necesidad de información y puede medirse esta necesidad de información en base a la cantidad de documentos prestados sobre tal tema, es así que la cantidad de información que consumen los usuarios, en el caso de ser similar, sería su necesidad de información.

Se puede medir esa necesidad por el número de demandas de esa información y el número de usuarios (clientes) que la piden. Así la medida corresponde a la demanda. (20)

Esto puede ser así, pero no logra identificar si realmente esa es la necesidad de información, ya que recordemos que la solicitud de un libro en préstamo o para fotocopia es el reflejo de un comportamiento informativo que tiene através de una necesidad, pero no se puede estar completamente seguro de que se conoce tal necesidad de información por este hecho.

En otro enfoque, tomando como base los estudios realizados acerca del crecimiento de los volúmenes de la información científica y de la población de científicos

sobre un determinado tema (21) se pueden tomar medidas o las provisiones necesarias para saber cuales podrían ser las necesidades de información de estos sectores de la sociedad en un futuro.

Pero el sólo tomar en cuenta el comportamiento informativo para tratar de determinar las necesidades de información de los usuarios de una biblioteca (como se expuso en los párrafos anteriores) es muy parcial, puesto que como se explicó en apartados anteriores es necesario tomar en cuenta el ambiente social y las características particulares de los individuos o grupos de ellos para poder determinar, con mayor exactitud, sus necesidades de información, ya que estos factores influyen en éstas de manera substancial.

La identificación de las necesidades de información de las personas o usuarios de las bibliotecas pueden servir para desarrollar los servicios que ofrecen estas unidades de información.

En países desarrollados como Estados Unidos se ha visto la necesidad de estudiar las necesidades de información para el desarrollo de los servicios de la biblioteca como fue el caso de: "The National Commission on Libraries and Information Science in the early 1970s recognized the need to base library service on the information needs of library users." (22) Dicha comisión fué la responsable de realizar

una serie de actividades (conferencias, investigaciones y grupos de discusión) para determinar las necesidades de los usuarios (de manera general) de bibliotecas (principalmente públicas), dividiendoles en varios sectores (agricultores, empleados, área biomedica, negocios, etc.) con la finalidad de desarrollar los servicios bibliotecarios y de información en el país.

En los países desarrollados, el uso de la biblioteca o centro de información es más alto que en los países en vías de desarrollo, ya que la biblioteca o centro de información se ve como el proveedor de información de más grande beneficio.(23) Entonces hace falta en nuestros países latinoamericanos ver a la biblioteca como un recurso que puede contribuir al desarrollo del país proporcionando la información necesaria para varios sectores, principalmente, los que deben tomar las decisiones de la nación.

Entonces, se puede afirmar que las necesidades de información son relevantes para poder desarrollar los servicios de información y referencia en la biblioteca.(24), desarrollar su colección documental y los sistemas computacionales que le permitan satisfacer dichas necesidades.

Ningún servicio se debe dar de manera aleatoria, sin un planeamiento o evaluación para atender las necesidades de información de la comunidad. (25)

Por ejemplo, uno de los servicios más reconocidos como de apoyo para extender la búsqueda y solicitud de información y de satisfacer a las necesidades de los usuarios de una biblioteca en particular es el préstamo interbibliotecario; (26) ya que debido al gran número de publicaciones y la interrelación entre las disciplinas, una sola biblioteca no puede reunir toda la información sobre un campo, es necesario establecer convenios con otras similares.

Cada usuario necesita información, en un momento dado, cuando a éste se le presenta y debe tenerla, aunque ésta se encuentre en otra biblioteca. Para esto puede valerse de la tecnología para recuperar la información el cualquier otro lugar en que se encuentre.

Por lo anterior, la construcción o diseño de un sistema de recuperación de información estará influenciado por el tipo de necesidades de información que tengan los usuarios de dicho sistema. (27) Esto lo podemos ver cuando un usuario tiene un tipo de necesidad de información específica; entonces, puede ser creado un sistema de recuperación de datos; y sí tiene un tipo de necesidad de información orientada a un problema o asunto entonces, un sistema de

recuperación documental puede ser diseñado para satisfacerla.

(28)

Cada tipo de necesidad de información que se identifique en los usuarios permitirá crear un sistema de recuperación de información que lo satisfaga

Pero es nuestra responsabilidad, como bibliotecólogos o profesionales de la información, no solo instruir a la sociedad en la tecnología que esta disponible para obtener información, sino también en identificar los problemas que necesita solucionar. (29)

Entonces, el servicio de información se tiene que anticipar para poder responder a las necesidades de información de los usuarios. Tiene que determinar el alcance y la clase de servicios que debe ofrecer, buscando establecer un sistema o método que permita encontrar información acerca del usuario y sus necesidades, pudiendo determinar entre otros los siguientes aspectos:

- a) Tema y tópicos asociados al tema de su interés.
- b) Nivel educativo, conocimientos, adiestramiento y experiencia en una área.
- c) Lenguajes extranjeros que maneja.

- d) Funciones, actividades y responsabilidades en la institución en que trabaja, así como su área de trabajo o investigación.
- e) Políticas, objetivos y ambiente que impera en la institución en la cual trabaja.
- f) Tipos de servicios de información preferidos por el usuario y fuentes que más utiliza.
- g) Problemas que se le pueden presentar al desarrollar su actividad y que requiere dar solución.

Asimismo, un profesional de la información tiene una maravillosa oportunidad de usar los mejores métodos para identificar las necesidades de información de toda la sociedad apoyando, posiblemente, las responsabilidades de las dependencias gubernamentales en promover facilidades, lo más posible, para la obtención de la información que requiere la sociedad. (30)

El bibliotecario tiene la responsabilidad, no solo de organizar y administrar la biblioteca, sino de identificar a su comunidad (usuarios reales y potenciales) y sobre todo determinar sus necesidades de información y con base en estas diseñar los servicios adecuados para satisfacerlas.

El necesario mejorar la práctica y la teoría acerca del conocimiento de las necesidades de información y el comportamiento del usuario como un factor crucial para el

desarrollo de las actividades de éste (31) en cualquier institución en la que se encuentre trabajando.

"Aunque nuestra comprensión sobre el funcionamiento del cerebro humano, los procesos cognitivos y la influencia de la comunicación en los impulsos básicos del hombre, sea fragmentaria en el presente, tal entendimiento debe ser de interés para el bibliotecario. Nadie espera que sea un neurofisiólogo o psicólogo, pero debe estar al tanto de los resultados de la investigación en estos campos, pues mucho de lo que se está descubriendo es relevante para los métodos que usa al organizar sus materiales, la manera como indiza y procesa su acervo bibliográfico, así como para las estrategias de búsqueda que usa en su trabajo de consulta." (32) y en general en toda la organización de la biblioteca.

En suma, si existe una necesidad de información (debe manifestarse), el usuario presenta un comportamiento (lo motiva a buscar) y puede hacer una pregunta en la biblioteca; pero si no pregunta bien o no se le entiende lo que requiere puede obtener una respuesta, pero no será relevante para él; si en cambio, se le comprende cuál es su necesidad de información obtendrá una respuesta pertinente que satisficará su necesidad de información, puesto que se le entendió y

clarificó cual es su necesidad. Esto lo podemos observar en la figura 12. (basada en Shera p. 178)

Pero mucha gente no pregunta al bibliotecario cuando quiere información (33) y sí éste es observador, podrá ver que cuando un usuario entra a la biblioteca, éste tendrá un comportamiento como buscar en los estantes o en los catálogos, lo cual puede llevar, posiblemente, a deducir que entró a ésta por que tiene una necesidad de información que debe satisfacer.

Si partimos del punto de vista de que las necesidades de información expresadas, son manifestadas por el usuario, entonces la biblioteca puede satisfacer dichas necesidades; por que en el momento en que la persona manifiesta una necesidad de información y por lo tanto presenta un comportamiento entonces la biblioteca puede actuar para satisfacerlas.

Pero debería adelantarse y tener desde antes identificadas las necesidades de información de su usuario, entonces le compete a la biblioteca detectar las necesidades de su comunidad que le toca atender. Ya que las llaves que más sirven como respuesta a un sistema de información, en un futuro, es tener un mejor entendimiento de los usuarios de la información y el medio ambiente en el cual ellos se encuentran. (34)

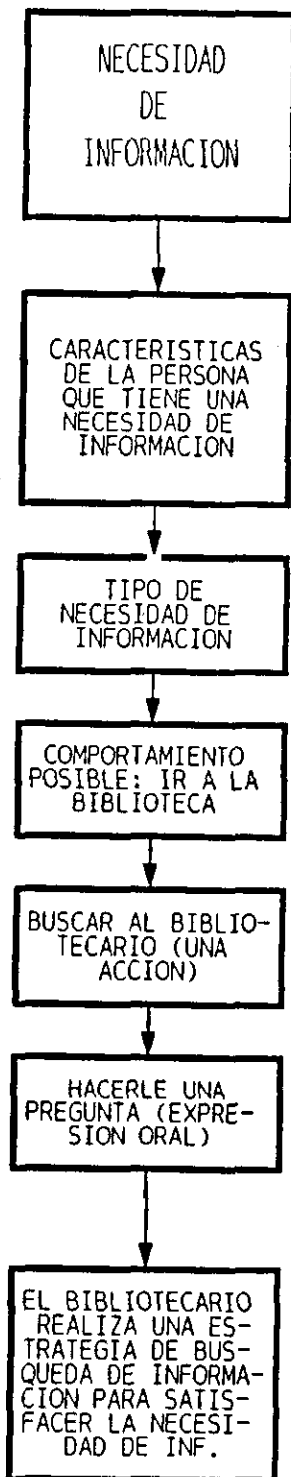


FIGURA .12

MANIFESTACION DE UNA
NECESIDAD DE INFORMACION
A TRAVES DE UN POSIBLE
COMPORTAMIENTO.

FUENTE: BASADO EN:
SHERA, J. FUNDAMENTOS DE
EDUCACION BIBLIOTECOLOGICA.
MEXICO, UNAM, 1990. P. 178

Lo anterior se puede lograr con estudios sobre las necesidades de información, no solo enfocados a la búsqueda de información que hacen los individuos. Estos estudios pueden aportar conocimientos básicos de varios de los factores que operan en las personas que necesitan información.

Entonces los estudios centrados en las necesidades de los usuarios proveen información valiosa a las bibliotecas.

(35)

Para poder detectar o identificar las necesidades de información de las personas o en específico de los usuarios (tomando en cuenta los potenciales) de una biblioteca se pueden utilizar diversos métodos, los cuales se expondrán en el desarrollo del presente capítulo.

B) METODOS PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACION

En los capítulos .anteriores se ha expuesto la naturaleza de las necesidades humanas, la aparición en el ser humano de las necesidades de información y los factores que intervienen; la manifestación de estas necesidades a través de un comportamiento informativo para satisfacerlas y, al

inició de éste, la relación entre necesidades de información y la biblioteca.

En el presente capítulo se realizará una exposición de métodos que pueden ser utilizados para detectar e identificar las necesidades de información de los usuarios (reales y/o potenciales) de una biblioteca con respecto a la información que se encuentra impresa en algún soporte.

En este aspecto es donde surge la importancia de detectar las necesidades de información de una comunidad a la cual debe atender la biblioteca, no sólo refiriéndose a los usuarios que asisten a ella, sino también a los usuarios potenciales (los que no asisten), ya que toda esa comunidad tiene necesidades de información.

La biblioteca debe satisfacer las necesidades de información de su comunidad y por lo cual, con base en la detección o identificación de éstas, poder diseñar los servicios bibliotecarios que puedan satisfacerlas; puesto que la administración de los servicios debe cubrir las necesidades de información de los usuarios de una biblioteca.

(36)

Esta implícito que en la mayoría de los estudios de usuarios que se realizan se pretende la identificación de sus necesidades de información con el propósito de desarrollar los sistemas de transferencia de información que deben servir mejor a dichos usuarios. (37)

Aunque se considera que las necesidades de información del usuario se pueden detectar a través de los servicios que solicita a la biblioteca, como pueden ser: en el servicio de consulta, el préstamo de materiales, el fotocopiado de documentos, la diseminación selectiva de información, la instrucción u orientación que solicita a la biblioteca; esta detección sólo nos puede dar la visión muy general de que el usuario necesita información de algún tipo; pero se requiere identificar éstas necesidades completamente, utilizando con mayor rigor algún método más objetivo; ya que se debe conocer por adelantado (y no esperar que se identifiquen por la demanda) las necesidades de información del usuario para cuando solicite información la tenga en el momento justo.

Lo anterior nos lleva a considerar que los servicios que brinda la biblioteca como el préstamo o la diseminación selectiva de información, tienen una importancia de historicidad para la detección de las necesidades de información, debido a que individuos bajo la misma influencia

de asociación de variables pueden presentar la misma necesidad de información, lo cual representa para los servicios bibliotecarios un importante elemento que los lleve a satisfacer las necesidades de información de un grupo de personas que presenten en un futuro las mismas características que un grupo precedente tuvo bajo las mismas circunstancias.

Hay que recordar que si se conocen las necesidades de información de la comunidad se podrá desarrollar la colección documental, diseñar servicios y establecer sistemas automatizados acordes para satisfacer dichas necesidades.

Es cierto que hay diversos estudios sobre las "necesidades de información" como las llaman muchos, pero en realidad sólo estudian el comportamiento en la búsqueda de información que tienen sectores específicos de personas o usuarios de alguna biblioteca, como podemos observar en los siguientes ejemplos, por sólo mencionar algunos:

"Information needs of anthropologist" (Hartmann), dicho estudio se centra en los recursos y fuentes que utiliza el antropólogo para localizar la información que necesita; así como cuántas horas pasa en la biblioteca de su institución y si ésta satisface sus necesidades de información.

"Information needs of science and technology students" (Day), este estudio analiza principalmente las fuentes de información que utilizan los estudiantes de ciencia y tecnología; asimismo otro estudio de esta autora "information needs and use of art and design students" también se ubica en las fuentes y uso de la biblioteca; aunque en una de sus partes descubre que sus necesidades se centran, principalmente, en fuentes de información visuales.

"The information needs of historians" (Stieg), este estudio se centra en investigar los recursos y fuentes que utilizan los historiadores para obtener la información que necesitan.

Los anteriores son sólo algunos ejemplos, ya que hay otros más, en los cuales se puede observar que lo que se estudia es el comportamiento en la búsqueda de información y no las necesidades de información como tales, es decir se centran en estudiar su manifestación en diversos tipos de personas.

A lo anterior cabe añadir lo que Shera menciona al respecto, que "pese a la substancial cantidad de material que se ha publicado sobre necesidades de información la calidad de los materiales es decepcionante. Y como han señalado Saúl y Mary Herner, se ha empleado relativamente pocas técnicas al efectuar estas investigaciones; las técnicas, se han aplicado

en diversidad de usuarios y ésto tiende a hacer incompatibles los estudios; el lenguaje empleado es con frecuencia ambiguo, los enfoques carecen de innovación; no han podido aprovechar los errores anteriores y con frecuencia falta un riguroso diseño experimental" (38)

Es cierto que muchos de estos estudios no utilizan una metodología rigurosa, ni seleccionan a los sujetos que estudian como representativos de una comunidad, en la mayoría de los casos, ya que las muestras seleccionadas no son representativas de la población.

A pesar de existir muchos estudios que tratan de identificar cuáles son las necesidades de información de los usuarios tienen pocos beneficios ya que "frecuentemente los resultados de estudios empíricos en sus temas tienen solamente una acumulación de conocimiento previo de datos y confirman el conocimiento que se tiene y no tienden a generar nuevo conocimiento" (39)

Se tiene que realizar investigación básica acerca de las necesidades de información y no solamente estudios empíricos, enfocados al comportamiento informativo, con la finalidad de tener el conocimiento necesario para comprender el fenómeno de manera completa.

Estudios de necesidades de información relacionados con el comportamiento en la búsqueda de información son ejemplos de investigación aplicada, mientras que los estudios que tratan de encontrar por qué los usuarios necesitan de información y cómo ellos se procuran información es una investigación básica. (40)

Los bibliotecarios tienen diversas opiniones acerca de los métodos apropiados para usar en el análisis de las necesidades de información; algunos de ellos las ven difíciles de determinar por lo cual sólo cuantifican las entradas y salidas de materiales y productos en la biblioteca; y piensan que aparecen como sistemas probabilísticos los cuales son tan complejos que las interacciones del personal, usuarios, información y el medio externo no pueden ser comprendidos en su totalidad.

El que los bibliotecarios utilicen diversos métodos en detectar las necesidades de información se debe a la contribución de otros factores como son la diversidad de métodos analíticos, determinados de la gran variedad de disciplinas que están involucradas en el estudio de las necesidades de información, como los siguientes:

Científicos computacionales: como por ejemplo los estudios de Frants, Valery (véase bibliografía) en los cuales menciona

que dependiendo del tipo de necesidad de información es el sistema de recuperación de información automatizada que debe diseñarse,

Científicos cognitivos, psicólogos: como los estudios de Ford, N. (véase bibliografía) en los cuales através del modelo del pensamiento crítico aplicado a búsquedas individuales y uso de la información en sujetos de educación superior trata de encontrar determinantes psicológicos de las necesidades de información (pero en lo que se refiere a la manifestación de éstas a través de un comportamiento informativo).

Y por supuesto bibliotecólogos: como en diversos estudios realizados por: Magaloni, Roman, Calva, Aina, Durrance, etc. (véase bibliografía)

Los anteriores autores y otros más han analizado las necesidades de información por varios propósitos o razones. Debido a que cada una de estas disciplinas, mencionadas anteriormente, revelan diferentes perspectivas en sus estudios. Por ejemplo, las necesidades de información pueden ser estudiadas para guiar el diseño de sistemas computacionales, asistir la producción de abstracts o resúmenes e índices o dirigidos a desarrollar los servicios de referencia (administración y organización) o para determinar la composición de una colección de una biblioteca.

Todas estas situaciones requieren algunos conocimientos de las necesidades de información para que los resultados sean satisfactorios. (41)

Como por ejemplo, se utiliza la entrevista con el usuario que se acerca al servicio de consulta y en el cual se emplea, en muchas ocasiones, diferentes tipos de preguntas (abiertas; cerradas y semiestructuradas) para saber cuáles son los requerimientos de información de los usuarios. (42) Los datos obtenidos de este procedimiento son sólo del usuario entrevistado, en el momento en que solicita el servicio, y no se pueden generalizar sus necesidades de información a toda una comunidad; además de que dichas necesidades son cambiantes conforme son satisfechas al transcurrir del tiempo y dan paso a otras nuevas.

Debido al carácter dinámico de las necesidades de información, su detección o identificación no tiene lugar en un sólo momento, sino que debe ser continua y sistemática, por lo que la biblioteca debe estar periódicamente detectando las necesidades de su comunidad para diseñar o establecer los servicios bibliotecarios y de información que satisfagan esas necesidades cambiantes.

Pero las necesidades de información sólo pueden ser estudiadas en individuos con ciertas semejanzas, ya que no se puede, por ejemplo detectar las necesidades de información de

un contador y un químico, que tienen profesiones diferentes ya que se entenderá que sus necesidades de información no son iguales ya que su medio educativo-formativo es distinto; posiblemente si se consideran parte de una misma compañía, por decir algo, un laboratorio farmacéutico, donde su ambiente o contexto de trabajo es el mismo (en la empresa), las necesidades de información tengan ciertas semejanzas. En instituciones multidisciplinares como universidades, facultades o escuelas con varias licenciaturas los sujetos se pueden agrupar por semejanzas (de nivel, carrera, etc.) y en estos grupos detectar sus necesidades de información (véase capítulo 4 sobre propuestas de métodos para detectar necesidades de información, en específico, en bibliotecas universitarias).

Los métodos para analizar las necesidades de información de los usuarios se pueden agrupar de diferentes maneras, y por mencionar un ejemplo de esto tenemos que Kunz, menciona varios grupos, como los siguientes: estudios de diseminación, estudios de uso y usuarios, estudios de comportamiento informativo y estudios de demanda. (43) Los estudios de diseminación los ubica en atender los procesos de comunicación profesional en lo concerniente a fuentes, autores y mecanismos de diseminación, particularmente, de información científica y técnica. Los estudios de uso los centra en la utilización de revistas, libros, abstracts, etc. por diversos profesionales, así como el comportamiento en el

uso de dichos medios. Los estudios de usuarios los enfoca a la evaluación del usuario acerca de los servicios y las fuentes que le son de utilidad. Los estudios de comportamiento informativo los orienta a la utilización de las fuentes y la información. Y los estudios de demanda los centra en la información que demanda el usuario o un grupo de ellos ante un servicio bibliotecario.

Se pueden agrupar de diferente forma a los métodos para detectar las necesidades de información de los usuarios y asignarles un nombre, pero en general todos pueden ser utilizados, en mayor o menor medida para identificar cuáles son estas necesidades; aunque cabe aclarar que desde mi punto de vista algunos de ellos no han sido utilizados para la identificación de éstas (como por ejemplo: los estudios de usuarios), sino que se han empleado para estudiar la manifestación de las necesidades, a través de un comportamiento informativo o la satisfacción del usuario ante los servicios bibliotecarios.

En este capítulo se dará un bosquejo de siete de los diferentes métodos utilizados para detectar las necesidades de información de los usuarios, así como de su aplicación; cabe aclarar que muchos de éstos están orientados hacia el comportamiento informativo, más que a identificar dichas necesidad de información. Pero al describir a cada uno de ellos se podrá observar que la posible combinación de varios

de ellos puede ayudar a identificar las necesidades de información.

Asimismo .en el último inciso de este capítulo se presentan una serie de técnicas que se han utilizado para tratar de determinar las necesidades de información de grupos de personas en el área de humanidades, ciencias sociales y científica.

C) LO QUE SE VA A NECESITAR (OUGHT TO NEED)

En este método se establece la información que el cliente necesita a través de listas selectivas, listas de núcleo de colecciones, etc. (44)

Pero la elaboración de estas listas esta supeditada a los expertos en un área para que ellos indiquen que información básica necesitarán las personas de esa área.

Utilización.

Se parte del hecho y la suposición de que un conjunto de individuos (comité, comisión, etc.) tiene la seguridad de saber cuales son los conocimientos que les hace falta a un grupo de personas o de usuarios en un área en particular.

Partiendo de esa suposición dichos comités elaboran los listados con las obras que contienen la información que requerirán un grupo de personas para cubrir sus necesidades de información.

La utilización de estas listas se pueden ubicar, principalmente, en el nivel educativo cuando se da una lista bibliográfica de los materiales con la información que

necesitarán los estudiantes de una escuela o las obras más importantes o representativas de dicha área.

Bibliotecas donde se utiliza.

Los listados son utilizados, principalmente, en bibliotecas escolares y universitarias, las cuales se encuentran inmersas dentro de una institución educativa.

Estas listas las elabora un comité o comisión de los propios docentes, académicos o expertos quienes son los que determinan los materiales que se incluirán en éstas. Se parte de la suposición de que los materiales ahí incluidos cubrirán las necesidades básicas de información de los usuarios de este tipo de bibliotecas. Por ende la biblioteca debe tener en su acervo las obras contenidas en tales listados.

Ventajas

El contar con un lista de obras de esta naturaleza permitirá desarrollar una colección básica en la biblioteca y tener la información general en un área específica del conocimiento.

La colección documental que tendrá la biblioteca con la información básica de una área permitirá que los usuarios que estén introduciéndose en dicha área puedan cubrir sus

necesidades de información básicas o elementales con respecto a ésta.

En resumen, la mayor utilidad de este método radica en que la biblioteca contará:

Primero; con una colección básica sobre una área del conocimiento.

Segundo; cubrirá las necesidades de información introductorias que tengan los usuarios en una área específica del conocimiento.

Desventajas

Los documentos indicados en estas listas no cubren las necesidades de información de un grupo de usuarios o bien hay nueva literatura sobre el tema.

En las bibliotecas universitarias y escolares, por ejemplo, las comisiones de bibliotecas se forman de expertos los cuales seleccionan los materiales documentales, que a criterio de ellos, cubrirán las necesidades de información de su comunidad (parece como si conocieran a fondo las necesidades de información de su comunidad).

Entonces la utilización de este método en las bibliotecas escolares y universitarias nos lleva a considerar que los expertos que elaboran estos listados no conocen plenamente las necesidades de información de los sectores o grupos a los que van dirigidos estos listados; no toman en cuenta el surgimiento constante de necesidades de información en los usuarios, pero parten del hecho de que los materiales son los introductorios, básicos o elementales en un área específica del conocimiento y que para iniciar o introducir a alguien en esa área deberán, por lo menos, haber analizado o leído los documentos que contienen la información básica sobre la misma.

La utilización de estas listas, se limita a sectores muy específicos, como estudiantes o en un grupo de personas en un área concreta, ya que el comité que las elabora parte del hecho de conocer perfectamente las características de las personas para quienes están elaboradas estas listas y los temas a conocer.

Por lo tanto la utilización de las listas elaboradas por expertos no puede asegurar que identifica las necesidades de información del sector de personas a quien va dirigido, posiblemente sólo en algunos temas generales (por ejemplo: psicología educativa) pero no en los específicos (por ejemplo: el aprendizaje vicario en los niños de primaria).

El producto de este método, con la reunión de expertos, puede verse claramente al revisar las bibliografías básicas de los planes y programas de estudio de una licenciatura, lo cual puede dar indicios de los documentos que solicitará el usuario en una biblioteca de una institución educativa para cubrir sus necesidades de información; pero si la biblioteca sólo se vale de estas listas no tendrá una clara determinación de las necesidades de información de sus usuarios, ya que, lo más probable es que éstos tenga necesidades de información que no estén reflejadas en dichas listas básicas y/o complementaria, debido a que las bibliografías básicas pueden activar en el estudiante todo el proceso de aparición y satisfacción de una necesidad de información y el surgimiento de otra a consecuencia de la anterior.

Consideraciones de su utilización en bibliotecas.

Contar con la elaboración de listados con los documentos base que contienen la información que necesitarán los usuarios para introducirse en el campo de conocimiento que compete, puede ser utilizado por las bibliotecas universitarias para iniciar o contar con información básica o elemental sobre un área o tema. Puede pensarse en utilizar este método en las bibliotecas universitarias y escolares donde se requiere de una serie de obras básicas o elementales para los usuarios y así empezar su colección.

Asimismo en las bibliotecas públicas pueden empezar por tener una colección básica o elemental salida de un listado elaborado por una comisión o comité.

Pero debido a la naturaleza de las necesidades de información que tiene el usuario es necesario que la biblioteca tome provisiones para satisfacer las necesidades de información, no sólo elementales o generales sobre un área del conocimiento, sino pensar en las necesidades de información futuras, surgidas de las presentes (que posiblemente surgan de la información elemental que cubren dichos listados), para desarrollar las colecciones y diseñar los servicios que las satisfagan.

La biblioteca, no debe estar supeditada a dichos listados (método) sino que como lo menciona Rodríguez (45) contar con los planes y programas de investigación o docencia, si hablamos de una institución educativa, así como los planes generales de investigación en el país si existen (como el autor lo menciona para el caso de Cuba), que servirán a la biblioteca universitaria para comenzar a identificar las necesidades de información de su comunidad, ya sea docente, de práctica profesional o de investigación. Asimismo es recomendable combinarlo con una entrevista a los usuarios o aplicación de cuestionarios con el fin de determinar sus necesidades de manera más concreta.

Estoy de acuerdo con lo expresado por Rodríguez en el sentido de que es conveniente que se combine la utilización de estas listas con otro método, como por ejemplo: estudios de demanda o estudios de usuarios valiendose de la entrevista para identificar las necesidades de información de la comunidad, cuando esta no es muy grande y en el caso de ser muy numerosa entonces sería recomendable la aplicación de un cuestionario.

En relación con los programas de investigación, docencia o de trabajado de una institución, éstos no necesariamente contiene listas de obras, pero pueden dar indicios de los asuntos que se pretente investigar o el trabajo que se va a desarrollar. Apartir de conocer este medio, en el que se realizará una actividad, puede dar los primeros elementos para determinar las necesidades de información de una comunidad. Esto con base en lo explicado en capítulos anteriores en relación a poder conocer el medio en el cual trabaja o desarrolla sus actividades una persona.

D) ESTABLECER LAS NECESIDADES POTENCIALES

Se parte del hecho de que se pueden determinar los temas de interés de una comunidad que debe atender una biblioteca.

Determinar las necesidades potenciales de los usuarios con base en un tema X, que es de su interés, puede llevarnos a la filosofía de seleccionar todo lo disponible sobre dicho tema. (46)

Establecer los temas de interés de una comunidad es una indicación, de manera general, de sus posibles necesidades de información.

Utilización.

Se usan los buzones de sugerencias como medio para tratar de identificar los temas de interés de los usuarios. Pero como un sondeo de las necesidades de información potenciales de los que asisten a la biblioteca y que posiblemente no hayan manifestado su necesidad a través de utilizar algún servicio como por ejemplo el de consulta.

Este medio puede ser usado en una comunidad muy numerosa, pero siempre estará supeditado a que los usuarios lo utilicen en el sentido que se espera, es decir manifiesten a través del buzón sus necesidades de información.

Asimismo puede utilizarse algún otro tipo de sondeo con los usuarios para determinar de manera general el tema de su interés. Según Hill (47) se puede utilizar el análisis de citas (estudio bibliométrico) para determinar el tema o área

de interés de los usuarios que asisten a la biblioteca. Para la realización de este trabajo es necesario haber identificado perfectamente a los usuarios de la biblioteca, refiriéndose principalmente a los reales que continuamente hacen uso de ella.

A través de los resultados del análisis de citas se obtiene en muchos casos el tema o área de interés del usuario, ya que se logra determinar sobre lo que comunmente escribe o en que área son citados sus trabajos. Pero ¿son éstas sus necesidades de información?, lo más seguro es que no las refleje completamente, ya que dentro de un tema puede haber infinidad de particularidades.

Cuando es factible identificar a los usuarios reales de una biblioteca, por ejemplo los que usan frecuentemente el servicio de consulta en una biblioteca, sobre todo especializada, se emplea la elaboración de perfiles de interés para detectar los temas que les interesan y con base en éstos establecer un servicio de disseminación selectiva de información, logrando un acercamiento más específico a sus necesidades de información (puede llegarse a profundizar más en su identificación complementando su utilización con otros métodos, descritos en este mismo capítulo).

Bibliotecas donde se utiliza.

Los buzones de sugerencias son usados en un varios tipos de bibliotecas, pero principalmente por las públicas y universitarias.

En cambio en las especializadas, según Hill, se inclinan más por el análisis de citas para identificar los temas de interés de sus usuarios. Si la biblioteca especializada atiende a veinte usuarios (por ejemplo investigadores) y realiza una análisis de citas, con respecto a ellos, se podrá determinar el área o tema en que escriben, y en efecto esto dará las pautas para poder determinar por lo menos el área de su interés, más no especificar, de manera más concreta sus necesidades de información, como tales.

Asimismo en este tipo de bibliotecas se emplea también la elaboración de perfiles de interés con el fin de tratar de determinar las necesidades de información de los usuarios pero con miras a un servicio de diseminación selectiva de información.

Ventajas.

La detección de los temas de interés de una comunidad o de un grupo de usuarios puede dar ideas sobre las áreas del conocimiento en las que se debe tener información, es decir

contar con información disponible para cuando el usuario la necesite, de esta manera cuando tenga una necesidad pueda satisfacerla acudiendo a los servicios bibliotecarios que se le brindan.

El determinar cual es, por lo menos, el área o tema de interés de los usuarios permitirá a la biblioteca ir desarrollando sus colecciones documentales y diseñar sus servicios.

Desventajas.

Es necesario hacer notar que identificar el tema de interés de un usuario es algo general y que dentro de este tema puede tener necesidades de información específicas; más bien de lo que se trata es de identificar éstas.

El que la biblioteca adquiera todo los materiales publicados sobre un tópico no asegura que todo lo seleccionado sobre el tema va ha ser usado por el usuario, ya que sus necesidades de información se modifican cada vez que:

- a) Satisface su necesidad y surge otra,
- b) El medio en cual se ubica al usuario cambia continuamente y como éste tiene influencia sobre sus necesidades de información, éstas también cambiarán; y

c) Con el tiempo el usuario cambia; en ocasiones de forma radical ya que depende del contexto en el que se mueve en un determinado momento.

No se puede seleccionar todo sobre un tema en una biblioteca con la idea de que el usuario lo podrá utilizar en un futuro, puesto que se debe pensar sobre todo en el aspecto económico, el costo sera muy alto y el beneficio puede ser poco, debido a que mucho de este material posiblemente no sea usado por el usuario, puesto que no responderá a sus necesidades de información específicas sobre el tema.

Las necesidades de información de una persona no se pueden identificar con sólo conocer el tema de su interés, sino que, como se vio en los apartados anteriores, se tiene que analizar el surgimiento de esas necesidades del usuario: su medio y sus características particulares, para determinar con mayor seguridad cuál es su necesidad de información, la que seguramente será más específica dentro del tema de su interés; entonces no es necesario erogar grandes cantidades en adquirir todo sobre un determinado tema, además en nuestros países en vías de desarrollo no se puede pensar en este tipo de acciones, asimismo tampoco en los desarrollados.

Entonces identificar solamente el tema de interés del usuario no es suficiente para decir que se identificaron sus necesidades de información.

Asimismo con la utilización de buzones no se pueden dar las pautas para determinar las necesidades de información de toda una comunidad y yo pensaría que tampoco los temas de interés, puesto que dichos buzones, en nuestro contexto, no son utilizados por los usuarios en la mayoría de los casos y sólo se circunscriben para sugerencias totalmente específicas de un autor o un título de alguna obra.

Consideraciones de su utilización en bibliotecas.

Rodríguez menciona, como otro medio, que se debe participar en las actividades de la comunidad de usuarios para detectar sus necesidades de información, ésto implica asistencia a sus reuniones, conferencias, jornadas, juntas de trabajo o discusión, etc. y que a través de observar los temas tratados en éstas, darse cuenta de cuál es la información que es de interés para el usuario, para posteriormente tenerla en la biblioteca cuando se necesite.

(48)

El hecho de participar en las actividades (observación participativa) de la comunidad de usuarios puede ayudar a ver sus áreas de interés y, efectivamente, se puede determinar qué

información, a raíz de esas actividades, puede llegar a utilizar; pero considero que es conveniente combinar tal participación con otra técnica por ejemplo la entrevista, cuando el número de miembros es reducido y la aplicación de un cuestionario cuando sea muy grande.

Se puede pensar en que este tipo de estudio se debe aplicar en bibliotecas especializadas, por tener una comunidad reducida a la cual debe atender, que su acervo será especializado en una área y que el interés de los usuarios puede ser identificado con cierta facilidad.

Es conveniente que la utilización de la observación participativa, los análisis de citas y/o la elaboración de perfiles de interés sean combinados con entrevistas o encuestas para definir con mayor claridad las necesidades de información de los usuarios dentro de cada área o tema de su interés.

E) ESTUDIOS DE DEMANDA

Los estudios de demanda analizan qué es lo que comunmente los clientes o usuarios demandan, en cuanto a información y servicios.

Hill menciona que los estudios de demanda incluyen opiniones, evaluaciones, requerimientos de información, y experimentos sobre el impacto de un servicio (49)

Utilización.

Safin menciona que se puede medir la necesidad por el número de demandas de esa información y el número de usuarios (clientes) que la piden. Así la medida corresponde a la demanda. (50)

Los datos cuantitativos de solicitudes de un documento o de una información permitirán determinar la demanda que tienen.

Asimismo la cuantificación del uso de un servicio en un período puede permitir determinar la demanda que tiene dicho servicio.

De igual manera cuando es implementado un servicio nuevo en la biblioteca se puede determinar la demanda que tiene.

Es así como se usa el análisis de las estadísticas de la biblioteca, la aplicación de un cuestionario, la entrevista, la observación o el diario para identificar la demanda de un documento (uso del mismo), información o servicio.

Bibliotecas donde se utiliza.

Puesto que los estudios de demanda se enfocan a averiguar que es lo que más piden los usuarios en cuanto a información y/o servicios o el impacto de éstos, suelen utilizarse en bibliotecas públicas y universitarias, principalmente, y en las especializadas.

Entonces los diversos tipos de bibliotecas utilizan este tipo de método para identificar lo que es demandado por sus comunidades, ya sea información, documento o servicio.

Ventajas.

Un estudio de demanda puede ayudar a entender las necesidades de información de la persona, pero se realiza sobre la base sólo de lo que demanda el usuario frente al servicio de una unidad de información, es decir, se identifica la demanda en el momento en que se solicita la información y/o el servicio. Al satisfacerse la demanda del usuario no se garantiza que alguien más solicitará lo mismo.

Permite evaluar un servicio bibliotecario y de información a partir del uso que le da el usuario. Asimismo permite identificar la información y/o los documentos que son "demandados" por los usuarios, permitiendo tomar las medidas necesarias para satisfacerlos.

También permite establecer una relación entre la demanda y satisfacción del solicitante.

Desventajas.

Hasta el momento en que el usuario demanda una información o un servicio es cuando se percibe que tiene una necesidad de información y de qué tipo es; pero este estudio no dice con antelación cuáles son las necesidades de las personas, sino hasta que las manifiesta a través de un comportamiento, es decir, hasta que lo demanda a la biblioteca.

Pero el hecho de que un grupo de usuarios demande una serie de documentos muchas veces no implica que esté reflejando específicamente su necesidad de información, puesto que puede acudir a demandar esos documentos por varias razones: no existir otros, no tener acceso a otras bibliotecas con mayor acervo, no existen convenios de préstamo interbibliotecarios, solicitar éstos pero no otros sobre el mismo tema, etc.

Aunque lo anterior es cierto y cuando el usuario está demandando mucho una serie de documentos, éste no puede indicar completamente cuál es la necesidad de información que

tiene. Pensando en que la demanda de algún documento es la manifestación de la existencia de una necesidad se tendría que investigar a fondo cuál es ésta.

Consideraciones de su utilización en bibliotecas.

Se puede decir que este tipo de estudio es factible de combinarse con otros para poder identificar las necesidades de información de las personas, por ejemplo con las listas selectivas de materiales y contrastar con la demanda de los títulos incluidos en éstas; de esta forma tendríamos dos resultados que permitirían adentrarse en identificar las necesidades de información de los usuarios.

La utilización de los buzones de sugerencias, también pueden servir para identificar lo que demanda un usuario de los servicios bibliotecarios y de información, cuando dicho buzón es utilizado por el usuario de manera activa.

También el estudio de demanda puede valerse de entrevistas semi-estructuradas** (51) con la finalidad de delimitar, por varia vías, las bases de esa demanda lo cual sería indagar sobre las necesidades de información.

** La entrevista semiestructurada se entendería aquella en la cual el entrevistador cuenta con una guía que consta de preguntas abiertas y se tiene una gran flexibilidad para reformularlas al momento de la entrevista.

Entonces, de manera aislada los patrones de demandas de los usuarios no definen completamente sus necesidades de información.

Los estudios de demanda pueden ser utilizados en poblaciones grandes donde se necesite saber cual es su demanda de información, asimismo deben de utilizarse métodos estadísticos, que nos permitan la más alta confiabilidad y precisión del estudio; para obtener la muestra de una población grande, los estudios de demanda pueden ser realizados a través de la aplicación de una encuesta utilizando un cuestionario, pero siempre cuidando que la muestra sea representativa. (52)

Los estudios de demanda son usados, principalmente, para averiguar si se está satisfaciendo un necesidad, más no para identificarlas; es indudable que lo que se requiere es conocer las necesidades de información de los usuarios con la profundidad necesaria para diseñar los servicios acordes para satisfacerlas

F) ANALISIS DE METAS ORIENTADAS

El análisis orientado a metas presupone que el usuario o la persona esta tratando de resolver un problema para alcanzar una meta o un objetivo. (53)

Este grupo de personas o usuarios necesitan información para resolver el problema que tienen en ese momento; la biblioteca puede suministrar la información que necesitan, pero implica tener conocimiento de dicho problema.

Utilización.

El identificar el problema que requiere solucionar un grupo reducido de personas y la información que necesitan para solucionarlo, no es fácil, por que se tiene que conocer el contexto o ambiente en el cual esta inmerso ese grupo de personas y lo que dió origen a el problema que requiere solución.

Es necesario conocer y analizar bien el problema que tiene la persona (o grupo de ellas) para poder identificar su necesidad de información y poder satisfacerla.

Es aplicable este método cuando se tiene un grupo reducido de personas y estas tienen características homogéneas.

Para conocimiento del problema se puede partir de elaborar un perfil del o de los usuarios para conocer cuál es el problema o asunto que quiere resolverse.

Indudablemente se tiene que utilizar la entrevista; es factible usarla ya que se supone que el grupo es reducido; asimismo la participación en el mismo ayuda para determinar y conocer a fondo el problema que se quiere resolver.

En este tipo de estudios se debe conocer perfectamente:

- a) El ambiente
- b) Las características particulares de los miembros del grupo en cuestión
- d) Conocer el problema que se quiere solucionar.

Bibliotecas donde se utiliza.

Este tipo de estudio puede ser empleado en bibliotecas especializadas, ya que muchas veces estas tratan de resolver algún problema específico para el cual se necesita información, como en el caso de bibliotecas de empresas privadas.

Es factible utilizarlo en otros tipos de bibliotecas como universitarias y públicas, pero sólo cuando se logra identificar un grupo de usuarios que tienen el mismo problema que resolver, es decir, no se puede hablar de toda la comunidad que atiende dicha biblioteca, sino, más bien, de un sector que tiene características homogéneas, que en este caso sería un problema común que necesitan solucionar.

Ventajas.

El hecho de trabajar con un grupo reducido de usuarios con características homogéneas permite estudiar más detenidamente sus necesidades de información, las cuales giran alrededor de un problema que se le ha presentado a este grupo.

Asimismo por el hecho de ser un grupo homogéneo y reducido permite la participación activa (observación ordinaria o participativa) del personal de la biblioteca para identificar el problema y las necesidades de información que se han originando en los integrantes del grupo.

Identificando claramente las necesidades de información y el medio que dió origen al surgimiento de éstas, así como las características del grupo permitirá que la biblioteca pueda satisfacer tales necesidades de una manera eficiente.

Desventajas.

No se puede predecir futuras necesidades de información ya, que el estudio gira alrededor de resolver un problema específico cuando éste se presenta.

Asimismo no se puede generalizar la identificación de necesidades de información, sólo en un pequeño grupo de personas que tiene el mismo problema que requieren solucionar.

Consideraciones de su utilización en bibliotecas.

Para su utilización se requiere que exista un problema que requiere solucionar un grupo de usuarios para que a partir de ahí se pueda utilizar la observación ordinaria y/o participativa con el grupo, así como la entrevista con sus integrantes con el fin de identificar de una forma completa sus necesidades de información, para que la biblioteca les satisfaga, a través de sus colecciones y servicios que proporciona (búsquedas de información, préstamo interbibliotecario, etc.), sus necesidades.

G) ESTUDIOS DEMOGRAFICOS (ESTUDIOS DE COMUNIDAD)

Estos estudios analizan las características demográficas de un sector amplio de personas. Varios atributos o características pueden ser identificados y pueden ser correlacionados con las necesidades de información de ese sector. (54)

Utilización.

Debido a lo expuesto en apartados anteriores, acerca de que el medio en el cual se desarrolla la persona influye en sus necesidades de información y en la manifestación de éstas, se hace necesario analizar y conocer este medio en el que se encuentran los usuarios de una biblioteca.

Usualmente estos estudios tienen como variables demográficas: edad, sexo, nivel educativo, nivel social, raza, estado civil, etc. (55) Los cuales son elementos que influyen en la aparición de determinadas necesidades de información en las personas.

Los estudios de comunidad suelen emplear la encuesta para recopilar todas las características de la comunidad, asimismo si la comunidad es grande se emplea el cuestionario para recabar dicha información.

Bibliotecas donde se utiliza.

Los estudios de comunidad son usados, principalmente, por las bibliotecas públicas para identificar las características de la comunidad que deben atender.

Estas bibliotecas requieren conocer las características de la comunidad que la rodean y a la cual deben de atender.

Esta información es relevante para poder desarrollar sus colecciones y diseñar los servicios adecuados para atender a el tipo de comunidad que tiene la biblioteca pública.

Ventajas.

Cuando se observa que la comunidad de usuarios que va a atender la biblioteca es heterogénea se requiere conocer cuáles son las características de dicha comunidad, de esta forma se podrá valorar hacia cuáles se inclina más la comunidad.

Una vez identificadas las características de la comunidad a través de este tipo de estudios la biblioteca podrá empezar a identificar las necesidades de información de esa comunidad.

Desventajas.

Los estudios demográficos no puede arrojar la suficiente información para determinar las necesidades de información que tiene esa comunidad, por lo cuál debe valerse del apoyo de otros estudios y de sus resultados.

Si bien es cierto que al conocer las características de la comunidad y por ende su ambiente social, político, económico, etc. donde se desarrolla, arroja información

importante para empezar a determinar sus necesidades se requiere de mayor información para identificarlas plenamente.

Consideraciones de su utilización en bibliotecas.

Este tipo de estudios se puede combinar con otros como son: estudio de demandas y estudios de usuarios, con el fin de obtener los datos que pueden ser útiles para determinar con mayor exactitud las necesidades de información de una comunidad.

Asimismo, como se habla de una comunidad muy grande de sujetos, lo más recomendable es la selección de una muestra con la rigurosidad de una técnica de muestreo para que los datos sean representativos. También la aplicación de un cuestionario que nos permita obtener los datos o variables demográficas mencionadas en el párrafos anteriores.

La entrevista no es muy aconsejable debido a la lentitud y el costo en llevarla a cabo, ya que hablamos de una cantidad de sujetos muy grande.

H) ESTUDIOS DE USUARIOS

Souza recomienda que para el planeamiento, administración y evaluación de la biblioteca y sus servicios de información se utilicen los estudios de usuarios con el fin de identificar y describir las necesidades de información de los mismos, utilizando los instrumentos más frecuentes como son: cuestionario, entrevista, diarios y análisis de citas. (56)

Los estudios de usuarios normalmente examinan como los usuarios se comportan en la búsqueda de su información. (57) Así como también que tanto usan la biblioteca, quiénes la usan, por qué la usan, qué fuentes son usadas por qué individuos y para qué son usadas.

Utilización.

Se puede ver que los estudios de usuarios son los más aplicados, aunque muchos de éstos están alejados de identificar las necesidades de información, ya que se centran, principalmente, en la comportamiento informativo de las personas, es decir, en la manifestación de esas necesidades.

Es factible que en los estudios de usuarios se utilice la aplicación de cuestionarios, la realización de entrevistas, la elaboración de diarios, etc. y se combinen con estudios demográficos, y estudios de demanda de una comunidad (de usuarios reales y potenciales).

Bibliotecas donde se utiliza.

Se puede mencionar que son utilizados en las bibliotecas públicas, las cuales sirven a una comunidad muy grande y que abarca varios kilómetros alrededor de la misma, el estudio demográfico, el estudio de estilos de vida con un estudio de usuarios (contemplando a los que no están cautivos en la biblioteca) con la utilización de un cuestionario y la selección de una muestra rigurosa utilizando una técnica de muestreo, puede arrojar información valiosa para determinar de manera general cual es la necesidad de información de esa comunidad que debe atender este tipo de biblioteca.

Pero también son utilizados en bibliotecas universitarias y especializadas que cuentan con un número de usuarios menor y más definido y por tanto este tipo de estudio se torna valioso.

Ventajas.

Los estudios de usuarios, como se mencionó en los primeros párrafos de este inciso, son utilizados para identificar una gran variedad de elementos y por lo tanto son lo suficientemente flexibles como para:

Primero, combinarse con otros tipos de estudios para poder enriquecer la información que obtienen, y

Segundo, que al tener esta flexibilidad y contemplando la gran variedad de datos que se obtienen de ellos, pueden emplearse para identificar las necesidades de información de los usuarios de una manera más concreta.

Desventajas.

Reducir los estudios de usuarios, por ejemplo, a la elaboración de perfiles de interés utilizados para una diseminación selectiva de información, (58) más que para la identificación de las necesidades de información de los usuarios potenciales; ya que sólo sirven para brindar un servicio a usuarios cautivos en la biblioteca enviándoles la información que llega sobre los temas de su interés.

Entonces se requiere aplicar los estudios de usuarios a comunidades más amplias, no sólo a los usuarios cautivos de

una unidad de información, sino a todos lo que son factibles de utilizarla; así como emplearlos en toda su extensión.

Los estudios de usuarios dado la gran variedad de datos que pueden arrojar deben ser planificados cuidadosamente, y si van a ser combinados con otros tipos de estudios debe de cuidarse su compaginación y definición para que la información que arroje sea útil para que la biblioteca pueda, no sólo identificar las necesidades de información, sino de diseñar los mecanismos necesarios para satisfacerlas.

Un diseño mal planteado, sin objetivos definidos pueden llevar el estudio de usuarios a que arroje información que no servirá para los fines que se esperaba.

Consideraciones de su utilización en bibliotecas.

Los estudios de usuarios pueden utilizarse no sólo para investigar el comportamiento informativo de las personas, sino que nos pueden ayudar también en la determinación de sus necesidades de información combinandolos con otros tipos de estudios.

Asimismo se pueden emplear una gran variedad de instrumentos como: cuestionarios, entrevistas, observación, diarios, etc. y con una utilización de métodos estadísticos adecuados puede arrojar datos útiles en la determinación de

las necesidades de información de los usuarios, no sólo las manifestaciones de éstas. Véase figura 12.

I) ESTUDIOS DE ESTILOS DE VIDA

Este permite delinear un perfil del estilo de vida de los usuarios reales y potenciales de la biblioteca, para tratar de descubrir que hacen éstos y poder predecir que información pueden llegar a necesitar. Así tendrán que identificar hábitos como son: ver televisión, pasatiempos, actividades caseras, valores generales, etc.

Utilización.

Lo que se pretende de este estudio es que arroje la suficiente información, ya no sólo socio-económica, sobre la comunidad, sino profundizar en sus hábitos y costumbres cotidianos de los individuos que la integran.

Se tendría que encuestar, ya sea con una entrevista o aplicación de un cuestionario a una muestra de una población. A través de la utilización de estos instrumentos obtener la información sobre su vida cotidiana, con el fin de identificar que información es la que necesitan en sus diferentes estilos de vida.

Biblioteca donde se utiliza.

Al igual que en el estudio de comunidad su aplicación obedece a las bibliotecas públicas debido a que en ellas se atiende a una gran diversidad de personas y de las cuales se tiene que detectar sus necesidades de información, ya que como se vio en capítulos anteriores todas las personas tienen estas necesidades.

En la biblioteca pública la utilización de este estudio puede ayudarla a que sus colecciones se formen para tratar de satisfacer las necesidades detectadas, así como se diseñen servicios acordes para satisfacer éstas.

Ventajas.

Este tipo de estudios proporciona una visión más específica de los integrantes de una comunidad, permite conocerlos mejor, así como adentrarse en sus valores, pasatiempos, hábitos y costumbres cotidianas, lo que permitirá determinar las características particulares de esa comunidad.

Al tener identificadas algunas de las características particulares de una comunidad, se contará con uno de los aspectos para identificar las necesidades de información de

un grupo de personas, como se explicó en capítulos anteriores.

Desventajas.

El sólo hecho de contar con datos sobre algunas de las características particulares de una comunidad, no es suficiente para determinar sus necesidades de información por lo cual un estudio de esta naturaleza no arroja la suficiente información, es necesario complementarla con otros tipos de estudio.

Consideraciones de su utilización en bibliotecas.

, Es necesario combinarlo con estudios demográficos y de usuarios para correlacionar variables que permitan no sólo identificar su comportamiento informativo sino sus necesidades de información.

En suma, identificando las características particulares de una comunidad (conocimientos, habilidades y capacidades, experiencia en algunas actividades o áreas, etc.) y su medio, (social, económico, educativo, etc.) así como la información que necesitan para adaptarse a ese ambiente en el cual viven hábitos, costumbre, etc.), puede darnos la identificación completa de las necesidades de información que tiene esa comunidad.

Cabe señalar que para obtener datos objetivos debe emplearse alguna técnica de muestreo y diseñar el instrumento adecuado para aplicarse en muestras de grandes.

Los métodos mencionados anteriormente pueden ser utilizados para identificar las diversas variables que intervienen en el fenómeno concerniente a las necesidades de información así como también las necesidades en si mismas. La correspondencia de los métodos se presentan a continuación:

VARIABLES INDEPENDIENTES:

Método propuesto para identificar cada variable

Medio ambiente:

Físico: frío, calor, desastre natural, etc.

Estudios de estilos de vida.

Social: educativo, económico, laboral, familiar, etc.

Estudios demográficos
Estudios de estilos de vida

Tecnológico:
herramientas,
acceso a recursos,
informativos, etc.

Estudios de usuarios

Factores internos o características particulares:

Experiencia en algún área o actividad.
Conocimientos que tiene acerca de algo.
Habilidades y capacidades
Aspectos emocionales, etc.

Estudios demográficos
Estudios de estilos de vida.
Estudios de usuarios

VARIABLES DEPENDIENTES:

Tipo de necesidad de información

Establecer las necesidades potenciales.
Lo que se va ha necesitar
Estudios de usuarios
Estudios de demanda
Análisis de metas orientadas

Tipo de comportamiento que presentan:
Tipo de fuente o recurso informativo que utiliza.

Estudios de usuarios
Estudios de demanda
Análisis de metas orientadas.

J) METODOS Y TECNICAS UTILIZADAS PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE INFORMACION EN LOS SECTORES DE HUMANIDADES, CIENCIAS SOCIALES Y CIENTIFICOS.

Por lo expuesto con anterioridad es factible señalar que los estudios y técnicas utilizados para identificar las necesidades de información son muy variados y se puede mencionar que la utilización de éstos no es uniforme, aún para un mismo tipo de usuario o biblioteca.

En diferentes estudios se han utilizado técnicas diferentes, sin seguir una metodología rigurosa, en la mayoría de ellos.

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 hemos planeado una metodología de como ayudarlo en una forma más eficaz (59) para satisfacer sus necesidades de información.

Pero en cambio en "los países más adelantados están realizando investigaciones para el desarrollo de una metodología de estudio de las necesidades del usuario." (60) Esto posiblemente es así por que en éstos países le han dado importancia a la información como un recurso que puede ser utilizado para el crecimiento de una nación.

Es indudable que para las bibliotecas o cualquier otra unidad de información debe ser importante el usuario, ya que es a quien van dirigidos los servicios que proporcionan y a quien deben satisfacer su necesidades de información.

Entonces se deben identificar las necesidades de información de los usuarios a los cuales debe servir cualquier unidad de información.

Harris menciona que los estudios de usuarios nos permiten investigar sobre las necesidades de información de individuos o de grupos de ellos y su comportamiento en la búsqueda y uso de la información. (61)

Pero no hay que perder de vista que el comportamiento en la búsqueda de información es sólo la manifestación que presenta una persona que tiene alguna necesidad de información.

Es así como los estudios de usuarios incluyen la aplicación de varias técnicas de investigación social para el análisis de las necesidades de información y del comportamiento de los usuarios. (62)

La utilización de los métodos de investigación en ciencias sociales (como el censo, la encuesta, la observación

y dependiendo de lo que se pretenda investigar su forma de utilizarlo) es aconsejable en estudios sobre las necesidades de información de varios sectores de personas.

Para realizar un estudio para identificar las necesidades de información de las personas es conveniente dividirlos en sectores (63), es decir, con características similares, esto nos permite determinar las necesidades de información que tiene en común grupos semejantes de individuos.

Se pueden agrupar por ejemplo en: estudiantes de arte, personal de investigación de un laboratorio farmacéutico, investigadores, profesores, abogados, historiadores, químicos, por edades, por lugar geográfico, etc. la manera de realizar grupos de ellos puede ser variada, esta es la forma, más conveniente, en que podemos detectar similitudes en cuestión de necesidades de información para poder establecer los mecanismos necesarios para satisfacerlas en la unidad de información que le compete.

También es notorio que aunque se han realizado estudios sobre las necesidades de información de muy variados sectores (mujeres, adolescentes, negros, etc.) los investigadores (como sector) casi no han sido estudiados.

De las técnicas empleadas para identificar las necesidades de información de varios sectores en humanidades, ciencias sociales y científicos se tienen, entre otras, las siguientes:

La encuesta, utilizando:

Un cuestionario

Una entrevista:

Estructurada

Abierta

Semi-estructurada

La observación, utilizando:

Un diario

Análisis de los datos que se tienen en los servicios de:

Préstamo

Consulta e información

Por ejemplo Magaña menciona que existen cinco técnicas básicas para investigar las necesidades de los usuarios: cuestionarios, entrevista, diario, observación y análisis de datos existentes. (64)

Asimismo Velázquez menciona que "las técnicas usadas para conocer las diferentes necesidades del usuario, fueron tomadas de las ciencias sociales, refiriéndose a los cuestionarios, entrevistas, diarios y observaciones y el sistema de diseminación selectiva de información." (65)

Rodríguez propone como métodos para detectar las necesidades de información de los investigadores en salud los siguientes: (66)

- a) Análisis de los planes de investigación de la unidad donde trabajan los investigadores y de los planes individuales de cada uno.
- b) Entrevista con cada uno de los investigadores, para conocer lo concerniente a su investigación: objetivos, beneficios esperados, materiales y métodos a utilizar, etc. Indagar sobre el conocimiento de idiomas extranjeros, la especialidad en que se enmarca la investigación que esta desarrollando, en fin una entrevista a fondo para conocer sus necesidades.
- c) Tener el conocimiento o la información necesaria de los Planes Generales de Investigación del país y el lugar en que se encuentra la institución y el investigador en ese plan general.

La propuesta anterior ya incluye el tomar en cuenta el medio en donde labora el investigador, es decir, los objetivos y planes institucionales a los cuales se tiene que ceñir para desarrollar su actividad. Este factor ambiental influye en las necesidades de información del investigador,

por lo tanto es importante tener conocimiento del contexto en el cual trabaja esta persona.

Feliciano menciona que los parámetros utilizados por las bibliotecas que atienden a investigadores en leyes son: lo más actual, uso de índices, trato personal, documentos legales publicados, principalmente. (67)

Slater utiliza la entrevista directa, valiendose de intermediarios para realizarla con científicos sociales y poder cubrir sectores más amplios. (68)

La utilización de intermediarios para realizar el levantamiento de una entrevista debe prever la capacitación profunda de éstos para garantizar que el estudio no tendrá sesgos al recabar la información, al verse inmiscuidos muchos tipos de criterios que indudablemente tendrán estos intermediarios.

Case utilizó la entrevista para realizar preguntas directas y abiertas a los historiadores sobre sus necesidades y usos de la información. (69)

Es indudable que la utilización de la entrevista es cuando la población o la muestra seleccionada no es muy grande, ya que este tipo de técnica implica gran cantidad de tiempo y recursos.

Es posible utilizar la entrevista semi-estructurada cuando los sujetos no son muy numerosos o cuando sólo es un sondeo y que la muestra posiblemente no sea representativa de la población. (70) (71)

Stieg utilizó un cuestionario que fue aplicado a historiadores (72)

La utilización de una muestra obtenida de una población muy grande y distribuida geográficamente de manera dispersa que impida el ir a cada lugar y por tanto el número de encuestados es difícil de entrevistar, entonces una muestra estratificada y la elaboración de un cuestionario enviado por correo es lo más recomendable, realizado un piloteo del instrumento antes de enviar el definitivo. (73)

La Fundacao da Tecnologia Industrial empleó un método para sacar la muestra para que fuera representativa de la población, pero con base a las características de diseño del cuestionario que sería aplicado. Una vez utilizado este método se paso a la determinación de los sujetos a través de listados y directorios que se tenían sobre el área de biotecnología, haciendo tres grandes divisiones: Salud, Agricultura, y Energía. (74)

Para el caso de utilizar un cuestionario este es aconsejable cuando la población o la muestra seleccionada es muy grande y su distribución geográfica es muy amplia.

También la utilización de alguna técnica de muestreo es importante para darle validez y posibilitar la generalización de los resultados del estudio.

Asimismo el obtener una muestra de un grupo de personas divididas en varios estratos o subgrupos, implica que la distribución por subgrupo es heterogénea (no tiene el mismo número de sujetos) y tiene características particulares, y que para realizar el estudio se requiere obtener una submuestra de esos subgrupos, en este caso es recomendable obtener una muestra estratificada así como la aplicación de un cuestionario.

También se puede utilizar un experimento como por ejemplo en el que se realizó un estudio experimental con un grupo de estudiantes de posgrado en un curso dado en una universidad en la India, donde trasladaron las necesidades de información en conceptos que se impartían durante el curso, entonces se crearon necesidades de información en los sujetos del grupo, se observó el comportamiento de los usuarios maximizando su satisfacción cuando se tenían los documentos con información que satisfacía dichas necesidades, es decir los documentos contenían los requerimientos de información

que cubrían las necesidades de los usuarios, así como se tenían accesibles para ellos en el tiempo indicado. (75)

Para el estudio de científicos en geociencias se pueden utilizar la entrevista y los cuestionarios, es decir, la utilización de dos instrumentos para recolectar la información que se requiere para un estudio y principalmente, enfocado a la búsqueda de información. (76)

Se pueden combinar la aplicación de un cuestionario seguido de la realización de una entrevista con el mismo sujeto al que se le aplicó el cuestionario, realizando una entrevista estructurada a partir de los resultados del cuestionario (o más bien de las respuestas obtenidas). (77)

También la obtención de las estadísticas de las bibliotecas nos permitirán tener información acerca de los usuarios y a través de ésta conocer la información que usan frecuentemente para detectar las necesidades de información que tienen.

De esta forma para investigar las necesidades de información se puede optar por hacerlo a través de encuestas a las bibliotecas y en específico de sus servicio de consulta que es donde se hacen las preguntas (como por ejemplo en los biotecnólogos) y partiendo de éstas identificar sus

necesidades de información, es decir con base en sus demandas de información que hacen en los servicios de referencia. (78)

Viendo que la necesidad de información es dinámica y raras veces permanece igual, es preciso que los estudios sobre las necesidades de información sean hechos periódicamente a fin de verificar si los servicios de información programados cumplen con sus funciones de una forma eficiente y económica al transcurrir el tiempo.

Todo parece indicar que para una muestra grande de sujetos y con una distribución en estratos (o subgrupos) heterogénea y una dispersión geográfica compleja, es recomendable la utilización de la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario enviado por correo o por mensajería.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1 RANSON, S. W. Anatomía del sistema nervioso. -- México : Interamericana, c1963. -- p. 2
- 2 SHERA, Jesse. Fundamentos de la educación bibliotecológica. - México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.-- p. 191
- 3 Idem., p. 100
- 4 Idem., p.168
- 5 HILL, Helen Katherine. Methods of anlysis of information need. -- Denton, Texas : H. K. Hill, 1987. -- Tesis-(Masters of Arts)--School of Library and Information Studies -- p. 1
- 6 MORALES, Estela. "Bibliotecología e información".-- En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. -- Año 5, no. 15 jun. 1989. -- p. 13-21.
- 7 Op cit., Hill, p. 1
- 8 PRASAD, H. N. Information need and user. -- Varanasi : Indian Bibliographic Center, 1992. -- p. 20
- 9 Idem., Prasad, p. 11-12
- 10 NEVES, F.J. "The state of art of reference services in Brazilian libraries". -- En : Ciencia da informacao. -- Vol. 15, issue 1, 1986. -- p. 40
- 11 CASTILLA, Maria Teresa. Organización de la información en la empresa. -- En: Boletín de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines.-- No. 18, 1982. -- p. 19-23
- 12 PREMSMIT, PIMRUMPAI. "Information needs of academic medical scientists of Chulalongkong University".-- En: Bulletin of the medical library association.-- Vol. 78, no. 3, oc 1990.-- p.384
- 13 HARRIS, C. "Necesidades de los usuarios y mercadeo de la información : su importancia en el curriculo de las escuelas de bibliotecología". -- En: Revista interamericana de Bibliotecología. -- Vol 9, no. 1, ene.-jun., 1986. -- p.16
- 14 Op cit., Hill.p.1

- 15 RODRIGUEZ LUIS, Eradia. "Estudio de las necesidades de informativas de los perofesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud". -- En: Actualidades de la Información científica y tecnológica. -- Ano 21, no.1(150), 1990. -- p. 47
- 16 "Estudio da demanda de informacao dos usuarios da area de biotecnología" / Fundacao de Tecnología Industrial. -- En: Ciencia da informacao. -- Vol. 15, no.2, jul-dic. 1986.-- p. 190
- 17 ALLEN, Bryce."Questions and answers : finding out information needs".--En: Canadian library jorunal. -- Vol. 46, no. 3, jun. 1989 . -- p. 191
- 18 Idem., p. 192
- 19 DEBONS, Anthony. "Information counseling : theory and practice". -- En: Productivity in the information age. -- White Plains, N. Y. : American Scoeity for Infomration Science, 1983. -- p. 88-90
- 20 SAFIN, A. "Probability models of information needs". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 12, 1987. -- p. 1-9 (en ingles p.60-70). -- p. 63
- 21 ANDERLA, Georges. Information in 1985 : a forecasting study information needs and resources. -- Paris : Organisation for Economics Co-coperation and Development, 1993. -- p.7-11
- 22 DURRANCE, Joan C."Old song, new tune". -- En: School Library Media Quaterly -- Spring 1989.-- p. 159
- 23 Op cit., Premsmit, p.385
- 24 BURGER, Leslie B. "Conneticut citizen information needs survey". -- En: Information and referral. -- Vol. 6, no. 1-2, Summer Winter 1984. -- p. 40
- 25 NEVES, F.J. "The state of art of reference services in Brazilian libraries". -- En: Ciencia da informacao. -- vol. 15, issue 1, 1986. -- p. 45
- 26 Op cit., Premsmit, p.386
- 27 FRANTS, Valery I. "The needs for information and some aspects of information retrieval : system construction". En: Journal of the american society for information science. -- Vol. 39, no.2 mar. 1988. -- p. 89
- 28 Idem., Frants, p. 90

- 29 GARFIELD, E. "Society's unmet information needs".-- En: ASIS bulletin.-- 1985. -- p. 6
- 30 Idem., Garfiel. p. 7
- 31 SUMMERS, E. G., R. Counry y J. Matheson. "Information needs and uses in education".--En: Canadian Journal of Education. -- Vol. 9, p. 135
- 32 Op cit., Shera, p. 14
- 33 STHEPHEN-SMITH, Helen M. "A sonata for librarianship". -- En: New Zeland libraries. -- Vol. 46, no. 2-3, jun.sep. 1989,-- p. 14
- 34 Op cit., Durrance, p. 160
- 35 Idem., Durrance, p. 164
- 36 AGAR, J. R., J.K.S. Volans y K. V. Runcie. Managing information to fit the need". -- En: Journal of information science. -- No. 8, 1984. -- p. 225
- 37 BETTIOL, Eugenia Maranhao. "Neceessidades de informacao: uma revisao". -- En: Revista de Biblioteconomia da Brasilia. -- Vol. 18, no. 1 jan.-jun. 1990. -- p. 60
- 38 Op cit., Shera, p. 176
- 39 Kunz citado por Hill en: HILL, Helen Katherine. Methods of anlysis of information need. -- Denton, Texas : H. K. Hill, 1987. -- Tesis-(Masters of Arts)--School of Library and Information Studies). -- p.4-5
- 40 Op cit., Bittol, p. 66
- 41 Op cit., Hill, p.1-3
- 42 ALLEN, Bryce."Questions and answers : finding out information needs".--En: Canadian library journal. -- Vol. 46, no. 3, jun. 1989 . -- p. 191
- 43 Op cit, Kunz citado por Hill, p. 7
- 44 Idem., p. 11
- 45 Op cit., Rodriguez, p. 53-58
- 46 Op cit., Hill, p. 12
- 47 Idem., p. 22
- 48 Op cit., Rodriguez, p. 60-61

- 49 Op cit., Hill, p. 40
- 50 Op cit., p. 63
- 51 DAY, Joan "Information needs of science and technology students" En: Education libraries bulletin. -- Vol. 31, no. 2, summer 1988. -- p. 2
- 52 Op cit., "Estudo da demanda de informacao dos usuarios da area de biotecnologia", p. 167-168
- 53 Op cit., Hill, p. 53
- 54 Idem., Hill, p. 14
- 55 Ibidem.
- 56 SOUZA FARIA, Clarice M. "A comunicacao da informacao cientifica e tecnologica : perpectivas de pesquisa". -- En: Revista de Biblioteconomia de Brasilia. -- Vol. 14, no. 1, ene.-jun. 1986. -- p. 44
- 57 Op cit., Hill, p. 15
- 58 Op cit., Rodríguez, p. 58
- 59 VELAZQUEZ, Pablo. Las necesidades de los usuarios de la información agricola en America Latina . -- [Buenos Aries : s.n., 1972]. -- p.2
- 60 MAGAÑA RODRIGUEZ, Ivonne. "El usuario y la información". En: Boletin de información documental del sector comercio. -- No. 1, ene.-feb. 1982. -- p. 55
- 61 HARRIS, Colin. "Necesiades de los usuarios y mercado de la información: su importancia en el curriculo de las esculeas de bibliotecología". -- En: Revista interamericana de bibliotecología. -- Vol. 9, no. 1, ene-jun., 1986. -- p. 15
- 62 Idem, p. 19
- 63 Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental) / UNISIST. -- Paris : UNESCO, 1981. -- p. 8
- 64 Op cit, Magaña, p. 46-47
- 65 Op cit, Velazquez, p. 4
- 66 Op cit., Rodriguez, p. 47-54.

- 67 FELICIANO, M. S. "Acces to law : information needs of researchs in law and the public". -- En: The use of information in the changing world. -- Norht Holland : Elsevier, 1984. -- p. 204
- 68 SLATER, M. "Social scientists' information needs in the 1980s" .-- En: Journal of documentation. -- Vol. 44, no. 3, sep. 1988. -- p. 232.
- 69 CASE, D. O. "The collection and use of information by some american historians : a study of motives and methods". -- En: Library Quaterly. -- Vol. 61, no. 1. 1991. -- p. 68
- 70 DAY, J. y E. MacDowell. "Information needs and use of art and design student". -- En: Education libraries bulletin. -- Vol. 28, p.1, spring 1985. -- p. 32
- 71 DAY, J. "Information needs of science and technology students". -- En: Education libraries bulletin. -- Vol. 30, p. 1, spring 1987. -- p. 1
- 72 STIEG, M F. "The information of needs of historians". -- En: College and research libraries. -- November 1981. -- p. 550
- 73 "Estudo de demanda de informacao no sector de geociencias e tecnologia mineral" / Departamento Nacional da Producao Mineral. -- En: Ciencia da informacao do Brasilia. -- Vol. 15, no.1, jan-jun, 1986. -- p. 82-83
- 74 "Estudo da demanda de informacao dos usuarios da area de biotecnologia" / Fundacao da Tecnologia Industrial. -- En: Ciencia da informacao do Brasilia. -- Vol. 15, no. 2, jul-dez, 1986. --p. 164-169
- 75 KUMAR. Girja. "Social science: a conceptual framworks". -- En: The use of information in the changing world. -- Norht Holland : Elsevier, 1984. -- p. 250
- 76 BICHTELER, J. y Dederich Ward. "Information-seeking behavior of geoscientists". -- En: Special libraries. -- Vol. 80, no. 3 winter 1989. -- p. 169
- 77 GREFSHEIM, S., Jan Franklin y Diana Cunninham. "Biotechnology awareness study. part 1 : where scientists get their information". -- En: Bulletin of medical library association. -- Vol. 79, no. 1, jan. 1991. -- p. 38
- 78 CUNNINGHAM, Diana y otros. "Biotechnology study. part 2 : meeting the information needs of biotechnologist" . -- En: Bulletin of medical library asociação. -- Vol. 79, no.1, jan. 1991. -- p. 46

Distrito Federal y otra ubicada en la ciudad de San José del Cabo en Baja California Sur son completamente diferentes, su contexto socioeconómico, cultural, educativo, tecnológico, comercial, turístico, etc. es diferente, entonces sus necesidades de información son diferentes y se requiere detectarlas en cada una de estas comunidades.

Tomando en cuenta los aspectos antes señalados y el modelo expuesto en el capítulo cinco es preciso detectar las necesidades de información de la comunidad que atenderá la biblioteca pública lo cual lleva a considerar los factores internos y externos al grupo de usuarios.

Métodos

Los métodos que se pueden utilizar en este tipo de bibliotecas para detectar las necesidades de información pueden ser:

- a) Estudios demográficos (estudios de comunidad)
- b) Estudios de estilos de vida
- c) Estudio de demanda
- d) Establecer las necesidades potenciales
- e) Estudios de usuarios
- f) Análisis de metas orientadas

Los métodos anteriores pueden aplicarse solos o combinados. Por ejemplo, si únicamente aplicamos un estudio demográfico los resultados serán muy parciales, es preciso contar con más datos que permitan identificar las necesidades de información de la comunidad que se va a atender y ésto se logra empleando dos o, posiblemente, otros métodos a los antes señalados.

a) Estudios demográficos (estudios de comunidad)

Los estudios demográficos permiten conocer a la población, su nivel socioeconómico, su nivel educativo, edades, sexo, estado civil, etc., en general los factores externos y algunos internos (particulares) como: actividad, profesión, etc.

La unidad de análisis serán los usuarios potenciales

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población que viene a ser la comunidad que debe atender la biblioteca pública (estudiantes, obreros, amas de casa, niños, etc.), se deben

fijar los límites de dicha población y en lo posible el número de ellos.

En este tipo de estudio se contempla principalmente a los usuarios potenciales, es decir, toda la comunidad para la cual, la biblioteca, debe ofrecer servicios.

Muestra

Asimismo como la población es numerosa cuando se habla de biblioteca pública es necesario obtener una muestra para poder realizar el estudio, ya que realizar un censo sería muy costoso por lo que esto implica.

Técnica

Por la cantidad de sujetos, que integran la comunidad que debe atender la biblioteca pública, es conveniente utilizar la encuesta.

Instrumento

Para este tipo de estudio, el cuestionario es el más apropiado para recabar los datos que puedan utilizarse para tener una aproximación a las necesidades de información de dicha comunidad.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento darán una idea del nivel socioeconómico, educativo, cultural, promedios de: edades, estado civil, sexo, etc., así como de profesiones y actividades de los sujetos integrantes de la población.

El análisis de los datos obtenidos darán un panorama de la composición de la comunidad, el cual puede ayudarnos a vislumbrar cuáles pueden ser sus necesidades de información, ya que con este estudio se obtienen datos acerca del ambiente externo.

b) Estudios de estilos de vida.

Estos estudios nos permiten conocer los hábitos, costumbre, pasatiempos, actividades caseras, etc. de la comunidad que atenderá la biblioteca pública. Se realizará un análisis de la comunidad.

La unidad de análisis serán los usuarios potenciales

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población que debe atender la biblioteca pública (obreros, estudiantes, etc.), se deben fijar los límites de dicha población y en lo posible el número de ellos.

En este tipo de estudio se contempla, principalmente, a los usuarios potenciales.

Muestra

Asimismo como la población es numerosa cuando se habla de biblioteca pública es necesario obtener una muestra utilizando una técnica de muestreo para poder realizar el estudio, ya que realizar un censo implica un costo elevado. Cabe señalar que por el tipo de técnica e instrumento que se recomienda para este tipo de estudio, el tamaño y la selección de sujetos para la muestra se debe realizar con rigurosidad.

Técnica

Por la cantidad de sujetos que integran la comunidad que debe atender la biblioteca pública es conveniente utilizar la encuesta.

Instrumento

Es conveniente utilizar para este tipo de estudio una entrevista (pero no se descarta la utilización del cuestionario) la cual puede ser lo más apropiado para recabar los datos que sean útiles para detectar las necesidades de información de dicha comunidad.

Utilizar la entrevista implica obtener datos más directos de los sujetos, pero tiene el inconveniente que se necesitan recursos humanos entrenados y de un tiempo más largo para aplicar dicho instrumento. Para salvar esta situación se puede recurrir a elegir un tamaño de muestra accesible a los recursos y realizar la selección de los sujetos de la manera más cuidadosa y rigurosa, ya que al ser la muestra reducida en tamaño y que tenga confiabilidad, la selección de los sujetos se torna importante para darle validez a los datos que sean obtenidos.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento darán una descripción del estilo de vida de la comunidad que atenderá la biblioteca pública.

El análisis de los datos obtenidos permitirá a la biblioteca pública apoyar o superar el estilo de vida que lleve la comunidad satisfaciendo sus necesidades de información, que indudablemente están relacionadas con su estilo de vida en el propio ambiente social, económico, educativo, etc. donde habitan.

Los datos obtenidos de este tipo de estudios complementados con los resultados de un estudio demográfico pueden dar una idea más específica de la composición y vida que lleva la comunidad y por tanto poder establecer un acercamiento a las necesidades de información que pueden presentar con el fin de que la biblioteca pública cuente con dicha información en su acervos y con los servicios apropiados para satisfacer tales necesidades.

c) Estudios de demanda

Estos estudios permitirán analizar lo que los usuarios demanda en cuanto a información y servicios en la biblioteca pública. Pero también permiten obtener información acerca de opiniones e impacto de un servicio.

La unidad de análisis serán los usuarios reales

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población que acude a utilizar o demandar algún servicio de la biblioteca pública, se deben fijar los límites de dicha población y en lo posible el número de ellos.

A diferencia de los otros dos métodos o estudios mencionados anteriormente, éste se encuentra enfocado principalmente a los usuarios reales de la biblioteca, es decir a los que asisten a ella a utilizar alguno de sus servicios.

Muestra

Como la población puede ser numerosa es necesario obtener una muestra de los usuarios que asisten a la biblioteca, para poder realizar el estudio.

Técnica

Por la cantidad de sujetos que integran la comunidad que debe atender la biblioteca pública es conveniente utilizar la encuesta, aunque se puede optar por utilizar la observación ordinaria o participativa, o el uso de datos cuantificables

de un servicio específico, como por ejemplo préstamo, fotocopiado, etc.

Instrumento

Es conveniente utilizar para este tipo de estudio un cuestionario, pero no se descarta la utilización de la cédula de entrevista, la cédula de observación o el diario o las propias estadísticas de los servicios.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento, dependiendo de los fines del estudio, darán un panorama del impacto de un servicio, la información que se demanda con mayor frecuencia (necesidad de información), la opinión de un servicio o de la biblioteca en su conjunto.

El análisis de los datos obtenidos darán un acercamiento a la información que la biblioteca pública debe tener para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios reales, aunque lo que demanda un usuario puede no ser demandado por otro, a la par con la mejora de los servicios bibliotecarios.

Los datos obtenidos de este tipo de estudios complementados con los resultados de un estudio demográfico y/o un estudio de estilos de vida pueden dar un panorama más específico de la composición y vida que lleva la comunidad, pero sin perder de vista que los estudios de demanda se centran en los usuarios reales que utilizan los servicios de la biblioteca pública y no en toda la comunidad potencial de dicha biblioteca, por lo cual los datos obtenidos servirán para complementar la identificación de las necesidades de información, pero sólo de los usuarios reales de la biblioteca.

d) Establecer las necesidades potenciales (ought ot need)

Se parte del hecho de poder establecer los temas de interés de una comunidad, en nuestro caso los usuarios que asisten a la biblioteca, lo cual nos dará una indicación de cuales son sus necesidades de información.

La unidad de análisis serán los usuarios reales.

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población de los usuarios reales que atiende la biblioteca pública.

En la población se contempla sólo a los usuarios reales, es decir los que asisten a la biblioteca pública y/o los que utilizan frecuentemente el servicio de consulta.

Muestra

Dependiendo de la población que se va a estudiar es como se podrá determinar la muestra, si es que esto procede, por ejemplo los que acuden ante un servicio, como pueden ser los que asisten frecuentemente al servicio de consulta o a los usuarios que asisten a la biblioteca en un periodo de tiempo determinado.

Técnica

Para este tipo de estudios lo más común es utilizar los buzones de sugerencias colocados en lugares clave de la biblioteca por un periodo determinado y posteriormente analizar su contenido.

Asimismo se puede optar por realizar perfiles de interés de los usuarios reales más asiduos a la biblioteca y sobre todo de los que utilizan el servicio de consulta, ya que a través de éste se puede cristalizar dicho estudio.

Instrumento

Se pueden utilizar formatos establecidos para que sean depositados en el buzón de sugerencias o una cédula de entrevista abierta o semiestructurada cuando se trate de elaborar perfiles de interés en el servicio consulta.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el buzón darán una idea de los temas de interés de los usuarios que acuden a la biblioteca. Pero cabe aclarar que su utilización es muy general y sería necesario complementar los resultados de este estudio con los de algún otro.

Los datos obtenidos de los perfiles de interés elaborados a partir de los grupos de usuarios asiduos a la biblioteca pública en el servicio de consulta pueden arrojar más directamente los temas y por tanto vislumbrar más claramente las necesidades de información pero siempre restringida a un grupo muy reducido de usuarios reales.

e) Estudios de usuarios

En este tipo de estudios más comunmente aplicados en varios tipos de bibliotecas, no solamente las públicas, permite que se trabaje sobre el usuario real para determinar no sólo necesidades de información sino también las fuentes que usan, por qué las usan, cuándo las usan, el uso que le dan a la biblioteca y evaluación de la misma.

La unidad de análisis serán los usuarios reales

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población de los usuarios reales que atiende la biblioteca pública. No llega a contemplar a los potenciales.

Muestra

Dependiendo de la población que se va a estudiar es como se podrá determinar la muestra. Es conveniente seleccionar y escoger a los sujetos de la muestra, aunque sea de una población de usuarios reales, utilizando una técnica de

muestreo, para permitir sacarle el mayor provecho a los resultados que se obtengan de este estudio.

Técnica

Para este tipo de estudios la elección de la técnica a utilizar es más flexible que en los antecesores, todo depende de los fines que tenga el estudio de usuarios, de esta forma se puede optar por la encuesta o emplear la observación ya sea ordinaria o participativa o utilizar el contenido de datos cuantificables obtenidos de algunos servicios que brinda la biblioteca pública.

Instrumento

Debido a la flexibilidad de estos estudios al seleccionar alguna de las técnicas disponibles los instrumentos pueden ir desde el cuestionario, la cédula de entrevista, la cédula de observación, el diario, y hasta el análisis de los datos estadísticos de los servicios.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento pueden apoyar a identificar las necesidades de información de los usuarios, así como su comportamiento informativo (que fuentes y recursos usan, por qué usan la biblioteca, etc). Los

resultados que arrojan los estudios de usuarios los hacen ser una valiosa herramienta para la biblioteca. Los resultados pueden complementarse con los obtenidos de otros estudios.

f) Análisis de metas orientadas

Este tipo de estudio se relaciona cuando un grupo de usuarios tiene un problema que deben afrontar o resolver y para lo cual necesitan información.

La unidad de análisis serán los usuarios reales

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población de los usuarios reales que atiende la biblioteca pública. Cabe señalar que por las características de este estudio estará enfocado a los usuarios reales y principalmente a los detectados en el servicio de consulta. No contempla a los potenciales.

Muestra

La muestra puede ser igual a la población debido a que el estudio se realiza en un reducido grupo de usuarios que

son los que tienen un problema que deben resolver y para lo cual necesitan información.

Se parte de la concepción de que un grupo de usuarios tiene un problema, lo cual lleva a tomar a todo este grupo en su totalidad para su estudio. Por lo cual sólo es aplicable a los usuarios reales y que acuden continuamente a un servicio de consulta en una biblioteca pública.

Técnica

Para este tipo de estudios la elección de la técnica a utilizar más común es la entrevista (pensando en un censo con todo el grupo), ya sea abierta o semiestructurada o la observación participativa, encontrándose dentro del mismo grupo de usuarios que presentan el mismo problema que tienen que resolver.

Instrumento

El instrumento para la realización de estos estudios, dependiendo de la técnica que se utilice, sería la cédula de entrevista, la cédula de observación o en su caso el diario.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento pueden apoyar a detectar las necesidades de información del grupo de usuarios que tienen el problema que necesitan resolver, se puede identificar de manera concreta la necesidad de información que presentan dichos usuarios.

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Para identificar las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas universitarias es necesario señalar los siguientes aspectos:

a) El grupo de usuarios es más uniforme, lo cual significa que estará compuesto por la comunidad que integra a la institución como son: estudiantes, profesores y/o investigadores, autoridades y tesisistas, principalmente. Esta comunidad es definida y más homogénea, y fácilmente se puede subdividir en grupos más concretos, como los mencionados anteriormente y sobre los cuales podemos aplicar alguno(s) de los estudios mencionados en el capítulo cuatro.

b) El grupo de personas (usuarios) estará inmerso dentro de una institución educativa, que abarque una o algunas áreas del conocimiento o ser totalmente multidisciplinaria.

c) En el capítulo tres se hizo mención de que las necesidades de información estaban influenciadas por el ambiente externo al individuo, lo cual sería su ambiente social, económico, cultural, político, etc., por lo cual cada comunidad que debe atender una biblioteca universitaria puede verse influenciada por la ubicación y los sujetos que tengan acceso a ella, así es como hay que considerar también si la institución

educativa es pública o privada, puesto que existen diferencias como por ejemplo, en una institución educativa ubicada en ciudad Nezahualcoyotl, como la Universidad Tecnológica de Nezahuacoyotl, el Instituto Tecnológico Autónomo de México, en el Distrito Federal y otra ubicada en la ciudad de La Paz en Baja California Sur, como sería la Universidad Autónoma de Baja California Sur, son completamente diferentes, por que su contexto socioeconómico, cultural, tecnológico, presupuestal, etc. no es igual, entonces las necesidades de información de los sujetos que están en estas instituciones y por ende acuden a sus bibliotecas son diferentes y se requiere detectar sus necesidades.

Tomando en cuenta los aspectos antes señalados y el modelo expuesto en el capítulo cinco es preciso detectar las necesidades de información de la comunidad que atenderá la biblioteca universitaria, lo cual lleva a considerar los factores internos y externos al grupo de usuarios.

Métodos

Los métodos que se pueden utilizar en este tipo de bibliotecas para detectar las necesidades de información pueden ser:

- a) Lo que se va ha necesitar (ought to need)
- b) Establecer las necesidades potenciales.
- c) Estudios de usuarios
- d) Estudios de demanda
- f) Análisis de metas orientadas

a) Lo que se va ha necesitar (ought to need)

En este tipo de método se parte del hecho que se cuenta con una lista de obras o documentos que necesitan los integrantes de una comunidad o sector para cubrir sus necesidades de información, siendo esta lista elaborada por expertos en una área o campo del conocimiento.

La unidad de análisis serán los usuarios potenciales.

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir la población de los usuarios de la biblioteca universitaria, es decir, profesores, alumnos, investigadores, autoridades y tesistas, pudiendo extenderse a los mismos egresados y al personal de apoyo que trabaja en la institución.

Se contempla a los usuarios potenciales (pueden quedar incluidos los reales que asisten a la biblioteca), ya que las listas están dirigidas a contemplar las necesidades de información que tendrá un sector de la población como por ejemplo los alumnos de la carrera de filosofía, por mencionar alguno.

Muestra

Debido a la forma de utilizar este método no se requiere tener una muestra, puesto que parte de conocer las necesidades de información de un sector de la población por un grupo de expertos y estará dirigida a todo un sector o subgrupo de la población como pueden ser los alumnos de una licenciatura o posgrado.

Técnica

El grupo de expertos son los que elaborarán un listado de los documentos que cubrirán las necesidades de información que presentará un sector de la población o la población en su conjunto, realmente este comité o comisión (podíamos entender comisión de biblioteca) son los que determinan la información que necesitarán los sujetos que atenderá la biblioteca universitaria.

Instrumento

El instrumento para la realización de este método depende de los lineamientos de trabajo que proponga dicho grupo de expertos para elaborar sus listados.

Datos obtenidos.

Los datos obtenidos de este método quedan plasmados en un listado o bibliografía (básica y complementaria) que la biblioteca universitaria debe contener en su acervo para satisfacer las necesidades de información de un grupo de sujetos a los que esta destinado.

b) Establecer las necesidades potenciales.

En este método se trata de establecer los temas de interés de los usuarios que asisten a la biblioteca, que debe atender la biblioteca, como una indicación de sus necesidades de información.

La unidad de análisis serán los usuarios reales.

Población

Este método se restringe a los usuarios reales que atiende la biblioteca universitaria por lo cual su utilización para detectar necesidades de información corresponde a los usuarios que asisten a ella a solicitar un servicio y también a los que se canalizán, principalmente, a través del servicio de consulta.

Muestra

La muestra puede ser considerada a partir de aplicar la técnica y el instrumento en un determinado lapso con los sujetos que asisten a la biblioteca.

Técnica

Para realizar este tipo de estudio comunmente se utiliza el buzón de sugerencias cuando se abarca a todos los sujetos que asisten (usuarios reales) a la biblioteca.

El buzón se deja por un lapso en el cual se espera que el usuario que asiste a la biblioteca lo utilice o se les invita a utilizar este medio para expresar sus temas de interés para que la biblioteca cuente con la información que cubra dichos temas.

Cuando se trabaja sobre los usuarios reales que acuden frecuentemente a utilizar el servicio de consulta, se utilizan los perfiles de interés.

Instrumento

El instrumento puede ser un formato establecido para que el usuario lo llene y lo deposite en el buzón de sugerencias; el formato debe dejar abierta la posibilidad para que el usuario pueda realizar otros comentarios.

Para elaborar los perfiles de interés se utiliza la cédula de entrevista, que puede ser semiestructurada.

Datos obtenidos

Los datos que se recolecten del buzón, en el período determinado previamente, al ser analizados puede dar indicaciones, a través de los temas de interés señalados por los usuarios de cuales son sus necesidades de información. Pero es indudable que los resultados de este estudio pueden complementarse con la aplicación de otros tipos de estudios, ya que los buzones de sugerencias no son utilizados, comúnmente por los usuarios en nuestro contexto.

Los perfiles de interés arrojan datos específicos para determinar las necesidades de información del grupo de

usuarios que acuden a utilizar el servicio de consulta frecuentemente.

c) Estudios de usuarios

Este tipo de estudios es el más comunmente aplicado en varios tipos de bibliotecas, no solamente en las universitarias; éste permite que se trabaje sobre el usuario (real y potencial en este tipo de bibliotecas) para determinar no sólo necesidades de información sino también las fuentes que usan, por qué las usan, cuándo las usan, el uso o no uso que le dan a la biblioteca y su evaluación acerca de los servicios o de toda ella en su conjunto.

La unidad de análisis serán los usuarios reales y los potenciales dependiendo del caso.

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población de los usuarios reales o potenciales (si es el caso) de la biblioteca universitaria. Se puede valer de la subdivisiones como: alumnos, profesores, etc. y sólo estudiar una de estas divisiones.

Muestra

Dependiendo de la población que se va a estudiar es como se podrá determinar la muestra. Si el tamaño de la población y de la subdivisión que se realice de ella es accesible por el número de sujetos de que se hable (alumnos, tesis, profesores, etc.), entonces se podrá tomar la subdivisión completa, en caso contrario se obtendrá una muestra por las técnicas formales.

Técnica

Para este tipo de estudio la elección de la técnica a utilizar es más flexible que en los antecesores, todo depende de los fines que tenga el estudio de usuarios, de esta forma se puede optar por la encuesta o emplear la observación ya sea ordinaria o participativa, o utilizar el conteo de datos cuantificables de algún servicios que brinda la biblioteca universitaria.

Instrumento

Debido a la flexibilidad de estos estudios al seleccionar alguna de las técnicas disponibles los instrumentos pueden ir desde el cuestionario, la cédula de entrevista, la cédula de observación, el diario, hasta el

análisis de los datos estadísticos obtenidos de los servicios.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento pueden apoyar a identificar las necesidades de información de los usuarios, así como su comportamiento informativo (que fuentes y recursos usan, por que usan o no la biblioteca, etc.). Los resultados que arrojan los estudios de usuarios los hacen ser una valiosa herramienta para la biblioteca universitaria.

d) Estudios de demanda

Estos estudios permitirán analizar lo que los usuarios demanda en cuanto a información y servicios en la biblioteca universitaria. Pero también permiten obtener información de opiniones e impacto de un servicio bibliotecario.

La unidad de análisis serán los usuarios reales.

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población que acude a utilizar o demandar algún servicio en la biblioteca universitaria, se

deben fijar los límites de dicha población o subdivisión de ella (alumnos, profesores, etc.) y en lo posible el número de ellos.

A diferencia de los otros tres métodos o estudios mencionados anteriormente, éste se encuentra enfocado principalmente a los usuarios reales de la biblioteca, es decir a los que asisten a ella.

Muestra

Asimismo como la población puede ser numerosa es necesario obtener una muestra para poder realizar el estudio, puede ser factible hablar de realizar un censo con los usuarios que utilizan la biblioteca universitaria (los que cuentan con registro en la misma, ya que son usuarios reales) siempre y cuando la cantidad no sea inaccesible, ya que hay bibliotecas universitarias con una gran cantidad de usuarios reales.

Técnica

Por la cantidad de sujetos que integran la comunidad que debe atender la biblioteca universitaria es conveniente utilizar la encuesta, aunque se puede optar por utilizar la observación o el uso de datos cuantificables de algún

servicio específico, como por ejemplo préstamo, fotocopiado, etc.

Instrumento

Es conveniente utilizar para este tipo de estudio un cuestionario, pero no se descarta la utilización de la cédula de entrevista, la cédula de observación, el diario, o las propias estadísticas de los servicios. bibliotecarios y de información.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento, dependiendo de los fines del estudio, darán el impacto que tiene un servicio, la información que se demanda con mayor frecuencia (necesidad de información), la opinión de un servicio o de la biblioteca en su conjunto.

El análisis de los datos obtenidos darán una aproximación de la información que la biblioteca universitaria debe tener para satisfacer necesidades de información o la mejora de servicios.

Los datos obtenidos de este tipo de estudios complementados con los resultados de un estudio de usuarios y/o las listas que se obtengan del comité de expertos pueden

dar un panorama más completo de sus necesidades de información, pero sin perder de vista que los estudios de demanda se centran en los usuarios reales que utilizan los servicios de la biblioteca universitaria y no en toda la comunidad potencial.

e) Análisis de metas orientadas

Este tipo de estudio se relaciona cuando un grupo de usuarios tiene un problema que deben afrontar o resolver y para lo cual necesita información.

La unidad de análisis serán los usuarios reales.

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población de los usuarios reales que atiende la biblioteca universitaria. Cabe señalar que por las características de este estudio estará enfocado a los usuarios reales y principalmente en alguna de sus subdivisiones como profesores, investigadores o tesisistas que se detecten a través del uso del servicio de consulta.

Muestra

La muestra se reduce a el grupo de usuarios que son los que tienen un problema que deben resolver y para lo cual necesitan información, pero se parte de la concepción de que es un grupo de usuarios que forman parte de una comunidad mayor. Por lo cual sólo es aplicable a los usuarios reales y que acuden a un servicio de consulta en un biblioteca universitaria.

Técnica

Para este tipo de estudios la elección de la técnica a utilizar más común es el censo o la observación participativa, dentro del mismo grupo de usuarios que tienen el mismo problema ha resolver.

Instrumento

El instrumento para la realización de estos estudios, dependiendo de la técnica que se utilice, serían las cédula de entrevista (ya que el grupo de usuarios es reducido), la cédula de observación o el diario.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento pueden apoyar a identificar las necesidades de información específicas del grupo de usuarios que tienen el problema que necesitan resolver.

BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

Para identificar las necesidades de información de los usuarios de las bibliotecas especializadas es necesario señalar los siguientes aspectos:

a) El grupo de usuarios es muy uniforme, lo cual significa que estará compuesto por: investigadores, profesionistas de alguna especialidad o empleados de algún organismo, y dependiendo del tamaño de la institución o empresa será el número de usuarios.

b) El grupo de personas (usuarios) estará inmerso dentro de una institución específica, que cubra un área del conocimiento o que esta dedicada a la producción de un bien o servicio. Son un grupo definido y sobre los cuales podemos aplicar alguno(s) de los estudios mencionados en el capítulo cuatro.

c) En el capítulo tres se hizo mención de que las necesidades de información estaban condicionadas por el ambiente externo al individuo, lo cual sería su ambiente social, económico, tecnológico, científico, político, etc., es así como cada comunidad que debe atender una biblioteca especializada puede verse influenciada por el ambiente externo que rodea a la institución o empresa, y que indudablemente influye sobre

ella, como es la ubicación, los sujetos que laboran en ella, el giro a que se dedica, así como hay que considerar también que puede ser una institución pública o privada; como por ejemplo: un organismo de investigación como un instituto, una empresa farmacéutica, una institución bancaria, son completamente diferentes, por su contexto socioeconómico, científico, tecnológico, presupuestal, etc. y por el propio giro a que se dedican, entonces las necesidades de información de los sujetos que se encuentran laborando en estas instituciones y por ende a los que acuden a sus bibliotecas son diferentes y se requiere detectarlas en cada una de éstas.

Tomando en cuenta los aspectos antes señalados y el modelo expuesto en el capítulo cinco es preciso detectar las necesidades de información de la comunidad que atenderá la biblioteca especializada lo cual lleva a considerar los factores internos y externos al grupo de usuarios.

Métodos

Los métodos que se pueden utilizar en este tipo de bibliotecas para detectar las necesidades de información pueden ser:

- a) Estudios de demanda
- b) Estudios de necesidades potenciales
- c) Estudios de usuarios
- d) Análisis de metas orientadas

a) Estudios de demanda

Estos estudios permitirán analizar lo que los usuarios demandan en cuanto a información y servicios en la biblioteca especializada. Pero también permiten obtener información de opiniones e impacto de un servicio.

La unidad de análisis serán los usuarios reales.

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población que acude a utilizar o demandar algún servicio de la biblioteca especializada, se deben fijar los límites de dicha población o subdivisión de ella (investigadores, empleados, autoridades o alguna otra subdivisión que exista) y en lo posible el número de ellos.

A diferencia de los otros métodos, éste se encuentra enfocado principalmente a los usuarios reales de la

biblioteca, es decir a los que asisten a ella a solicitar un servicio.

Muestra

Asimismo como la población realmente es pequeña puede hablarse de enfocarse sólo a un grupo de ellos de manera completa (por ejemplo sólo investigadores).

Técnica

Por la cantidad de sujetos que integran la comunidad que debe atender la biblioteca especializada es conveniente utilizar primordialmente el censo o en algunos casos la encuesta, aunque se puede optar por utilizar la observación o el uso de datos cuantificables de un servicio específico, como por ejemplo préstamo, fotocopiado, etc.

Instrumento

Es conveniente utilizar para este tipo de estudio la entrevista, el diario o las propias estadísticas de los servicios bibliotecarios y de información.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento, dependiendo de los fines del estudio, darán un panorama del impacto de un servicio, la información que se demanda con mayor frecuencia (necesidad de información), la opinión de un servicio o de la biblioteca en su conjunto.

El análisis de los datos obtenidos darán una idea de la información que la biblioteca especializada debe tener para satisfacer sus necesidades de información o la mejora de servicios.

Los datos obtenidos de este tipo de estudios complementados con los resultados de un estudio de usuarios y/o el análisis de metas orientadas pueden dar una idea más completa de sus necesidades de información, pero sin perder de vista que los estudios de demanda se centran en los usuarios reales que utilizan los servicios de la biblioteca especializada y no en toda la comunidad potencial de ésta.

b) Establecer las necesidades potenciales.

En este método se trata de establecer los temas de interés de los usuarios que asisten a la biblioteca como una indicación de sus necesidades de información.

La unidad de análisis serán los usuarios reales.

Población

Los usuarios que asisten a la biblioteca y los que solicitan principalmente el servicio de consulta pueden ser los sujetos que integren la población a estudiar o a considerar para la aplicación de las técnicas asociadas a este método.

Entonces este método se restringe a los usuarios reales que atiende la biblioteca especializada por lo cual su utilización para detectar necesidades de información corresponde a los usuarios que asisten a ella.

Muestra

Debido a que la población es relativamente poco numerosa se puede hablar de estudiar sólo una subdivisión y no toda en su conjunto (autoridades, investigadores, un sector de los empleados, etc.). o bien obtener una muestra de toda ella.

Técnica

Para realizar este tipo de estudio comunmente se utiliza el análisis de citas y la encuesta (lo que nos puede llevar a los perfiles de interés que se elaboran en lo que es el servicio de consulta), lo cual nos lleva a una entrevista.

Instrumento

El instrumento puede ser un formato establecido para realizar el análisis de citas bibliográficas o la cédula de entrevista semiestructurada, necesaria para hacer los perfiles de interés de cada usuario.

Datos obtenidos

Los datos que se recolecten del análisis de citas pueden dar una idea de los temas en que se interesan o acerca de lo que escriben los usuarios de la biblioteca especializada, asimismo al elaborar los perfiles de interés y obtener las palabras claves que identifiquen los intereses de cada sujeto o usuario nos darán indicadores de sus necesidades de información. Pero es indudable que los resultados de este estudio pueden complementarse con la aplicación de otros tipos de estos (estudios de usuarios o análisis de metas orientadas).

c) Estudios de usuarios

Este tipo de estudios es más comunmente aplicado en varios tipos de bibliotecas, no solamente a las especializadas; permite que se trabaje sobre el usuario real y potencial para determinar no sólo necesidades de información sino también las fuentes que usan, por que las usan, cuando las usan, el uso o no uso que le dan a la biblioteca y evaluación de la misma.

La unidad de analisis serán los usuarios reales, en algunos casos y potenciales en otros.

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población de usuarios reales o potenciales que atiende la biblioteca especializada. Se puede valer de la subdivisiones de la población en: investigadores, autoridades, empleados, etc. y sólo estudiar una de estas subdivisiones.

Muestra

Debido a que la población es relativamente pequeña por tratarse de una biblioteca especializada los estudios se pueden dar en cada una de las subdivisiones en el número total de integrantes de cada una de ellas.

Técnica

Para este tipo de estudios la elección de la técnica a utilizar es más flexible que en los antecesores, todo depende de los fines que tenga el estudio de usuarios, de esta forma se puede optar por el censo, la encuesta o emplear la observación ya sea ordinaria o participativa, o utilizar datos cuantificables obtenidos de algunos servicios que brinda la biblioteca especializada

Instrumento

Debido a la flexibilidad de estos estudios al seleccionar alguna de las técnicas disponibles los instrumentos pueden ir desde el cuestionario la cédula de entrevista, la cédula de observación, el diario, hasta el análisis de los datos estadísticos obtenidos de los servicios.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento pueden apoyar a identificar las necesidades de información de los usuarios, así como su comportamiento informativo (que fuentes y recursos usan, por qué usan o no la biblioteca, etc.). Los resultados que arrojan los estudios de usuarios los hacen ser una valiosa herramienta principalmente para la biblioteca especializada.

d) Análisis de metas orientadas

Este tipo de estudio se relaciona cuando un grupo de usuarios tiene un problema que deben afrontar o resolver para lo cual necesita información.

La unidad de análisis serán los usuarios reales.

Población

Para la aplicación de este tipo de estudio se requiere definir completamente la población de los usuarios reales que atiende la biblioteca especializada. Cabe señalar que por las características de este estudio estará enfocado a los usuarios reales, que se canalicen a través del servicio de consulta.

Muestra

La muestra puede ser reducida a un grupo de usuarios que son los que tienen un problema que deben resolver y para lo cual necesitan información, lo cual nos lleva a tomar a todo este grupo en su totalidad. Por lo tanto sólo es aplicable a los usuarios reales que acuden continuamente a un servicio de consulta en la biblioteca especializada.

Técnica

Para este tipo de estudios la elección de la técnica a utilizar más común es el censo o la observación participativa, dentro del mismo grupo de usuarios que presentan el mismo problema que tienen que resolver.

Instrumento

El instrumento para la realización de estos estudios, dependiendo de la técnica que se utilice, sería la cédula de entrevista y la cédula de observación o el diario.

Datos obtenidos

Los datos que se recaben con el instrumento pueden apoyar a identificar las necesidades de información del grupo de usuarios que tienen el problema que necesitan resolver.

TIPO DE BIBLIOTECA	PUBLICA	UNIVERSITARIA	ESPECIALIZADA
TIPO DE ESTUDIO			
LO QUE SE VA A NECESITAR (OUGHT TO NEED)		USUARIOS (POBLACION): Potenciales TECNICAS: Listado de documentos elaborado por expertos INSTRUMENTO: Lineamientos de trabajo y procedimientos elaborados por el propio grupo de expertos para realizar los listados de documentos.	
ESTABLECER LAS NECESIDADES POTENCIALES	USUARIOS (POBLACION): - Reales, los que asisten a la biblioteca - Reales, los que utilizan el servicio de consulta de manera frecuente TECNICA: a) Buzón de sugerencias b) Perfiles de interés INSTRUMENTO: a) Formatos preestablecido para utilizar el buzón de sugerencias b) Cédula de entrevista	USUARIOS (POBLACION): - Reales, que asisten a la biblioteca - Reales, que utilizan el servicio de consulta de manera frecuente. TECNICA: a) Buzón de sugerencias b) Perfiles de interés INSTRUMENTO: a) Formatos preestablecidos para utilizar el buzón de sugerencias. b) Cédula de entrevista	USUARIOS (POBLACION): - Reales, que utilizan la biblioteca - Reales, que utilizan el servicio de consulta frecuentemente TECNICA: a) Análisis de citas b) Perfiles de interés INSTRUMENTO: a) Formato y procedimiento establecido para el análisis de citas b) Cédula de entrevista
ESTUDIOS DE DEMANDA	USUARIOS (POBLACION): Reales TECNICA: a) Encuesta b) Observación ordinaria o participativa c) Datos cuantificables de un servicio. INSTRUMENTO: a) Cuestionario o la cédula de entrevista b) Cédula de observación o el diario c) Estadísticas de los servicios	USUARIOS (POBLACION): Reales TECNICA: a) Encuesta b) Observación ordinaria o participativa c) Datos cuantificables de un servicio INSTRUMENTO: a) Cuestionario o la cédula de entrevista b) Cédula de observación o el diario c) Estadísticas de los servicios	USUARIOS (POBLACION): Reales TECNICA: a) Censo o la encuesta en algunos casos b) Observación ordinaria o participativa c) Datos cuantificables de un servicio INSTRUMENTO: a) Cédula de entrevista b) Cédula de observación o el diario c) Estadísticas de los servicios
ANALISIS DE METAS ORIENTADAS	USUARIOS (POBLACION): Reales, que utilizan el servicio de consulta frecuentemente. TECNICA: a) Censo b) Observación participativa INSTRUMENTO: a) Cédula de entrevista b) Cédula de observación o en su caso el diario.	USUARIOS (POBLACION): Reales, que utilizan el servicio de consulta TECNICA: a) Censo b) Observación participativa INSTRUMENTO: a) Cédula de entrevista b) Cédula de observación o el diario.	USUARIOS (POBLACION): Reales, que utilizan el servicio de consulta TECNICA: a) Censo b) Observación participativa INSTRUMENTO: a) Cédula de entrevista b) Cédula de observación o el diario.
ESTUDIOS DEMOGRAFICOS	USUARIOS (POBLACION): Potenciales TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario		
ESTUDIOS DE USUARIOS	USUARIOS (POBLACION): Reales TECNICA: a) Encuesta b) Observación ordinaria o participativa c) Datos cuantificables de un servicio INSTRUMENTO: a) Cuestionario o cédula de entrevista b) Cédula de observación c) Estadísticas de los servicios	USUARIOS (POBLACION): - Reales - Potenciales TECNICA: a) Encuesta b) Observación ordinaria o participativa c) Datos cuantificables de un servicio INSTRUMENTO: a) Cuestionario o cédula de entrevista b) Cédula de observación o el diario c) Estadísticas de los servicios	USUARIOS (POBLACION): - Reales - Potenciales TECNICA: a) Censo b) Encuesta c) Observación ordinaria o participativa d) Datos cuantificables de un servicio INSTRUMENTO: a) Cuestionario b) Cédula de entrevista c) Cédula de observación o el diario d) Estadísticas de los servicios
ESTUDIOS DE ESTILOS DE VIDA	USUARIOS (POBLACION): Potenciales TECNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cédula de entrevista		

CONCLUSIONES

Por lo expuesto y discutido en este trabajo se pueden exponer las siguientes conclusiones:

El ambiente (social, educativo, etc.) en el cual se ubica o encuentra una persona tiene ingerencia en la aparición de sus **necesidades de información**.

El ambiente social, el nivel educativo, por sólo mencionar algunos ejemplos, tienen una influencia sobre el sujeto, o un grupo de ellos, ésta puede tener diversa importancia o peso, y también se interrelacionan con otras variables y con los factores internos del individuo, es decir, existe una asociación de variables, siendo ésta la que provocará la aparición de necesidades de información en el sujeto.

La interrelación de estas variables provocará la aparición de un tipo de necesidad de información, lo que se tiene que indagar es cual interrelación da por resultado que tipo de necesidad de información, en un estado específico en que se encuentre el sujeto. Es indudable que esta interrelación debe darse para la aparición de necesidades de información.

Asimismo los factores internos o características particulares de la persona (experiencia, habilidades, conocimientos, etc.) también tienen ingerencia en la aparición de las **necesidades de información** en el sujeto.

Las experiencias particulares que posea cada sujeto, sus habilidades, sus conocimientos sobre algún aspecto, hecho o fenómeno, por mencionar algunos de los factores internos, tienen influencia en el sujeto, de esta forma algunas habilidades que posea, ciertos conocimientos sobre algo, se asociarán para dar paso a la aparición (o surgimiento) de necesidades de información, asimismo asociadas con los factores externos (el ambiente), mencionados en el párrafo anterior, darán por resultado ciertas necesidades de información; es preciso indagar como se da esta interrelación para dar paso a tal surgimiento de las necesidades de información.

Entonces existe una relación entre las variables: medio ambiente y factores internos en la aparición de las necesidades de información que tiene el ser humano.

Dependiendo de la combinación de éstas variables (y del peso o importancia de las mismas) la persona presentará algún tipo de necesidad de información.

Por lo expuesto en los anteriores párrafos se puede concluir que el hombre además de tener necesidades fisiológicas y de otros niveles tiene necesidades de información, que son producto de la combinación de las variables expuestas.

La necesidad de información, motiva al sujeto a satisfacerla a través de manifestar un comportamiento informativo (en la búsqueda de la información).

Una vez que se da la relación de las variables incluidas en el medio ambiente y los factores internos, teniendo influencia en el sujeto, y que por tanto aparece una necesidad de información, el siguiente paso es que surge una motivación para satisfacer tal necesidad de información lo que lleva al sujeto a presentar un comportamiento informativo.

Asimismo, también, este comportamiento informativo esta bajo la influencia del ambiente y los factores internos.

Es así, como por ejemplo, el ambiente social, y las habilidades del sujeto, por mencionar algunas variables, también tienen influencia en este paso siguiente, que es el comportamiento informativo, es decir, la búsqueda de información, ésto puede ser así, debido a que si existe un ambiente social que propicia la búsqueda de información y

otro que no la propicia, el comportamiento informativo del sujeto va a cambiar aunque tenga la misma necesidad de información, debido a que este factor medio ambiental no es igual en ambos casos, esta relación del ambiente con el comportamiento informativo debe indagarse a fondo para descubrir el nivel de asociación en esta relación.

Asimismo el factor tiempo es importante considerarlo debido a que al transcurrir éste se van satisfaciendo necesidades de información y apareciendo otras en su lugar y posiblemente a partir de las anteriores, asimismo el estudio de la historicidad que ha tenido la aparición de las necesidades de información en un grupo de sujetos a través del tiempo y de los factores ambientales e internos que han intervenido en ellas puede ayudar a predecir que necesidades de información tendrán los sujetos influenciados por estas mismas variables.

Debido a que existen relaciones entre las diferentes variables de este fenómeno que se presenta en el hombre se puede decir que existen principios para conformar una teoría sobre las necesidades de información. Esto permitirá dar respuesta a este fenómeno, y explicar como se da la asociación entre dichas variables para que aparezca una necesidad de información, por que es indudable que un sujeto o varios pueden presentar una misma necesidad de información, entonces la asociación de dichas variables

suponemos que es la misma, esto podría probarse con la existencia de una teoría acerca de las necesidades de información.

Para tratar de entender el fenómeno concerniente a las necesidades de información en el hombre se planteó un modelo que permitiera ver, de manera esquemática, la relación y consecuencia de las variables que intervienen en la aparición de este fenómeno en los individuos.

El modelo propuesto en este trabajo permitirá aportar elementos para conformar dicha teoría de las necesidades de información, para tratar de explicar tales necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de ellas (aunque éstos dos últimos puntos no son estudiados en este trabajo, por tratarse de temas amplios que pueden ser analizados en conjunto en investigaciones posteriores).

Se tendría que poner a prueba, y bajo control, tales variables para corroborar o modificar la propuesta de este modelo, realizando diversas investigaciones con una rigurosidad metodológica que permitiera la objetividad y generalización de los resultados, contribuyendo de esta forma a la conformación de una **teoría sobre las necesidades de información.**

La investigación sobre la naturaleza de las necesidades de información pueden dar los fundamentos para la elaboración y/o perfeccionamiento de métodos de estudio para detectar o identificar la necesidades de información de los usuarios que debe atender una biblioteca o cualquier otra unidad de información.

Los métodos apropiados para estudiar las necesidades de información puede permitir identificar y posiblemente controlar las variables que intervienen en el fenómeno para explicar con que importancia, peso o bajo que relaciones de variables aparecen diversos tipos de necesidades de información.

La conformación de una teoría de las necesidades de información, con la propuesta del modelo aquí planteado, podrá ser utilizada para que los responsables de las bibliotecas u otras unidades de información posean una concepción teórica que les permita tener los suficientes elementos para emplearlos en satisfacer las necesidades de información de los usuarios, diseñar los servicios bibliotecarios y de información, desarrollar colecciones, diseñar sistemas de información, elaborar índices y abstracts o cualquier otro mecanismo para satisfacerlas.

A manera de recomendaciones:

Como parte de las conclusiones de este trabajo se pueden exponer algunas sugerencias para la identificación de las necesidades de información.

Las unidades de información, llamese bibliotecas, centros de documentación, hemerotecas, etc. requieren identificar las necesidades de información de su comunidad para lo cual deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Requieren conocer:

a) **El medio en el cual se encuentra su comunidad.**

Se entiende que hay que realizar una descripción completa de el ambiente social, económico, político, educativo, cultural, etc. de la comunidad. Esto con la finalidad de observar y analizar que elementos tendría un peso significativo para influenciar una determinada necesidad de información.

b) **Las características particulares o factores internos de la comunidad.**

En este rubro se tendría que obtener todos los datos referentes a experiencia, habilidades, conocimientos, etc. de los sujetos que integran la comunidad que atendería la unidad de información.

c) Tratar de tipificar el tipo de necesidad de información.

En este rubro se tienen que identificar las necesidades de información de la comunidad acorde con el ambiente y los factores internos que le dieron origen.

Es necesario determinar de manera específica que información necesita la comunidad: información para resolver un problema específico, información o datos muy concretos y específicos, o información sobre un asunto o tópico concreto (autor, tema).

d) Seleccionar el tipo de estudio.

Escoger el tipo de estudios o combinación de ellos que permitan obtener datos sobre cada elemento: ambiente, factores internos y tipo de necesidad de información.

e) Tomar en cuenta que para diferentes tamaños de comunidades y recursos con que se dispone, utilizar, entre otros, principalmente:

- Un cuestionario para comunidades grandes y dispersas geográficamente.
- Una entrevista (estructurada, semiestructurada o abierta) en comunidades pequeñas y relativamente cercanas.

Cabe aclarar que las unidades de información no deben perder de vista que una cosa es identificar la necesidad de información que tiene su comunidad y otra es identificar el comportamiento informativo de esa comunidad.

Logrando identificar la necesidad de información de su comunidad podrán tener esa información disponible para satisfacer las necesidades de la misma.

Es recomendable utilizar los estudios de comportamiento informativo, no para identificar las necesidades de información, sino para averiguar como obtienen los sujetos la información, para que la biblioteca pueda obtenerla por esos mismos medios o ser un facilitador para los usuarios con el fin de que la obtengan a través de los mecanismos que ellos tienen probados. Por poner un ejemplo: cuando el sujeto acude para obtener su información a los colegios invisibles.

OBRAS CONSULTADAS

- AGAR, J. R., J.K.S. Volans y K. V. Runcie. Managing information to fit the need". -- En: Journal of information science. -- No. 8, 1984. -- p. 225-227.
- AGRAWAL, S. P. y M. Lal " Information needs of social scientists". -- En: International library review. -- No. 19, 1987. -- p. 287-299.
- AINA, L.O."Information needs and information-seeking involvement of farmers in six rural communities in Nigeria. -- En: Quaterly bulletin of International Association of Agricultural Libraries and Documentalist. -- No. 30. -- p. 35-40.
- ALLEN, Bryce."Questions and answers : finding out information needs".--En: Canadian library journal. -- Vol. 46, no. 3, jun. 1989 . -- p. 191-193.
- ALLEN, Thomas J. "Information needs and uses" -- En: Annual review of information science technology. -- Vol. 4, 1969 p. 3-29.
- ANDERLA, Georges. Information in 1985 : a forecasting study information needs and resources. -- Paris : Organization for Economics Co-cooperation and Development, 1993.
- ARJONA LAVALLE, Silvia Elizabeth y Norma Solis Lugo. Estudio exploratorio sobre las necesidades de información para la elección de área de los alumnos de 5o. año de bahcillerato de la Escuela Nacional Preparatoria no.6 Antonio Caso. -- México : S. E. Arjona Lavalle, 1988. -- Tesis (Licenciado en Psicología)--UNAM.Facultad de Psicología.
- BETTIOL, Eugenia Maranhao. "Necessidades de informacao: uma revisao". -- En: Revista de Biblioteconomia da Brasilia. -- Vol. 18, no. 1 jan.-jun. 1990. -- p. 59- 69.
- BICHTELER, Julie. "Information-seeking behavior of geoscientists". -- En: Special libraries. -- Vol. 80, no. 3 win. 1989. -- p. 169-179.
- BISCHOF, L. J. Interpretacion de las teorías de la personalidad. -- México : Trillas, 1989.
- BLYUNMENAU, D.I."Refining initial concepts in information need theory". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 2, 1986. -- p. 7-12 (en inglés p. 48-57)

- BOAZ, Natha Terosse. Strategies for meeting the information needs of society in the year 2000. -- Littleton, Col. : Libraries Unlimited, 1981.
- BOURNE, Lyle E. Jr. Psychology : its principles and meaning.-- 2nd ed. -- New York : Hol, Rinehart and Winston, c1976.
- BURGER, Leslie B. "Conneticut citizen information needs survey". -- En: Information and referral. -- Vol. 6, no. 1-2, Summer Winter 1984. -- p. 35-51.
- BYRNE, Peter. "Cheshire Contry Council's survey of information needs".-- En: Public library journal.-- Vol. 3, no. 5, sep.- oct. 1988, -- p. 101-103.
- CASE, F. "Singapore library and information needs of services for and user in economics, business and finance". -- En: The library in the information revolutions. -- Singapore : Maruzen, 1983. -- p. 433-438.
- CASTAÑO, Fausto Ramon. Información científica y tecnológica : estudio delas necesidades de información científica y técnica en los estados de Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas. -- México : F. R. Castaño, 1971. -- Tesis (Ingeniero)--UNAM, Facultad de Ingeniería.
- CASTILLA, Maria Teresa. Organización de la información en la empresa. -- En: Boletin de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines.-- No. 18, 1982. -- p. 19-25.
- CHING CHIH CHEN. Information seeking. -- New York : Neal Schuman, 1982.
- Ciencias biológicas : de las moléculas al hombre / adaptado de la versión azul del Biological Science Curriculum Study ; Claude A. Wolch ... [et al.]. -- México : CECSA, c1978.
- CIRIGLIANO, Gustavo F. J. La conducta informativa en universitarios argentinos. -- Buenos Aires : Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 1971.
- CORKILL, Cynthia y Margaret Mann. Information needs in the humanities : two postal survey. -- Sheffield : University of Sheffield, 1978.
- CRAWFORD, Susan. "Information needs and uses". -- En: Annual review of information science Thechnology. -- Vol. 13, 1978. -- p. 61-72.

- CUNNINGHAM, Diana y otros. "Biotechnology study. part 2 : meeting the information needs of biotechnologist" . -- En: Bulletin of medical library association. -- Vol. 79, no.1, jan. 1991. -- p. 45-52
- DAY, J. y E. MacDowell. "Information needs and use of art and design student". -- En: Education libraries bulletin. -- Vol. 28, p.1, spring 1985. -- p. 31-41
- DAY, Joan "Information needs of science and technology students" En: Education libraries bulletin. -- Vol. 30, no. 1, spring 1987. -- p. 1-6
- DEBONS, Anthony. "Information counseling : theory and practice". -- En: Productivity in the information age. -- White Plains, N. Y. : American Society for Information Science, 1983. -- p. 88-91.
- Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental) / UNISIST. -- Paris : UNESCO, 1981. -- 41 p.
- DURRANCE, Joan C. Armed for action : library response to citizen information need. -- New York : Neal Schuman, C1984.
- "Information need".-- En: Rethinking the library information age. V II, U.S. Office of Educational Research Government, office of library process, 1988.
- "Old song, new tune". -- En: School Library Media Quaterly -- Spring 1989.
- "Estudio da demanda de informacao dos usuarios da area de biotecnología"/ Fundacao de Tecnologia Industrial. -- En: Ciencia da informacao. -- vol. 15, no.2, jul-dic. 1986.-- p. 163-192.
- "Estudo da demanda de informacao no sector de geociencias e tecnologia mineral" / Departamento Nacional da Producao Mineral. -- En: Ciencia da informacao do Brasilia. -- Vol. 15, no.1, jan-jun, 1986. -- p. 81-98.
- EVANS, G. Edward. Técnicas de administración para bibliotecarios. -- México : UNAM, 1980.
- FAIBISOFF, S."Information and information need".-- En: Information reports and bibliographies. -- Vol. 5, no. 5, 1976.

- FELICIANO, M. S. "Acces to law : information needs of researchs in law and the public". -- En: The use of information in the changing world. -- Norht Holland : Elsevier, 1984. -- p. 197-208
- FORD, N. "Psychological determinant of information needs". -- En: Journal of librarianship -- Vol. 18, no.1 jan 1986. -- p. 47-62.
- FRANTS, Valery I. "The needs for information and some aspects of information retrieval : system construction". En: Journal of the american society for information science. -- Vol. 39, no.2 mar. 1988. -- p. 86-91.
- FRENCH, Beberlee A. "User needs and library services" . -- En: Library trends. -- Vol. 38, no. 3 winter, 1990. -- p. 415-441.
- FULTON, C. "Humanists as information users : a review of the literature". -- En: Australian academic and research libraries. -- Vol. 22, no. 3. 1991, -- p. 188-197.
- GARFIELD, E. "Society's unmet information needs".-- En: ASIS bulletin.-- 1985.
- GREFSHEIM, S., Jan franklin y Diana Cunninham. "Biotechnology awareness study. part 1 : where scientists get their information". -- En: Bulletin of medical library association. -- Vol. 79, no. 1, jan. 1991. -- p. 36-44
- GUERRERO MARTINEZ, Magdalena. Estudio exploratorio participativo sobre las necesidades de información de los estudiantes del sexto grado del Plantel Jose Vasconcelos de la Escuela Nacional Preparatoria, para elegir carrera. -- México : M. Guerrero Martinez, 1984. -- Tesis (Licenciado en Psicología)--UNAM, Facultad de Psicología
- HARRIS, C. "Necesidades de los usuarios y mercadeo de la información : su importancia en el currículo de las escuelas de bibliotecología". -- En: Revista Interamericana de Bibliotecología. -- Vol 9, no. 1, ene.-jun., 1986. -- p.15-31,
- HARMTANN, Jonathan. "Information needs of anthropologists".-- En: Behavioral and social sciences librarian.-- Vol. 13, no. 2, 1995. -- p.13-34.
- HILL, Helen Katherine. Methods of anlysis of information need. -- Denton, Texas : H. K. Hill, 1987. -- Tesis-(Masters of Arts)--School of Library and Information Studies

- JARVELIN, K. y A. J. Repo "On the impacts of modern information technology on information needs and seeking : a framework". -- En: Representation and exchange of knowledge as a basis information process. -- Amsterdam : North Holland, 1984. -- p. 207-231.
- "A taxonomy of knowledge work support tools". -- En: 1984: Challenges to an information society proceeding of the ASIS Annual meeting / Flood, Barbara (edit). -- New York : Knowledge to Publicarions for ASIS, 1984. -- p. 59-62.
- KOGOTKOV, S.D. "Formation of information needs". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 2 1986. -- p. 1-7 (en ingles p. 38-47)
- KRIKELAS, James. "Information seeking behavior : patterns and concepts". -- En: Drexel library quaterly. -- Vol. 19, no. 2 Spring 1983. -- p. 5-20
- KUMAR, Girja. "Use of information in social sciences : a conceptual framework". -- En: The use of information in a changing world / edit. Van Der Laan and A. A. Winters. -- North-Holland : Elsevier, 1984. -- p. 241-251.
- KUNZ, W., H.W.J. Rittel y W. Schwuchow. Methods of analysis and evaluation of information needs. München : Verlag Dokumentation, 1977.
- LEON URQUIZA, Norman. Detección de necesidades de información de la comunidad académica chilena. -- Santiago de Chile : Consejo de Rectores, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, 1992.
- LEVY MARKS, Norman. Metodología para el estudio de las necesidades de información en los sectores productivos. -- México : N. Levy Marks, 1972. -- Tesis (Ingeniero)-- UNAM, Facultad de Ingeniería.
- Library and information service needs of the nation : proceedings of a Conference on the Needs of Ocupational, Ethnic, and other Groups in th United States / National Commission on Libraries and Information Science. -- Washington, D.C. : U.S Goverment Printing Office, [1974].
- LIN, Nan y William Harvey. "Information needs and uses". -- En: Annual review of information science technology. -- Vol. 7, 1920. -- p. 5-38
- LINE, M. B. "Draft definitions : information and library needs, wants, demands and uses". -- En: ASLIB procedings. -- no. 25, 1974.

- LIPETZ, BEN-AMI. "Information needs and uses" -- En: Annual review of information science technology. --vol. 5, 1970. -- p. 3-32.
- MAGALONI DE BUSTAMANTE, Ana Maria. Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especialidizados de información documental. -- México : UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984.
- MAGAÑA RODRIGUEZ, Ivonne. "El usuario y la información". -- En: Boletín de información documental del sector comercio. -- No. 1, ene.-feb. 1982. -- p. 42-57.
- MARTY, J. "Information needs and uses" . -- En: Annual review of information science and technology. -- Vol. 9, 1974. - p. 3-23
- MASLOW, A. H. El hombre autorrealizado : hacia una psicología del ser. -- México : Kairos, 1988.
- MIKHAILOV, A. I. Problems of information user needs. -- Moscow : All Union Institute for Scientific and Technical information , 1975.
- MORALES, Estela. "Bibliotecología e información". -- En. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. -- Año 5, 15 jun. 1989.
- "Sociedad e información" -- p. 83-88. -- En: OMNIA : revista de la Coordinación General de Estudios de Posgrado. -- Año 6, no. 20, sep. 1990.
- NEGRETE GUTIERREZ, María del Carmen. La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1988.
- NEVES, F.J. "The state of art of reference services in Brazilian libraries". -- En: Ciencia da informacao. -- vol. 15, issue 1, 1986.
- NORMAN, D. A. El procesamiento de la información en el hombre. -- Buenos Aires : Paidós, 1972.
- NUÑEZ PAULA, Israel A. "La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las neccsidades "peculiares" de información". -- En: Actualidades de la información científica y técnica. -- Vol. 17, no. 4-6, 1986.
- O'DONNELL, Pacho. Teoría y técnica de la psicoterapia grupal. - Buenos Aires : Amorrortu, 1974.

- PAISLEY, William "Information needs and uses". -- En: Annual review of information science and technology.-- Vol. 3, 1968. -- p.1-30
- "Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios (II)". -- En: INFOLAC. -- Vol. 4, no. 4 oct.-dic. 1991. - p. 2-5.
- PRASAD, H. N. Information need and user. -- Varanasi : Indian Bibliographic Center, 1992.
- PREMSMIT, PIMRUMPAI. "Information needs of academic medical scientists of Chulalongkong University".-- En: Bulletin of the medical library association.-- Vol. 78, no. 3, oc 1990. -- p. 383-397.
- RANSON, S. W. Anatomía del sistema nervioso. -- México : Interamericana, c1963.
- RODRIGUEZ LUIS, Eradia. "Estudio de las necesidades de informativas de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud". -- En: Actualidades de la Información científica y tecnológica. -- Año 21, no.1(150), feb. 1990. -- p. 47-64.
- ROMAN HAZA, Maria Trinidad. Comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física . -- México : UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliológicas, 1986.
- SAFIN, A. "Probability models of information needs". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 12 1987. -- p- 1-9 (en ingles p. 60-74)
- SAGAN, Carl. Los dragones del edén: especulaciones sobre la evolución de la inteligencia humana. -- México : Grijalbo, 1984.
- SANTOS, Vilma Moreira dos. "Information needs and uses of information channels in different phases of projects : a literature review. -- En: Revista da escola de biblioteconomia da UFMG. -- Vol. 17, no. 2 sep. 1988. -- p.214-235
- SHAPIRO, E. L. "The problem of information needs and queries". -- En: Nauchno tekhnicheskaya informatsiya. -- Serie 2, no. 10. -- 1985. -- p. 1-4 (en ingles p. 53-58)
- SHERA, Jesse. Fundamentos de la educación bibliotecológica. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.

----- Introduction to library science : basic elements of library services. -- Littleton, Co. : Libraries Unlimited, 1976.

SLATER, Margaret. "Information needs and communication problems of social scientists : that United Kingdom situation.--- En: International journal of information and library research. -- Vol. 1, no. 2, 1989. -- p. 131-144

----- Information needs of social scientists a study by desk research and interview. -- Alondona : British Library Research, 1989.

SOUZA FARIA, Clarice M. "A comunicacao da informacao cientifica e tecnologica : perspectivas de pesquisa". -- En: Revista de Biblioteconomia de Brasilia. -- Vol. 14, no. 1, ene.-jun. 1986. -- p. 39-49.

STEPHEN-SMITH, Helen M. "A sonata for librarianship". -- En: New Zealand Libraries. -- Vol. 46, no. 2-3, jun.sep. 1989, p. 12-25

STIEG, M F. "The information of needs of historians". -- En: College and research libraries. -- November 1981. -- p. 549-560.

SUMMERS, E. G., R. Counry y J. Matheson. "Information needs and uses in education".-- En: Canadian Journal of Education. -- Vol. 9, p. 121-138.

VELAZQUEZ, Pablo. Las necesidades de los usuarios de la información agricola en America Latina . -- [Buenos Aries : s.n., 1972]. -- 12 p.