

La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
de la UNAM, 04510, México D.F., Tel: 56-23-03-38
E-mail: jjcg@servidor.unam.mx

Artículo

RESUMEN

El documento expone lo relativo a diversas investigaciones realizadas sobre el fenómeno de las necesidades de información en varias comunidades de usuarios de la información. Así mismo muestra las más importantes y que mayor trascendencia han tenido en lo relativo a ser el punto de partida de otras investigaciones. También se analizan estas investigaciones con la finalidad de extraer y concluir a partir de ellas diversas similitudes con respecto al estudio del fenómeno y de encontrar las diferencias existentes según los tipos de comunidades de usuarios, a la vez que se exponen los factores externos e internos que ofrecen las diferencias y similitudes. Se toman en consideración las fases del fenómeno expuestas siguiendo el Modelo sobre las necesidades de información (Modelo NEIN).

Palabras clave: Necesidades de información, Modelo NEIN, Comunidades de usuarios.

RESEARCH ON INFORMATION NEEDS OF USER COMMUNITIES

JUAN JOSÉ CALVA-GONZÁLEZ

RESUMEN

The paper deals with studies made on the information needs in several communities of information users. It also approaches the communities that have shown more importance and have become the start for other researches. Similarities and differences are analyzed in these users according to the type of communities. The different phases of this phenomenon are exposed following the NEIN Model on information needs.

Keywords: Informations needs, NEIN Model, Communities of users.



INTRODUCCIÓN

Los seres humanos desde sus albores han tenido la idea de conservar el conocimiento, primero de forma oral y después, con la invención de la escritura, de plasmarlo en un soporte que pudiera ser consultado por las generaciones futuras, como lo fue la piedra, el papiro, el pergamino, el libro y ahora el medio electrónico.

El acceso y consulta de la información registrada en cualquier soporte abrió las puertas a la existencia de la institución social llamada biblioteca, la cual sería la encargada no sólo de conservar la información registrada sino de hacerla accesible a una comunidad de sujetos o usuarios.

Ahora bien, existen comunidades de usuarios formadas por diferentes tipos de sujetos pero con características que los hacen comunes, como por ejemplo los adolescentes de 12 a 15 años. Como las comunidades están compuestas por personas entonces tienen necesidades de información; es decir, pasan por el proceso de surgimiento de una necesidad informativa que los conduce a un comportamiento en la búsqueda de información con el fin de satisfacer dicha necesidad.

Las bibliotecas y las comunidades de usuarios que las utilizan han sido los objetos de estudio de varias investigaciones, primero desde el usuario real y después tomando en cuenta al potencial, para de ahí estudiar a diversas comunidades no ligadas a una unidad de información sino simplemente consideradas como una comunidad de usuarios de la información y estudiar el fenómeno ahí presente, y describir recursos informativos diferentes al uso de la biblioteca para satisfacer necesidades de información de comunidades específicas.

A partir de este supuesto es preciso plantear las siguientes preguntas: ¿qué investigaciones se ha realizado en América Latina, España y, principalmente, en México acerca de este fenómeno de las necesidades de información? ¿qué trabajos se han presentado en las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía? ¿qué fase (o fases) del fenómeno de las necesidades de información se han investigado? ¿existen investigaciones con diversas poblaciones de usuarios? Estas preguntas son las que impulsaron la elaboración de este documento, el cual tiene como finalidad presentar una selección de trabajos que permitan contar con un acercamiento de lo que acontece en la región y a la vez tener una respuesta aproximada a las preguntas antes planteadas.

EL ESTUDIO DEL USUARIO Y SUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Por muchos años las investigaciones estuvieron enfocadas principalmente a los usuarios reales dejando de lado a los potenciales,¹ esto quiere decir que siempre se ha

1 J.M. Brittain, "Pitfall of user oriented research and some neglected areas", en *International research forum in information science*, 1981, vol. 4, pp. 213-227.

vis to al usuario como aquel que entra en una unidad de información y de manda al gún servicio o información y se olvida que todos los individuos tienen necesidades de información y que las bibliotecas existen para atender sus necesidades y satisfacerlas.

Aun que esto es así, McDiarmid² en un documento del año de 1940, ya se cuestionaba en torno a la existencia de grupos de usuarios de la información que no acudían a utilizar la biblioteca; entre las preguntas que podemos derivar de este documento se encuentran las siguientes: ¿quiénes son los usuarios potenciales? ¿cuáles son los intereses y necesidades de información de los usuarios potenciales? ¿cuáles son sus actitudes con relación a la biblioteca que los atiende?

Sin embargo, esta preocupación por los usuarios que no asisten o acuden a una unidad de información se originó aproximadamente mediados del siglo XX, época en la que se inicia la importancia de abordar las necesidades de información de las personas que no asisten a dichas unidades. Debe tomarse en cuenta que durante muchos años la preocupación de las bibliotecas se centraba en organizar el material y no en el sujeto o usuario que era el destinatario final de ese material que se organizaba.

Pero cuando la balanza se desplaza hacia el sujeto o usuario que necesita y usará la información es cuando se piensa en las necesidades de información, las cuales no sólo se conocen con una simple pregunta realizada durante la investigación o estudio de usuarios y que sería: ¿cuáles son sus necesidades de información?³ La cual, en un principio está exclusivamente dirigida a los usuarios reales integrantes de un sector de la comunidad y sólo con el tiempo pasa hacia los potenciales para conocer también cuáles son sus necesidades y determinar el grado de coincidencia entre unos y otros.⁴ Por ello el problema, más fácil de frenar y de resolver es que para las unidades de información es más sencillo estudiar a los usuarios reales que a los usuarios potenciales.⁵

Lo anterior es así, ya que de forma convencional o tradicional los servicios de información son dirigidos a los usuarios reales, quienes expresan sus necesidades vía una demanda en el servicio bibliotecario y de información, pero tampoco aquí se contemplan o investigan las necesidades de información que no son convertidas en esas demandas⁶ por este tipo de usuarios reales; así mismo los servicios se olvidan por completo de los usuarios potenciales que en realidad son un porcentaje mayoritario de la comunidad de usuarios que normalmente atiende una unidad de información.

Por otro lado el usuario en muchas ocasiones no es capaz de expresarlo que necesita pues a veces los usuarios no saben en forma precisa lo que quieren y es el bibliotecario

2 E. W. McDiarmid. *The library survey: problems and methods*. Chicago, ALA, 1940.

3 H. Menzel. "The information needs of current scientific research" en *Library quarterly*, 1964, vol. 34, p. 15

4 Elias Sáenz Casado. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 29.

5 N. M. Figueiredo. *Estudo de uso e usuarios da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994, p.42.

6 *Idem*.

quien tiene que conseguir que el usuario verbalice sus necesidades de información de una forma clara y unívoca.⁷

Los objetivos de las investigaciones realizadas sobre el fenómeno de las necesidades de información y el comportamiento informativo pueden ser diversos, y pocos reúnen en un solo trabajo la totalidad de aspectos imbricados en el fenómeno que ocupa este documento, como los siguientes:

- a) La explicación del fenómeno de expresión de las necesidades de información.
- b) El conocimiento de las necesidades de información que tiene una comunidad determinada.
- c) La predicción de las necesidades de información de un grupo de sujetos.
- d) La determinación del comportamiento informativo de la comunidad de sujetos.
- e) La predicción del comportamiento informativo
- f) El nivel de satisfacción de las necesidades de información de un grupo de sujetos que integran una comunidad
- g) El control de la información que será utilizada para satisfacer las necesidades de información.

El conocimiento sobre las necesidades de información de una comunidad implica tener las bases primarias de todas las actividades informativas⁸ de los sujetos que la forman con la finalidad de que dicho conocimiento sea utilizado por las diversas unidades para el desarrollo de colecciones, de los servicios y en general de la propia unidad informativa.

Pero frecuentemente los resultados de estudios empíricos sobre los temas de necesidades de información y comportamiento informativo, han sido únicamente acumulación de datos conocidos previamente y llevados a confirmación de las relaciones conocidas, pero no han generado conocimiento nuevo,⁹ que es justo lo que se requiere para el desarrollo y avance de la bibliotecología en cuanto a usuarios, colecciones y servicios.

Según el Modelo sobre las necesidades de información (Modelo NEIN)¹⁰ el fenómeno de las necesidades de información consta de tres fases principales: el surgimiento de la necesidad de información, el comportamiento en la búsqueda de información y la satisfacción a dichas necesidades. El análisis de las investigaciones y estudios de usuarios llevados a cabo en diversas comunidades de usuarios abordan

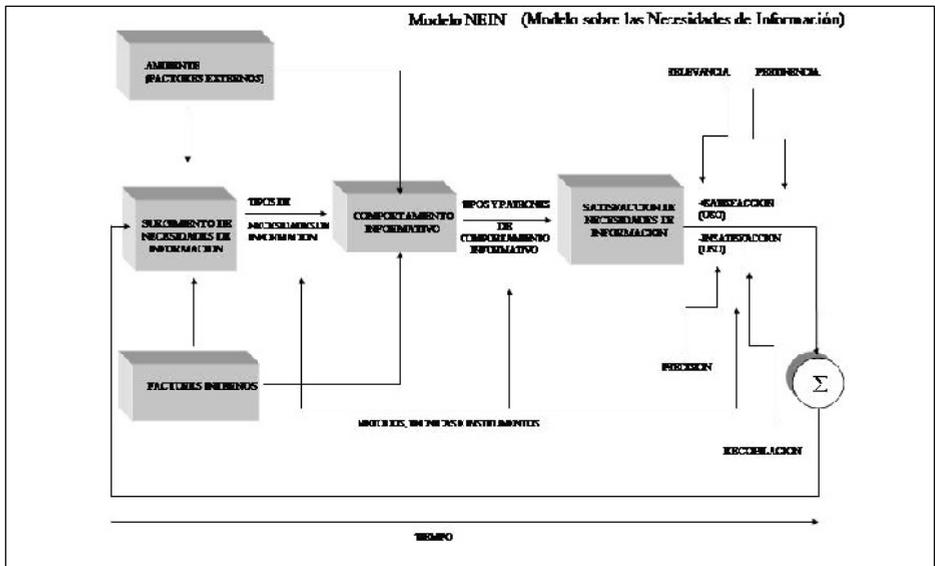
7 E. Sáenz Casados. *Op. cit.*, p. 24.

8 N.H. Prasad. *Information need and user*. Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992, p. 26.

9 W. H. Kunz, W.J. Rittel y W. Schwuchow. *Methods of analysis and evaluation of information needs*. München: Verlag Dokumentation, 1977, p. 10.

10 Cf. Juan José Calva González. *Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos*. Madrid: JJCG, 2001. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información)—Universidad Complutense de Madrid.

También se encuentra en prensa la descripción del Modelo NEIN en el libro: Calva González, Juan José. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario Investigaciones Bibliotecológica, 2004.



una, dos o las tres fases de este fenómeno. Véase la siguiente figura para ubicar las tres fases y los factores externos e internos que indica el modelo.

Pero cabe señalar que la fase más investigada y que se puede considerar la que menos dificultades presenta es la correspondiente al comportamiento en la búsqueda de información. Es de esta forma, por lo tanto, que el número de investigaciones enfocadas a esta fase es elevado en la literatura sobre la especialidad.

LAS INVESTIGACIONES REALIZADAS

El desarrollo de investigaciones en las que se relaciona a las diversas comunidades de sujetos con sus unidades de información fue llevada a cabo de manera esporádica en sus inicios, más bien estudios empíricos, y sin un método formal.

Según Kunz los primeros estudios datan de 1920 pero entraron en auge desde 1955 y ya en 1977 existían más de 2000 títulos.¹¹ En estos primeros trabajos se puede observar que los investigadores sólo tenían como sujeto de estudio a los usuarios de la unidad informativa y la búsqueda de información que realizan, los materiales que consultan y los que solicitan en préstamo.

Desde los años cuarenta se iniciaron las investigaciones en las que se vincula a los usuarios con los servicios bibliotecarios y de información en diversos grupos de científicos, tecnólogos, psicólogos, sociólogos, economistas, administradores del área gubernamental, y otros que siguieron después.

11 Kunz, *Op. Cit.*, p. 10.

Las primeras investigaciones de los años 1959, y de 1960 a 66 sobre comportamiento informativo son principalmente hechas por la American Psychological Association.

Desde mediados de los años se senta la literatura dedicada a investigar a los usuarios de los servicios bibliotecarios y de información se desarrolló rápidamente. La mayor parte de ella sobre temas de ciencia y tecnología, pero un buen número también abordó las ciencias sociales, primero, y las humanidades después, siendo esto último en los años setenta. Sólo hasta años más recientes se ha incursionado en las áreas industriales y de negocios; algunos de estos estudios fueron realizados a gran escala y no en grupos reducidos o muy específicos.

Los objetivos de las investigaciones realizadas sobre el comportamiento informativo (aunque les llamaban investigaciones sobre necesidades de información) y uso de la información fueron:¹²

1. Iniciar la observación del fenómeno acerca del uso de la información o expresión de la necesidad informativa, o ambos.
2. Predecir acerca del uso de la información.
3. Determinar la utilización de la información a través de su manejo y manipulación de las condiciones esenciales en que es usada.

Los tres puntos anteriores se pueden transformar en actividades:

1. Descripción a través de la observación del uso de la información.
2. Definición conveniente y apropiada de conceptos para describir y detallar el uso de la información.
3. Teorización de relaciones causales o cuantitativas entre el uso de la información y los factores asociados.

Hay diversas investigaciones en su mayoría extranjeras (hasta 1975) en que se han indagado diversos grupos de usuarios con varias técnicas (censos, encuestas, observaciones) e instrumentos, como son cuestionarios, cédulas de entrevista, diarios y cédulas de observación. Asimismo estas investigaciones se siguieron replicando por lo cual no hay aportes sustanciales, pues en muchos de los casos se dieron a conocer como resultados empíricos. En varios países no se han hecho investigaciones con profundidad y metodología.¹³ Caso contrario ha sucedido en los países desarrollados donde los aspectos metodológicos se han extendido.

A continuación se enlistan las investigaciones que, para efectos de este documento, se reconsideraron de mayor importancia; fueron realizadas con una cobertura amplia de sujetos y sin desconocer que existen otras más de este tipo y que han sido reseñadas en varias fuentes.

12 Ben-Aliptz, Lipetz Ben-Ali. "Information needs and uses", en: *Annual review of information science technology*, 1970, vol. 5, p. 3.

13 F. Knetschel. "Information requirements as a basis for the planning of information activities", en *Problems of information user needs*. edit. by AI Mikhailov. Moscow: All Union Institute for Scientific and Technical Information, 1975, p. 16.

1) Hopkins University Study¹⁴

La investigación fue realizada por la John Hopkins University en Baltimore, Maryland, Estados Unidos, por un grupo de psicólogos responsables de la misma afiliados a la American Psychological Association.

Se investigaron cuestiones en torno al uso de la información y al comportamiento informativo de científicos de tres áreas: ciencias físicas, ciencias de la ingeniería y ciencias sociales. Se contó como sujetos de investigación a 12442 científicos e ingenieros.

2) US Department of Defense¹⁵

Esta investigación fue realizada por el Department of Defense de los Estados Unidos y su finalidad era encontrar el comportamiento informativo del personal, así como su satisfacción con respecto al centro de documentación de la Defensa Nacional de la industria de la defensa norteamericana.

3) NASA¹⁶

Este estudio fue realizado en la NASA con 62 compañías o empresas vinculadas con la investigación espacial norteamericana. El objetivo de este trabajo era definir el comportamiento informativo que seguían estas empresas en la búsqueda de la información. Se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos.

4) INFROSS Study¹⁷

Proyecto realizado bajo la responsabilidad de la Bath University en Inglaterra. INFROSS corresponde a las siglas de Information Requirements of Social Science y fue iniciado en 1967. Los sujetos de esta investigación fueron investigadores en el área de ciencias sociales en Inglaterra, y les fue aplicada a 2602, que correspondían a una muestra. Se utilizó el cuestionario, una entrevista y también un tercer instrumento que fue registrar las observaciones de un grupo reducido de científicos sociales del servicio experimental establecido en la Bath University y en la Bristol University. Los resultados se centraron en el uso de las referencias, índices, abstracts, catálogos de biblioteca y bibliografías, así como en el uso de libros y referencias que éstos tienen incluidas.

14 Véanse las tres partes de la fuente principal en la cual se describe la investigación de la Hopkins University. W.D. Garvey. *Communication: the essence of science*. New York: Pergamon Press, 1979, pp. 202-224, 256-279, 412-434.

15 NORTH AMERICAN AVIATION. *Autonetics Division DOD user needs study. Final technical report*. Anaheim, Cali.: DOD, 1966. 2v. Esta investigación fue realizada por el Department of Defense de los Estados Unidos y su finalidad era encontrar el comportamiento informativo del personal, así como su satisfacción con respecto al centro de documentación de la Defensa Nacional y de la industria de la defensa norteamericana.

16 J.S. Gilmore. *The channel of technology acquisition in commercial firms and the NASA dissemination program*. Denver Col.: NASA, 1966.

17 M.B. Line. "Information uses and needs of social scientists: an overview of INFROSS", en *As lib*

5) CRUS (Center for Research on user studies)¹⁸

El Center for Research on User Studies desde su creación en 1976 es el encargado de la realización de investigaciones sobre el comportamiento informativo en el área de humanidades en Inglaterra. Algunos de los aspectos generales obtenidos fueron los siguientes: los estudiantes en humanidades tienden a trabajar solos; los materiales usualmente utilizados son los primarios; la biblioteca se constituye en un importante recurso informativo, y el uso del préstamo interbibliotecario es muy intenso por parte de los sujetos.

6) Voigt's Study¹⁹

Esta investigación fue realizada bajo la responsabilidad de Melvin Voigt entre 1958 y 1959 dentro del Programme Fulbright sobre la recuperación y uso de la información por parte de los científicos. Se utilizó como instrumento la entrevista con científicos y con los bibliotecarios del servicio de información y referencia en las áreas de química, física y ciencias biológicas.

7) Otros estudio en hispanoamérica

Al realizar una revisión y análisis de las investigaciones enlistadas anteriormente, a excepción de las hispanoamericanas señaladas con el inciso 7, se puede considerar que arrojan lo siguiente:

- a) Los resultados sólo abarcan, principalmente, la segunda fase del fenómeno que corresponde al comportamiento informativo.
- b) Se indaga sobre las fuentes y recursos de información que utilizan las comunidades estudiadas.
- c) Se centran en comunidades específicas principalmente científicas y académicas.
- d) Se toma en cuenta dentro de las investigaciones expuestas a la producción científica (hay que recordar que las investigaciones están realizadas con científicos).
- e) No se investigan la satisfacción ni las necesidades de información, ni se las considera como una parte integral del fenómeno de las necesidades de información.

En cambio las investigaciones realizadas en hispanoamérica, principalmente, Chile, Argentina, Brasil, España y México presentan otras características.

18 Véanse diferentes estudios producto del CRUS como:

S. Stone, *Humanities information research: proceedings of a seminar*, Sheffield 1980. Sheffield: Crus, 1980; C. Corkill, *Doctoral students in humanities: a small scale panel study of information needs and uses, 1976-1979*. Sheffield: Crus, 1981; C. Corkill, y M. Mann *Information needs in the humanities: two postal surveys*. Sheffield: CRUS, 1978.

19 M. J. Voigt. *Scientist's approaches to information*. Chicago: American Library Association, 1961.

Por lo anterior se presenta con más detalle una selección de las investigaciones consideradas como importantes en estos tres países.

a) Chile

En Chile se realizó la investigación denominada: *Detección de necesidades de información de la comunidad académica chilena*,²⁰ la cual tenía como finalidad establecer un diagnóstico de los recursos de información, pensando sobre todo en la infraestructura de los servicios y tomando en consideración la percepción de los usuarios —que en este caso eran los académicos de tiempo completo de las instituciones de educación superior pertenecientes al Consejo de Rectores— sobre las unidades de información, así como también la percepción de los responsables de las unidades informativas sobre el uso que realizaban los usuarios de ellas.

Se utilizó la técnica de la encuesta debido a la dispersión geográfica y características de la población, así mismo se empleó una muestra estratificada al azar.

Debido a que el instrumento utilizado fue un cuestionario que constaba de más de 50 preguntas se obtuvieron pocas respuestas que cubrían los siguientes rubros: servicios, recursos humanos, colecciones, infraestructura.

Esta investigación abordó el comportamiento informativo, la satisfacción (sólo en cuestiones evaluativas con respecto a los servicios de una biblioteca o unidad de información) y la evaluación propiamente dicha de los servicios bibliotecarios y de información de las unidades informativas, y no tocó cuestiones sobre necesidades de información.

Debido a que la investigación se inclina por la evaluación de las unidades de información y el comportamiento informativo, deja de lado el fenómeno de las necesidades de información de forma integral y sus resultados son utilizados sólo para el mejoramiento de los servicios de dichas unidades informativas.

b) España

Como lo menciona Sáenz²¹ de forma ilustrativa y a la vez resumida en una de sus obras, en España se han realizado algunas investigaciones en las que se involucra al usuario, con respecto a su comportamiento en la búsqueda de información y en el uso de fuentes informativas. Las investigaciones en centros universitarios españoles se inician principalmente con los científicos de las ciencias biomédicas y de las áreas de inmunología, neurociencias y química de polímeros.

20 Cfr: La obra de: León Urquiza, Norma, Florencia Gómez, y Ximena Sánchez Staforelli. *Detección de necesidades de información de la comunidad académica chilena*. Santiago de Chile: Consejo de Rectores. Comisión Asesora de Bibliotecas, 1992.

21 El autor presenta una reseña de las investigaciones realizadas en el campo de los estudios de usuarios realizada en España, por lo cual con el fin de no repetir el trabajo realizado en este aspecto se puede confrontar la obra: Elías Sáenz Casado, *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipelez, 1994, pp. 62-63, 72-73.

Donde López Yepes²² y Sáenz reconocen las investigaciones realizadas por López Piñero y Terrada²³ en 1972 y 1973, como las precursoras de aspectos del usuario, cabría agregar que se refieren al comportamiento informativo y no a las necesidades de información ni a la satisfacción del usuario.

Asimismo existen otras aportaciones a este campo debidas a las investigaciones de Pérez Alvarez-Ossornio²⁴ y de Gómez, Méndez y Vázquez,²⁵ quienes centraron sus observaciones en las áreas mencionadas en el párrafo precedente.

También es preciso exponer que en el área de ciencias sociales las investigaciones llevadas a cabo en tre los años de 1981 y 1993, fueron elaboradas por los siguientes autores: Sagredo²⁶, Caridad,²⁷ Méndez, Villa gra y San Millán,²⁸ Alcain y Sánchez,²⁹ así como los de García y López.³⁰ Este último se refiere a la satisfacción de usuarios.

Cabe señalar la importancia de la intervención del Centro de Información y Documentación Científica en algunas de las investigaciones realizadas.

Aunque las investigaciones llevadas a cabo con los usuarios dicen contener aspectos de necesidades de información en realidad todas tratan sobre aspectos de comportamiento informativo en la búsqueda de información del sector de la comunidad estudiantil, por lo cual sólo se refieren a una fase del fenómeno (tomando como referencia el Modelo NEIN).

Lo mismo sucede con otras investigaciones sobre evaluación de la satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios y al uso del OPAC, como es el caso de la obra de

22 Cfr. José López Yepes, *Nuevos estudios de documentación: el proceso documental en las ciencias de la comunidad social*. Madrid: Instituto Nacional de Publicaciones, 1978

23 Cfr. J. M. López Piñero y M. L. Terrada. "Los indicadores bibliométricos y la evaluación de la actividad médico-científica", en *Medicina Clínica*, 1992, vol. 98, pp. 142-388, 384-388.

24 J. R. Pérez Álvarez-Ossornio. "Estructura de la demanda de información de la comunidad científica española" en *Revista Española de Documentación Científica*, 1987, vol. 10, no. 1, pp. 29-44.

25 Cfr. las obras de: M. Vázquez, y R. Sancho, "Estudio de la producción científica española sobre polímeros en el período 1974-1979", en *Revista de Plásticos Modernos*, 1980, vol. 40, pp. 713-720.

I. Gómez, V. Cano, E. Sáenz y A. Méndez. "A new application of bibliometrics in indicators for the assessment of research performance", en *Science and technology indicators. Proceedings of the first international workshop on science and technology indicators*. Leiden: 1988, pp. 241-260.

26 Cfr. Félix Sagredo Fernández. "Estado actual de los bancos de datos en prensa" en López Yepes, José *et al.* *Estudios de documentación general e informativa*. Madrid: Seminario Millares Carlo, 1981, pp. 365-377. En este documento toca a los usuarios de los bancos de datos en prensa.

27 Cfr. M. Caridad Sebasitán. "El usuario online español", en *documentación de ciencias de la información*, 182, vol. 6, pp. 77-103.

28 Cfr. A. Méndez, A. Villa gra y M. J. San Millán. *Utilización de las bases de datos automatizadas en ciencias sociales y humanidades. Experiencia del SOC*. Madrid: Reunión de Especialistas en Centros de Documentación, 1982.

29 Cfr. M. D. Alcain Partera rroy y J. M. Sánchez Nis tal. *Análisis de bibliométrico de las búsquedas retrospectivas on line y de fotodocumentación en psicología*. Madrid: Reunión de Especialistas en Teledocumentación, 1982.

30 Cfr. L. A. García Mele roy M. J. López Manza ne do. "Encuesta sobre los fondos, catálogos y servicios de la Biblioteca Nacional, un caso práctico", en *V Congreso de la Asociación Española de Archiveros. Bibliotecarios y Documentalistas*. Zaragoza: ANABAD, 1991, pp. 339-355.

Pérez Díez,³¹ en la que se observa nuevamente una tendencia a realizar trabajos únicamente sobre la segunda fase del fenómeno de las necesidades de información.

Tomando como base el Modelo NEIN³² se puede argumentar que las investigaciones realizadas y presentadas en este apartado confluían en la segunda fase del fenómeno y algunas en la tercera, mas no ha sido tratada la primera de ellas que se refiere al surgimiento de las necesidades de información, por lo cual el fenómeno en su conjunto no ha sido investigado.

c) México

En México se realizó una investigación sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo de los investigadores de la Universidad Nacional Autónoma de México³³ en todas las áreas del conocimiento.

Se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario, el cual fue enviado a cada uno de los institutos y centros de investigación de la universidad.

Su alcance se proponía detectar sus necesidades de información y su comportamiento informativo así como encontrar algunas relaciones entre diversas variables del medio en el cual laboraban los investigadores.

Los sujetos fueron seleccionados al azar a través de una muestra estratificada de una población total de 1153.

Como resultado de la investigación se detectaron las necesidades de información con respecto a la tipología de autor, sobre un asunto o problema y concretas. Se estableció una variante de las tipologías que presenta Frants.³⁴

Así mismo se encontró que el comportamiento informativo se asocia con algunas variables vinculadas al área de investigación (científica, humanidades y ciencias sociales) y con el tipo de necesidad de información detectada (sobre un autor).

Esta investigación, realizada en la universidad, institución que cuenta con el mayor número de investigadores a nivel nacional, sólo se enfocó a dos de las fases del fenómeno, las concernientes a las necesidades de información y al comportamiento informativo de la comunidad, pero faltó la fase de satisfacción de las necesidades.

31 Cfr. Amalia Vicenta Pérez Díez. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, 1996.

32 Cfr. Juan José Calva González. *Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos*. Madrid: JJCG, 2001. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información) – Universidad Complutense de Madrid.

33 Cfr. Las obras: Juan José Calva González. *Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales y del área científica*. México: UNAM, 1997. Informe de investigación, y Juan José Calva González, “El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales”, en *Investigación bibliotecológica*, 1999, vol. 13, no. 27, pp. 11-40.

34 Valery I. Frants. “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. – pp. 86-91.

Por otro lado, los estudiantes de maestría y doctorado del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información (modificado y creado el doctorado aprobado en 1998) dentro de diversas asignaturas, han generado estudios sobre diversas comunidades de usuarios de la información, algunos de ellos relativos al fenómeno de las necesidades de información.

Entre algunas de las investigaciones realizadas, tanto publicadas como no publicadas hay tesis de licenciatura e investigaciones generadas en el Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, las cito a continuación:

Álvarez González, Floridelia. *Las necesidades de información de la microindustria de alimentos y bebidas en el Estado de Yucatán*. No publicada.

Ancona Martínez, Ligia. *Las necesidades de información de los estudiantes de Arquitectura de la Ciudad de Mérida*. No publicada.

Artellano Jiménez, Julissa. *Estudio de las necesidades de información de la comunidad del Centro de Mascarones, pertenecientes al CELE – UNAM*. México: El autor, 1999. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología) – Universidad Nacional Autónoma de México.

Beltrán Rodríguez, Irene. *Necesidades de información de los profesores-investigadores en el área de ciencias marinas de dos centros de investigación*. No publicada.

Calva González, Juan José “El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales”, en *Investigación bibliotecológica*, 1999, vol. 13, no. 27, pp. 11-40.

— —. “El estudio de demanda: su aplicación en las bibliotecas”, en *Información: producción, comunicación y servicios*, año 11, número 45, primavera 2001. — pp. 11-15.

— —. *Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales y del área científica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. Informe de investigación.

— —. *Las necesidades de información documental. Teoría y métodos*. Madrid: JJCG, 2001. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información) – Universidad Complutense de Madrid.

— —. “Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información.” *Biblioteca Universitaria*. Nueva época, vol. 1, no. 1, enero-junio 1998. — pp. 5-14.

— —. “Las necesidades de información: importancia de su estudio.” *Biblioteca universitaria*, vol. 9, no. 3 julio-septiembre, 1994. pp. 33-38.

— —. “Una aproximación a lo que son las necesidades de información”, en *Investigación bibliotecológica*. México: UNAM, 1991, vol. 5, no. 11, jul.-dic. pp. 33-38.

Espinal Meneses, Lilián. *Necesidades de información científica del CINVESTAV en el departamento de recursos del mar*. No publicado.

García Medina, Lorena. *Comportamiento informativo de los estudiantes de licenciatura en el área agropecuaria*. No publicado.

García Velarde, Raúl. *Necesidades de información de los responsables de biblioteca adscritos a la Universidad Autónoma de Yucatán*. No publicado.

Jiménez Dávila, Rosario Gloria. *Comportamiento informativo de los docentes de licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional*. No publicado.

- López Bates, Flor Ileana. *Comportamiento informativo de estudiantes de maestría: Antropólogos, economistas y psicólogos de la Universidad Autónoma de Yucatán*. No publicado.
- López Jaramillo, Ana María. *Análisis conceptual del término necesidad de información*. No publicado.
- . *Necesidad de información de los investigadores del área de humanidades de la UNAM*. Tesis en proceso de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información.
- . *Necesidades y comportamiento informativo de los investigadores de CCYDEL*. México: El autor, 2000. Tesis (Licenciado en Bibliotecología)-Universidad Nacional Autónoma de México.
- Novelo Pérez, Hil da I. *El comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura en ciencias de la computación de la unidad Oriente y FMAT*. No publicado.
- Medina Campoy, Silvia. *La identificación de necesidades de información de los docentes de bachillerato en el área formativa (orientadores profesionales y vocacionales)*. No publicado.
- Méndez Ramos, Karen. *Las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca del Centro de las Artes*. México: KRM, 2003. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología)-Universidad Nacional Autónoma de México.
- Miranda Conde, María del Carmen. *Las necesidades de información de las pequeñas empresas de comercio exterior asociadas a la Cámara Nacional de Comercio de la ciudad de México*. México, MCMC, 1999. Tesis (Licenciatura en Bibliotecología)-Universidad Nacional Autónoma de México.
- Pérez Figueroa, Genaro Alberto. *El comportamiento en la búsqueda de información de los propietarios de embarcaciones ribereñas: Estudio de caso Chicxulub puerto*. No publicado.
- Ramayo Lanz, Teresa. *Comportamiento informativo de los profesores del área socioeconómica y administrativas de la Universidad Autónoma de Yucatán*. No publicado.
- Rivera Espino, Mary Carmen. *Comportamiento en la búsqueda de información de los estudiantes de licenciatura de la Escuela Nacional de Música y la Escuela Superior de Música*. No publicado.
- Ríos Martínez, Jaime Javier. *Comportamiento informativo de los estudiantes del tercer semestre del bachillerato de los CCH de la UNAM*. No publicado.
- Ro mán Haza, M T. *Comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986.
- Santos Rosas, Antonia, "Las necesidades de información de los usuarios: un estudio", en *Documentación de Ciencias de la Información*. 1997, no. 20, p. 207-224.
- Ruz Hernández, Eduardo José. *Necesidad de los usuarios que utilizan bibliotecas especializadas en temáticas de la Universidad Autónoma de Yucatán*. No publicado.
- Santiago Pacheco, Luis Ernesto. "Necesidades y comportamiento informativo en usuarios externo de una biblioteca universitaria", en *Hemera. Revista de ciencias bibliotecológicas y de la información*. Vol. 1 núm. 1 ene.-jun. 2003, pp. 11-36
- So ría Vázquez, Juan. "La satisfacción de los usuarios en la recuperación de la información en las bases de datos de SERIUNAM", en *Liber: revista de bibliotecología*. Nueva época. México, 2002, vol. 4 núm. 3 jul.-sep. p. 5-16.

Las investigaciones realizadas en México tanto las publicadas como las aún no publicadas han iniciado su indagación sobre diferentes sectores sociales entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- ❖ Microindustria de alimentos y bebidas.
- ❖ Estudiantes de arquitectura, área agropecuaria, antropología, economía, psicología, de ciencias de la computación, arte, música, bachillerato, química y física.
- ❖ Propietarios de embarcaciones ribereñas.
- ❖ Comunidades indígenas.
- ❖ Pequeñas empresas de comercio exterior.
- ❖ Docentes y/o investigadores de pedagogía, bachillerato, enseñanza del inglés y de lingüística aplicada, del área de ciencias marinas, humanidades, ciencias sociales y ciencias duras.
- ❖ Dictaminadores sanitarios.

Por otro lado y siguiendo con el caso de México y con base en su congreso académico nacional que son las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, en la siguiente página, tenemos los datos del número de documentos publicados en las memorias de este evento y que tratan alguna de las fases del fenómeno de las necesidades de información:

Durante los 47 años de vida de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, que hasta el año anterior se han celebrado 34 veces, se han presentado 57 ponencias relativas a este fenómeno del usuario de la información y de las necesidades informativas. En los documentos representados en la tabla anterior se ve al usuario como a un sujeto con necesidades y comportamiento informativo específicos. Aquí no se contemplaron las que se refieren a otros tópicos que tratan sobre el usuario como son aspectos filosóficos, formación de usuarios, reflexiones sobre el usuario, etcétera.

De las 57 ponencias, sólo 28 se refieren al usuario, ya sea en uno de sus apartados o en toda ella, y éste es tratado como un sujeto influenciado por factores ambientales e internos que dan origen a una tipología y que tienen que ver con sus características particulares, las que permiten la aparición de las necesidades de información. En estos documentos se contemplan: tipos, características individuales, actividades que realizan, así como aquellas ponencias que mencionan en una de sus partes la importancia de los usuarios para la administración, el diseño de servicios, el personal, los presupuestos y el edificio.

Con respecto a las ponencias presentadas sobre aspectos relacionados con el surgimiento de las necesidades de información, las cuales tocan sólo parcialmente, les corresponden 7 documentos de los 57 expuestos en las Jornadas.

Número de Jornada	Año	Número de ponencias	Sobre el tema usuarios en general	Sobre las Necesidades de información	Sobre el comportamiento informativo	Sobre la Satisfacción S.
I,	1956					
II,	1959		1			
III,	1960					
IV,	1965					
V,	1969					
VI,	1974					
VII,	1976					
VIII,	1977					1
IX,	1978		2			1
X,	1979			1		
XI,	1980	8	5		2	1
XII,	1981	0				
XIII,	1982	1	1			
XIV,	1983	1			1	
XV,	1984	0				
XVI,	1985	6	1	1	3	1
XVII,	1986	0				
XVIII,	1987	3	3			
XIX,	1988	1	1			
XX,	1989	2	2			
XXI,	1990	3		2	1	
XXII,	1991	1	1			
XXIII,	1992	1				1
XXIV,	1993	3			3	
XXV,	1994	1	1			
XXVI,	1995	0				
XXVII,	1996	3			3	

Núm. de Jornada	Año	Número de ponencias	Sobre el tema usuarios en general	Sobre las Necesidades de información	Sobre el comportamiento informativo	Sobre la Satisfacción S.
XXVIII,	1997	4	3		1	
XXIX,	1998	5	2	1	1	1
XXX,	1999	2	2			
XXXI,	2000	No publicadas				
XXXII,	2001	4	3	1		
XXXIII,	2002	1			1	
XXXIV,	2003	1		1		
Totales:34		57	28	7	16	6

En relación con las ponencias expuestas sobre el comportamiento informativo, que es la segunda fase del fenómeno, les corresponden 16 de las 57 presentadas.

Para la satisfacción de usuarios, correspondiente a la tercera fase del fenómeno de las necesidades de información, se presentaron 6 ponencias de las 57, que solo tocaban el aspecto parcialmente.

Las XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía son las que contienen el mayor número de ponencias dedicadas al usuario, esto se debe a que precisamente tienen como tema el usuario, pero a pesar de ello, según el análisis sólo 8 ponencias son relativas al fenómeno, ya que 5 tratan del usuario, ninguna sobre las necesidades de información, 2 sobre el comportamiento en la búsqueda de información y 1 sobre la satisfacción. En estas Jornadas se presentaron 14 ponencias de las cuales 8 tratan alguna de las partes del fenómeno. Lo cual equivale a decir que aun que se habló del usuario éste fue analizado desde otros puntos de vista y no de sus necesidades de información.

Realizando un análisis agrupando las jornadas desde las primeras a las décimas, sólo hay 6 ponencias que corresponden a los años de 1956 a 1979. De la décima primera a la vigésima son 22 ponencias presentadas en tre los años 1980 y 1989, y de la vigésima primera a las trigésimas Jornadas se tienen 23 ponencias presentadas en tre los años 1990 y 1999. De 2000 a 2003 tenemos 3 ponencias más de las 57 ponencias presentadas sobre el tópico, por lo que se han presentado 1.9 ponencias por año de Jornada; es decir, si redondeamos la cifra se tendrían 2 ponencias, aproximadamente, por Jornada, aunque en realidad existen años en los cuales este tema no es tratado.

Cabe señalar que la mayor parte de estas investigaciones se da en fechas posteriores a 1998. Lo cual puede reflejar un crecimiento en interés en este fenómeno de las necesidades de información.

d) Otros países de Hispanoamérica

En otros países, en las últimas tres décadas del siglo XX, se inició la realización de estudios o investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información, el resultado fueron diversos documentos. A continuación se presentan solamente algunos de ellos, ya que se realizó una selección de todos los documentos en contrados que se consideraron representativos con base en que cubrieran al guño de las fases o factores del Modelo NEIN. Se encuentran ordenados por país:

Argentina (3 documentos, de los años: - 1971-1, 1972-1, 200-1)

Cirigliano, Gustavo F. *La conducta informativa en universitarios argentinos*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, 1971.

Romanos de Tiratel, Susana. “Necesidades, búsqueda y uso de la información: revisión de la teoría”, en *Información, cultura y sociedad: Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*. 2000, no. 2, pp.9-14.

Velázquez, Pablo. *Las necesidades de los usuarios de la información agrícola en América Latina*. Buenos Aires: s.n., 1972.

Brasil (21 documentos de los años: 1978-1, 1986-2, 1990-1, 1992-1, 1994-1, 1995-3, 1996-2, 1997-4, 1998-1, 2000-3, 2001-1, 2002-1)

Amaral, Sueli Angélica do. “Análise do consumidor brasileiro do setor de informação: aspectos culturais, sociais, psicológicos e políticos”, en *Perspectivas em Ciência da Informação*, 1996, Vol. 1, No. 2, pp.207-224.

Araújo, Vania. “Pesquisa de demanda por informação tecnológica pelo setor produtivo”, en *Ciência da Informação*, 1997, Vol. 26, No. 3, pp.296-306.

Barros, María Helena T.C. “Estudo do usuário na formação da cidadania”, en Encuentro de EDIBCIC (5: febrero 2000: Granada, España). *La formación de profesionales e investigadores de la información para la sociedad del conocimiento*. Granada: Universidad de Granada, Facultad de Biblioteconomía y Documentación, 2000, pp. 429-438

Bettioli, E. M. “Necessidades de informação: um revisao”, en *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Janeiro-junio 1990, vol. 18, no. 1, pp.59-60.

Borges Duarte, Luiz Otávio. “Informação para negócios na Internet: estudo das necessidades informacionais da indústria moveleira de Minas Gerais”, en *Perspectivas em Ciência da Informação*, 2000, vol. 5, no. 1, pp.23-40

Campos, Vania Maria Correa de. “Uso e necessidades de informação tecnológica: um diagnóstico do setor de técnicos do Estado de Minas Gerais”, en *Perspectivas em Ciência da Informação*, 1997, Vol. 2, No. 1, pp.37-63.

“Estudo da demanda de informação dos usuários da área biotecnologia”/. Fundação de Tecnologia Industrial, en *Ciência da informação*, 1986 julio-diciembre, vol. 15, no.2, pp.163-192.

- “Estudo da demanda de informação no sector de geociências e tecnologia mineral” / Departamento Nacional da Produção Mineral, em *Ciência da Informação*. Janeiro-junio 1986, vol. 15, no. 1, pp. 81-98.
- Ferreira, Sueli Mara Soares Pinto. “Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário”, em *Ciência da Informação*, 1996, Vol. 25, No. 2, pp. 217-223.
- Figuereido, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuarios da informmação*. Brasília, DF: IBICT, 1994.
- Gattaz, Chaves Nilce. “Um novo modelo de sistemas de informação para instituições de P & D” *Informação & Informação*, 1998, Vol. 3, No. 1, pp. 55-66.
- Kremer, Jeannette Marguerite. “Estudo da comunidade e dos usuarios do carro-biblioteca da UFMG em Sao Benedito (Distrito de Santa Luzia, MG)”, em *Estudo da comunidade e dos usuarios do carro-biblioteca da UFMG em Sao Benedito (Distrito de Santa Luzia, MG)*, 1995, Vol. 24, No. 2, pp. 221-267.
- Maria Rodriguez Hermes de. “Demanda de informação pelo setor industrial : dois estudos no intervalo de 25 anos” *Ciência da Informação*, 1997, Vol. 26, No. 3, pp. 283-289.
- Melo, L.G.C. *Hábitos e interesses dos usuarios da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco*. Rio de Janeiro: IBICT, 1978.
- Neves, Jorge Ta deu de Ramos. “Análise das necessidades e usos de informação em empresas incubadas de biotecnologia de Minas Gerais”, em *Perspectivas em Ciência da Informação*, 2000, Vol. 5, No. 2, pp. 217-230
- Passos, Edilenice J.L. “O Processo legislativo e a necessidade de informação O Processo legislativo e a necessidade de informação”, em *Revista General de Información y Documentación*, 2002, Vol. 12, No. 1, pp. 191-200.
- Rodrigues Barbosa, Ricardo. “Acesso e necessidades de informação de profissionais brasileiros: um estudo exploratório”, em *Perspectivas em Ciência da Informação*, 1997, Vol. 2, No. 1, pp. 5-35.
- Sayao, Luiz Fernando. “Modelos teóricos em ciência da informação - abstração e método científico” *Ciência da Informação*, 2001, Vol. 30, No. 1, pp. 82-91.
- Suaiden, Emir José. *Biblioteca pública e informação a comunidade* Sao Paulo: Global, 1995.
- Suaiden, Emir José. “Biblioteca Pública y las necesidades de información de la comunidad” *Investigación bibliotecológica*. 1992, vol. 6, no. 13, pp. 20-29.
- Tomaél, Maria Inés. “Qualidade como fator de motivação no atendimento de referência” *Informação & Informação*, 1995, Vol. 0, no. 0, pp. 47-54.

Costa Rica (1 documento del año: 1998-1)

- Altieri, Miguel Angel. “Necesidades y nuevos enfoques de información para los organismos no gubernamentales y los pequeños agricultores de América Latina” *AIBDA*, 1998, vol. 14 núm. 2 jul./dic. pp. 47-57

Colombia (2 documentos de los años. 1986-1, 1995-1)

Fajardo Torres, Margarita María. *Estudio de las necesidades e intereses de información de la comunidad del distrito del Caño Limón*. Bogotá: MMFT, 1995.

Herrera Cortes, Rocío. *Estudio del comportamiento de los usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior colombianas, en el proceso informativo-búsqueda*. Medellín: EIB, 1986. pp. 36.

Cuba (6 documentos de los años: 1977-1, 1983-1, 1986-1, 1990-1, 1992-1, 2000-1)

Gorkova, V.L.. "Necesidades informativas de los trabajadores científicos" en *Actividades de la información científica y técnica*. 1983, vol. 14 no. 1 (109) mar. pp. 1-20.

Núñez Pula, I. A. "Enfoque sociopsicológico de los niveles de existencia de las necesidades de formación e información y sus implicaciones para un método de estudio", en *Ecdysis*. Vol. 2, Núm. 3 (mar.), pp. 14-18, 1977

---. "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores", en *Ciencias de la información*, 1992, vol. 23, no. 2, pp. 119-123.

---. "La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades peculiares de información", en *Actualidades de la Información Científica y Técnica*, 1986, vol. 17, no. 5 (oct.), p. 69-84.

---. "Por qué e que rimos un método de estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades", en Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación 2000. Madrid: Teoría, historia y metodología de las Ciencias de la Documentación: (1975-2000) / ed. José López Yepes. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, 2000

Rodríguez Luis, Iraida. "Estudio de las necesidades informativas de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud", en *Actividades de la información científica y técnica*. 1990, vol. 1, no. 150 feb., pp. 47-64.

Chile (1 documento del año: 1992-1)

Leon Urquiza, Norma, Flora Piñol Gómez y Ximena Sánchez Staforelli. *Las necesidades de información de la comunidad académica chilena*. Santiago de Chile: Consejo de Rectores, Comisión Asesora de Bibliotecas, 1992

España (7 documentos de los años: 1982-3, 1987-1, 1991-1, 1994-1, 1996-1)

Alcain Parrearroyo, M.D. y J.M. Sánchez Nistal. *Análisis bibliométrico de las búsquedas retrospectivas online de fotodocumentación en psicología*. Madrid: Reunión de Especialistas en Teledocumentación, 1982.

Caridad Sebastian, M. "El usuario online español", en *Documentación de ciencias de la información*, 1982, vol. 6, pp. 77-103.

García Melero, L.A. y M.J. López Manzanedo. “En cues ta so bre los fon dos, ca tá lo gos y ser vi cios de la Bi bli o te ca Na cio nal, un ca so prác ti co”, en *V Con greso de la Aso ci a ción Es pa ño la de Ar chive ros. Bi bli o te ca rios y Do cu men ta list as*. Zarago za: ANABAD, 1991, pp. 339-355.

Men dez, A., A. Villa gray y M.J. San Millan. *U ti li za ción de las ba ses de da tos au to ma ti za das en cie ncia so ciales y hu ma ni da des. Ex pe ri en cia del ISOC*. Madrid: Reu ni ón de Es pe cial ist as en Cen tros de Do cu men ta ción, 1982.

Pérez Alvarez-Ossornio, J.R. “Es truc tu ra de la de man da de in for ma ción de la co mu ni dad cien tí fi ca es pa ño la”, en *Re vi sta Es pa ño la de Do cu men ta ción Cien tí fi ca*, 1987, vol. 10, no. 1, pp. 29-44.

Pérez Diez, Ama lia Vi cen ta. *Per fil y ni vel de sa tis fac ción de los usua rios del OPAC de una bi bli o te ca uni ver si ta ria*. Madrid: CINDOC, FESABIUD, 1996

Sánz Ca sa do, El í as *Ma nu al de es tu di os de usua rios*. Madrid: Fun da ción Ger mán Sán chez Rui pé rez, 1994.

Resumiendo la cantidad de trabajos publicados que tienen relación con el fenómeno de las ne ce si da des de in for ma ción en cual quie ra de sus fa ses, se tie nen en his pa no amé ri ca los si guie ntes:

País	Número	Número por año
Argentina	3 -	1971-1, 1972-1, 2000-1. 2001-1
Brasil	21 -	1978-1, 1986-2, 1990-1, 1992-1, 1994-1, 1995-3, 1996-2, 1997-4, 1998-1, 2000-3, 2001-1, 2002-1 1978-1, 1986-2, 1990-1, 1992-1, 1994-1.
Costa Rica	1 -	1998-1
Colombia	2 -	1986-1, 1995-1
Cuba	6 -	1977-1, 1983-1, 1986-1, 1990-1, 1992-1, 2000-1
Chile	1 -	1992-1
México	33 -	1986-1, 1991-1, 1994-1, 1997-2, 1998-1, 1999-3, 2000-1, 2001-5, 2002-15, 2003-3.
Uruguay	1 -	1995-1
España	7 -	1982-3, 1987-1, 1991-1, 1994-1, 1996-1

Puede observar se en his pa no amé ri ca un in te ré s en re a li zar es te ti po de in ves ti ga ción es so bre el fe nó me no de las ne ce si da des de in for ma ción. Aun que es no to ri o el au men to de ellas en lo con cer ni en te a Mé xi co y Bra sil.

Cabe agregar que existe una línea de investigación sobre usuarios de las informaciones en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas³⁵ que como una institución con la independencia suficiente de las escuelas y facultades, puede llevar a cabo, con la dedicación de tiempo suficiente, labores de investigación. A partir de 1998, con la corresponsabilidad del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información (maestría y doctorado) ha involucrado a estudiantes de posgrado en labores de investigación.

CONSIDERACIONES SOBRE LAS INVESTIGACIONES Y SUS RESULTADOS ACERCA DE SUS NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Lo presentado en los apartados anteriores de este documento lleva a reflexionar y analizar cómo se ha conformed la investigación acerca del fenómeno de las necesidades de información a partir del trabajo con ciertas comunidades de usuarios.

La observación que puede realizarse con los resultados de diversas investigaciones llevadas a cabo en el transcurso de las décadas de 1960, 1970 y principios de 1980 es tan marcada en el ámbito científico, ya que como se explicó anteriormente este tipo de usuarios eran el tema sobre el cual se investigaba; posteriormente, las investigaciones se inclinaron hacia los científicos de las otras áreas del conocimiento: las áreas de ciencias sociales y después las humanidades.

Aunque no existe fecha de finida para el inicio de las investigaciones sobre el comportamiento de los usuarios, primero, y de las necesidades de información, después, se pueden situar como primer periodo de resultados los últimos años de la década de 1940.

A partir de la II Guerra Mundial las demandas informativas aumentaron de tal forma que los sistemas de información científica se vieron en la necesidad de dar respuesta a esos factores de incremento que alteraron el desarrollo que hasta entonces habían alcanzado las bibliotecas; estos factores se pueden señalar en los siguientes incisos:³⁶

- a) Se incrementó la actividad científica.
- b) Aparecieron nuevas especialidades y disciplinas.
- c) Las demandas respondían al uso del conocimiento y al desarrollo del mismo.
- d) Las demandas eran de cobertura internacional.
- e) La formación de equipos de investigación y el procesamiento de los datos que producían, así como la necesidad de adquirir datos y conocimiento lo más pronto posible y antes que los otros grupos de investigación en el propio país o en otros.

35 Véase el sitio web: <http://cuib.unam.mx>

36 H Menzel, "The information needs of current scientific research", en *Library quarterly*, 1964, vol. 34, pp. 4-19

Así es como el incremento de la actividad científica se ve reflejado en la demanda informativa y son precisamente los científicos quienes se constituyen en un tipo de usuarios de la información prioritarios frente a los servicios bibliotecarios y de información y, por consecuencia, en un grupo cuyo comportamiento informativo será investigado.

Pero en sus primeras etapas los resultados de las investigaciones se ciñen a lo que Kunz³⁷ menciona sobre la situación de la investigación empírica del comportamiento informativo de los usuarios, principalmente, la cual puede ser caracterizada por los siguientes hechos:

1. La mayoría de las investigaciones no tienen formuladas hipótesis de trabajo precisas. Solamente investigaciones teóricas sobre estos temas pueden ser sensibles al uso de métodos para proponer una investigación práctica con los usuarios.
2. De la metodología de la investigación empírica social, la mayor parte fue desarrollada por científicos sociales y ha sido aplicada también, sin crítica alguna, en las investigaciones de las necesidades y el comportamiento informativo de los usuarios.
3. Las muestras diseñadas son frecuentemente muy pequeñas o no representativas, lo que impide llegar a generalizaciones.
4. Los métodos de análisis estadísticos frecuentemente han sido aplicados de forma inadecuada.

A raíz de una revisión de las investigaciones realizadas hasta el año de 1970, Lipetz asegura que si el bibliotecario tiene en cuenta ocho de las características de los usuarios y las evalúa (o mide) puede satisfacer las necesidades de éstos. Las características que según Lipetz hay que considerar son:³⁸

- 1) Nivel funcional de lectura.
- 2) Nivel de satisfacción (gusto o placer derivado de la lectura).
- 3) Nivel de interés.
- 4) Nivel de capacidad (entre el material que puede leer cada vez).
- 5) Nivel visual (madurez física de la visión).
- 6) Nivel de personalidad (carácter maduro).
- 7) Nivel de variabilidad (rango de asimilación de varios materiales leídos).
- 8) Nivel de trabajo.

Hay que resaltar que estas características son las que han sido estudiadas hasta el momento, y no se olvide que los interesados en el desarrollo de estas investigaciones de los años 60 y 70 son los asociados a la American Psychological Association.

37 W. Kunz, *Op. cit.*, p. 19.

38 Estos son los resultados de un análisis de varios estudios recopilados por este autor en un período de terminación y que están en la obra: LIPETZ, Ben-Ami "Information needs and uses", en *Annual review of information science technology, 1970*, vol. 5, pp. 3-32.

También hay que señalar que la mayoría de las investigaciones de usuarios se han producido a partir del análisis del comportamiento y de las demandas de información de los usuarios reales, y sólo posteriormente se han extendido los resultados y conclusiones a toda la población; es decir, se ha estudiado posteriormente a los usuarios potenciales. Esta situación ha introducido un fuerte sesgo en este tipo de investigaciones puesto que los usuarios reales, como se comentó al inicio de este artículo, representan un porcentaje respecto del total y por tanto sus necesidades y demandas informativas seguramente no representan a toda la población.

En lo que respecta a las ciencias duras también se han hecho varias investigaciones que abordan el comportamiento informativo de los científicos.

Según French³⁹ el recurso que principalmente es utilizado por los científicos para la búsqueda de información son otros colegas, es decir otros científicos dentro del mismo tema de investigación, con lo cual queda de manifiesto que este comportamiento informativo se inscribe en la dinámica de los colegios invisibles que existen en el área científica; en tanto que las fuentes de información que reciben mayor importancia son las revistas, los libros, las memorias de congresos, los abstracts, los sistemas de recuperación de la literatura científica y las bibliografías.

En concordancia con estos resultados Bichteler y Dederich,⁴⁰ en una investigación que lleva a cabo con geólogos señalan que la fuente principal de información de este grupo de científicos son sus propios colegas, que utilizan revistas, preimpresos, libros, catálogos bases de datos bibliográficas y numéricas, también tiene importancia para estos usuarios el uso de bibliotecas y centros de documentación como medios de acceso a la búsqueda de información. También se considera que estos científicos invierten mucho tiempo en la búsqueda de información que va de 2 a 10 horas por semana.

Asimismo el Departamento Nacional da Produção Mineral⁴¹ reporta que los geólogos y especialistas en tecnología mineral consideran importante a la biblioteca y al centro de documentación pues utilizan sus servicios de préstamo interbibliotecario y traducción, pero siempre como un lugar para consultarse ya que piensan que su fuente principal sigue siendo los colegas en el área de su actividad.

En el área de biotecnología la Fundação da Tecnologia Industrial⁴² expone que los biotecnólogos utilizan las siguientes fuentes de información: preimpresos, memorias de congresos, revistas técnico científicas, estados de arte, patentes, tesis, manuales

39 A. French Beberlee. "User needs and library services", en *Library trends*, winter 1990, vol. 38, no. 3, p. 419.

40 J. Bichteler y W. Dederich. "Information-seeking behaviour of geoscientists", en *Special libraries*. Winter 1989, vol. 80, no. 3, pp. 169-178.

41 "Estudo da demanda de informação no sector de geociências e tecnologia mineral" / Departamento Nacional da Produção Mineral. *Ciência da informação*, jan. jun. 1986, vol. 15, no. 1, pp. 81-98.

42 "Estudo da demanda de informação dos usuários da área de biotecnologia" / Fundação da Tecnologia Industrial. *Ciência da informação*, jul.-dez. 1986, vol. 15, no. 2, pp. 172-175.

técnicos, catálogos de productos y equipos, periódicos y otras publicaciones editoriales comerciales.

En el sector de las humanidades y ciencias sociales, los humanistas y los científicos sociales tienen de terminadas características que los distinguen del área de las ciencias duras según los resultados de varias investigaciones.

Fulton⁴³ señala que los humanistas trabajan de forma individual y tienen poca conexión con sus colegas de la misma área, por lo cual la existencia de colegas invisibles es escasa en este grupo de sujetos. Esta visión también es compartida por Slater⁴⁴ para los científicos sociales, pero Corkill⁴⁵ menciona que es obvio que le dan importancia al contacto personal para el intercambio de ideas, y algunas veces a materiales documentales.

También Feliciano⁴⁶ concuerda en que por lo menos los sujetos dedicados a las leyes no consideran que su principal fuente de información sean otros colegas y que por tanto son asiduos al uso de la biblioteca o centro de documentación.

Por otro lado los humanistas y científicos sociales tienden a no delegar las búsquedas de información y según lo afirma Slater⁴⁷ no utilizan intermedios para hacer dichas búsquedas. Todo parece indicar que este comportamiento informativo se debe a la dificultad que representa el problema tan cambiante e inestable de la terminología en las ciencias sociales y las humanidades, cosa que es menos frecuente en las ciencias duras.

Con relación al uso de los documentos y las fuentes, según Fulton⁴⁸ y Slater,⁴⁹ los humanistas tienden a hojear los documentos directamente en los estantes de la biblioteca para descubrir la información que les interesa (*serendipity*); pero también hacen uso de otras bibliotecas y del servicio de préstamo interbibliotecario.

Por su parte Agrawal⁵⁰ y Case⁵¹ consideran que los humanistas y científicos sociales tienden a usar fuentes primarias o de primera mano, como manuscritos, libros o

43 C. Fulton. "Humanistas in formation user: a review of the literature", en *Australian academic and research libraries*. 1991, vol. 22, no. 3, p. 189

44 M. Slater. *Information needs of social scientists: a study desk research and in ter view*. London: British Library Research, 1989, p. 40. También se puede confrontar otra obra de esta autora donde afirma las mismas conclusiones:

M. Slater. "Information needs and communication problems of social scientists: the United Kingdom situation", en *International journal of information and library research*. 1989, vol. 1, no. 2, p. 134.

45 C. Corkill y M. Mann. *Information needs in the humanities: two postal survey*. She ffield: University of She ffield, 1978 p. 56

46 M. S. Feliciano. Access to law: information needs of research in law and the public, en *The use of the information in the changing world*. North Holland: Elsevier, 1984, p. 202.

47 M. Slater, *Information needs of social scientists*, *Op. cit.*, p. 40.

48 C. Fulton. *Op. cit.*, p. 190

49 M. Slater. "Social scientists' information needs in the 1980s", en *Journal of documentation*. 1988, vol. 44, no. 3, p. 232.

50 S.P. Agrawal, y M. Lal. "Information needs of social scientists", en *International library review*. 1987, no. 19, pp. 292-293.

51 D.O. Case. "The collection and use of information by some american historians: a study of motives and methods", en *Library quarterly*. 1991, vol. 61, no.1, p. 70.

documentos originales, tesis, reportes de investigación, informes, planes y programas gubernamentales; mientras que Stieg⁵² asegura que los historiadores usan los libros, las revistas y los manuscritos. Asimismo varios autores sostienen, con base en sus investigaciones, que en los humanistas predomina el uso de la monografía y en los científicos de las ciencias duras la revista; a lo que agregan que la edad de los documentos, en el caso de las humanidades, no es tan relevante como en las ciencias duras, ya que no pierden su valor con el tiempo.

En la mayor parte de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales, también se torna característico el uso en común y consecutivo de los documentos.

Los índices y abstracts son poco usados y existe una mayor inclinación al uso de la bibliografía y al servicio de compilación de bibliografías que ofrece la biblioteca o centro de documentación.

Como parte del comportamiento informativo Fulton⁵³ y Corkill⁵⁴ señalan que los humanistas y científicos sociales tienden a usar los documentos en gran dispersión a través de las grandes divisiones del conocimiento; es decir, que utilizan una gran variedad de títulos, aun cuando pertenecan a otras áreas del conocimiento, pero siempre en función del tema de investigación.

De acuerdo con Heim,⁵⁵ los científicos sociales tienen complejas necesidades de información por lo cual no sólo se limitan a materiales impresos sino que se valen de datos de archivo, como datos censales, de votaciones y de estadísticas; es decir, información procesada y capturada en bases de datos que son accesibles por computadora.

Otra serie de conclusiones importantes se desprenden de la revisión y selección de investigaciones elaborada por Figueiredo⁵⁶ con respecto a los sectores de humanistas, científicos sociales, investigadores y profesores, así como a las propias unidades de información, y son:

1. El principio del menor esfuerzo por parte del usuario.
2. Resistencia al cambio al buscar la información en diversas fuentes y recursos.
3. La cantidad de la información necesaria para los diversos tipos de usuarios.
4. Los científicos prefieren hacer sus propias búsquedas.
5. Publicaciones profesionales y comerciales incluidas en sus sistemas de información.
6. Reducir el trabajo que se lleva a cabo en la unidad de información para entregar la información al usuario.

52 M. I. Stieg. "The information of needs of historians", en *College and research libraries* November 1981, p.551.

53 Cfr. Fulton. *Op. cit.*

54 Cfr. Corkill. *Op. cit.*

55 K.M. Heim. "Social scientific information needs for numerical data: the evolution of international data archive infrastructure", en *Collection management*. Spring 1987, vol. 9, no. 1, pp. 1-5.

56 N. M. Figueiredo. *Op. cit.*, pp. 52-61.

7. Tomar en cuenta que las necesidades de información documental varían pero que al final de cuentas puede haber generalizaciones y que el sistema se adapta a esas generalidades.
8. Calidad de la información para satisfacer las necesidades del usuario.
9. La edad de los artículos de periódicos no es relevante para los humanistas.
10. Adecuar o tener los artículos que puedan necesitar los usuarios.
11. Conocimiento de los servicios de información de los humanistas.
12. Calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios.
13. La realización de estudios de usuarios.
14. Publicaciones extranjeras para consulta de los usuarios.
15. Comunicación oral con los usuarios.
16. Los jefes de área, sección y división o departamento de una institución deben ser entrevistados para que auxilien a determinar las necesidades de información de su personal.
17. Los estudios realizados tomando sólo la opinión y criterio de los jefes no garantizan las necesidades de información de todo el grupo de usuarios.
18. Ver los archivos, los informes que se tienen, el directorio interno de especialistas, e identificar a organizaciones técnicas y científicas.
19. Retroalimentación por parte de los usuarios.
20. Existe una dependencia muy grande de las formas orales de comunicación a través de encuentros personales y por teléfono en el comportamiento de los humanistas.
21. Dar la información con una clara identificación de los elementos de la fuente.
22. Relevancia de la información proporcionada por la unidad de información.
23. Tipos de servicios prestados.
24. Forma de brindar los servicios presencial o por medios electrónicos.
25. Cantidad de los tipos de servicios prestados.
26. Actualidad deseada de la información.
27. Rapidez en la atención a los usuarios.
28. Selectividad de la información.
29. Competencia entre las empresas que ofrecen servicios de información.
30. Facilidad de uso.
31. Identificación de la información específica.
32. Identificación del usuario con su medio ambiente y disciplina en grupos y subgrupos para corresponder al tipo de información.
33. Interacción entre bibliotecólogo y usuario – sistema/usuario.
34. La información debe ser ofrecida en formato adecuado.
35. Los registros deben ser amplios para que en ellos esté toda la información requerida y se propicie el descubrimiento accidental.
36. El sistema debe ser planeado para ofrecer cierta cantidad de información en cierto tiempo. Cantidad de información justa para satisfacer las necesidades de información.

37. La información debe ser almacenada de tal forma que esté disponible en todo momento y sea accesible fácilmente.
38. Deben desarrollarse patrones para asegurar la utilidad de las colecciones en el futuro.
39. El sistema de información debe partir del hecho de que el usuario no puede articular sus propias necesidades de información.
40. El sistema de información debe adaptarse al comportamiento informativo del usuario y no el usuario adaptarse al sistema.
41. Debido a que el comportamiento informativo del usuario indica una tendencia hacia la comunicación oral (acudir con colegas, expertos, etcétera) el sistema de información debe crear maneras para facilitar la diseminación oral de la información.

Algo que está conformando el ambiente sobre las investigaciones relativas a este fenómeno es que en fechas recientes han empezado a producirse investigaciones sobre la primera fase del mismo; es decir, se trabaja en detectar no sólo las necesidades de información de diversos sectores de científicos y otros ámbitos no académicos sino más bien sectores sociales de otra índole.

Estalínea de investigación realizada por científicos en el Departamento Nacional da Produção Mineral⁵⁷ logró detectar las necesidades de información de un sector formado por geólogos, en investigación de la cual se desprenden las siguientes necesidades informativas:

- ❖ Nuevos métodos y técnicas.
- ❖ Nuevos proyectos.
- ❖ Estadísticas sobre reserva, producción y consumo mineral.
- ❖ Nuevos equipos y productos.
- ❖ Calendario de congresos, encuentros, eventos, etcétera.
- ❖ Legislación mineral.
- ❖ Situación mineral en Brasil.
- ❖ Situación mineral en el extranjero.
- ❖ Información bibliográfica.

La Fundação da Tecnologia Industrial⁵⁸ también detectó las necesidades de información en el sector de los biotecnólogos, y arrojó algunos de los siguientes resultados:

- ❖ Apelaciones generales en el área de la salud.
- ❖ Detección de bacterias patógenas.

57 Estudio de demanda de información no sector de geociencias e tecnologia mineral. Departamento Nacional da Produção Mineral, en: *Ciência da informação*, jan. jun. 1986, vol. 15, no. 1, p. 93.

58 “Estudo de demanda de informação dos usuários da área de biotecnologia” / Fundação da Tecnologia Industrial. *Ciência da informação*, jul- dez 1986, vol. 15, no. 2, p. 170.

- ❖ Aplicaciones en la industria farmacéutica: producción de antígenos parasitarios, producción de antisueros, producción de vacunas, producción de enzimas.
- ❖ Procesos enzimáticos.
- ❖ Tecnología de la fermentación.
- ❖ Aplicaciones generales en el área agropecuaria.
- ❖ Cultura del cuidado de plantas.
- ❖ Control de plagas, bioinsecticidas.
- ❖ Mejoramiento genético vegetal.
- ❖ Nutrición vegetal: función biológica del nitrógeno, biofertilizantes, inoculantes, micorrizas.
- ❖ Producción de vacunas (defensa de animales).
- ❖ Producción de enzimas (industria de alimentos).
- ❖ Producción de levaduras (industria de alimentos).
- ❖ Producción de proteínas unicelulares (industria de alimentos).
- ❖ Fermentación alcohólica.
- ❖ Aplicaciones generales de productos de energía: materias primas energéticas con énfasis en materias amiláceas, celuloicas, sacarinas, residuos urbanos e industriales, producción de etanos, producción de biogás.
- ❖ Reducción de polucionantes.
- ❖ Equipos para procesos biotecnológicos.
- ❖ Información sobre cursos de capacitación.
- ❖ Información sobre aplicaciones industriales de procesos biotecnológicos.
- ❖ Información sobre contratos de compraventa de tecnología efectuados por brasileños
- ❖ Análisis e impacto socioeconómico de la biotecnología.
- ❖ Información sobre legislación y regulaciones técnicas de interés para el área de biotecnología.
- ❖ Planes y programas gubernamentales cuya implementación exige el campo de la biotecnología.
- ❖ Información sobre los servicios técnico-científicos que ofrecen biotecnología en Brasil.
- ❖ Bioinformática: programas aplicados para biotecnología.

Se puede observar claramente la diversidad de las necesidades de información que tiene este sector, de lo cual se desprende que al poseer este conocimiento las unidades de información podrán abocarse a desarrollar colecciones y servicios para sus usuarios.

Ahora bien, de los resultados de estas investigaciones, así como de las presentadas en el apartado anterior, como se puede observar, existen diferencias en cuanto a necesidades y al comportamiento informativo de las diversas comunidades analizadas, por lo cual se puede afirmar que el medio, los factores externos, y las características

de los sujetos que integran cada comunidad, así como los factores internos,⁵⁹ influyen en que las necesidades y comportamiento sean diferentes según se presenten estos factores.

Estas investigaciones fueron realizadas con diferentes comunidades de usuarios de la información y llevadas a cabo siguiendo cierto método, una técnica y un instrumento, así como una muestra de la comunidad de sujetos a estudiar. Pero también existen indagaciones que no tuvieron una selección adecuada de la muestra, ni se aplicó el instrumento más acorde con la comunidad, ni tampoco hubo rigore en su aplicación.

Es preciso analizar cuáles son los métodos que se han utilizado, así como de terminar las técnicas e instrumentos empleados para poder hacer una evaluación óptima con base en la utilización de estos métodos en diferentes comunidades de sujetos o usuarios de la información cautivos de alguna unidad informativa en particular.

CONCLUSIONES

A través de lo presentado en los apartados anteriores de este documento se pueden exponer las siguientes reflexiones y conclusiones:

1. Las investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información se están tornando importantes en América Latina y principalmente en México y Brasil, a partir de los últimos cinco años del siglo pasado y lo que va del presente, ya que se ha presentado un mayor número de investigaciones sobre diversos sectores sociales.
2. Los documentos presentados en Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía con respecto al fenómeno de las necesidades de información son pocos, resalta la cantidad de ellos en el año 1980 (8) y durante los años de 1999 a 2003.
3. Tomando como base las tres fases del Modelo NEIN (Surgimiento de la necesidad, comportamiento informativo y satisfacción), la fase que atrae un mayor número de investigaciones es la correspondiente al comportamiento informativo. Esto deja de lado las investigaciones que se refieren al surgimiento de las necesidades de información y la identificación de éstas, y por supuesto son casi inexistentes las referidas a la satisfacción de dichas necesidades informativas.
4. Es preciso analizar las investigaciones que se han llevado a cabo así como las que se llevarán a cabo con el fin de utilizar una metodología de investigación (método, técnica e instrumento) rigurosa para obtener resultados confiables y generalizables, en poblaciones de usuarios de la información, y que permitan a la vez confirmar, modificar o rechazar los modelos teóricos que explican este fenómeno, y entonces, generar nuevo conocimiento y por tanto fundamentos teóricos.

59 Cfr. El Modelo NEIN en la obra: Juan José Calva González, *Op. cit.*

5. También los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas sobre las necesidades, comportamiento y satisfacción permiten tener elementos para el mejoramiento continuo de las unidades de información que atienden a comunidades específicas de usuarios.
6. Los estudios deberán dirigirse hacia sectores no tratados anteriormente y que no corresponden a científicos o académicos sino a sectores sociales desprotegidos como los adolescentes, los pescadores, los comerciantes, los niños, los discapacitados visuales, los estudiantes de música, etcétera.

BIBLIOGRAFÍA

- AGRAWAL, S.P. y M. Lal. "In formation needs of so cial scien ti fics", en *International library review*. 1987, no. 19, pp. 292-293.
- ALCAIN PARTEARROYO, M.D. y J.M. Sánchez Nistal. *Análisis de la bibliométri co de las bú quedas retros pecti vas on lli ney de fo to do cu men ta ción en psí to logía*. Madrid: Reunión de Especialistas en Teledocumentación, 1982.
- BICHTELER, J y W. Dederich. "In formation-seeking behaviour of geoscientists", en *Special libraries*. Winter 1989, vol. 80, no. 3, pp. 169-178.
- BRITAIN, J.M. "Pitfall of user oriented research and some neglected areas", en *International research forum in information science*, 1981, vol. 4, pp. 213-227.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. "El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales", en *Investigación bibliotecológica*, 1999, vol. 13, no. 27, p. 11-40.
- —. *Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales y del área científica*. México: UNAM, 1997. In forme de investigación.
- —. *Las necesidades de información documental. Teoría y métodos*. Madrid: JJCG, 2001. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información)-Universidad Complutense de Madrid.
- CARIDAD SEBASTIÁN, M. "El usuario online español" *Documentación de ciencias de la información*, 182, vol. 6, pp. 77-103.
- CASE, D.O. "The collection and use of information by some american historians: a study of motives and methods", en *Library quarterly*. 1991, vol. 61, no. 1, p. 70.
- CORKILL, C. *Doctoral students in hu ma ni ties: a small scale pa nel study of in for ma tion needs and uses, 1976-1979*. Sheffield: CRUS, 1981.
- CORKILL, C y M. Mann. *Information needs in the hu ma ni ties: two postal survey*. Sheffield: University of Sheffield, 1978.

- CORKILL, C y M. Mann. *Information needs in the humanities: two postal surveys*. Sheffield: CRUS, 1978.
- “Estudo da de man da de in for mação dos usua rios da area de bio tec no logia” /.Fun da cao da Tec no logia In dus trial, en *Ciencia da infor mação*, jul-dez. 1986, vol. 15, no. 2, pp. 172-175.
- “Estudo da de man da de in for mação no sec tor de geo cien cias e tec no logia minera” /.De par ta men to Na cio nal da Pro du cao Mi ne ral, en *Ciencia da infor mação*. Jan.jun.1986, vol.15, no. 1, pp. 81-98.
- FELICIANO, M.S. “Acces to law: information needs of research in law and the public”, en *The use of the information in the changing world*. North Holland: Elsevier, 1984, p. 202.
- FIGUEIREDO, N. M. *Estu dos de uso e usua rios da in for mação*. Brasilia : Insti tuto Bra si leiro de Infor mação em Ciencia e Tecnologia, 1994.
- FRANTS, Valery I. “The needs for in for ma tion and some as pects of in for ma tion re trie val: sys tem con struc tion”, en *Journal of the ameri can so ci e ty for in for ma tion sci en ce*. 1988, Vol. 39, no.2, p. 86-91.
- FRENCH, BEBERLEE A. “User needs and library services”, en *Library trends*, winter 1990, vol. 38, no. 3, p. 419.
- FULTON, C. “Hu manistas in for ma tion user: a re iew of the li te ra ture”, en *Australian academic and research libraries*. 1991, vol. 22, no. 3, p. 189.
- GARCÍA MELERO, L.A. y M.J. López Manzanedo. “En cues ta sobre los fondos, catálogos y servicios de la Biblioteca Nacional, un caso práctico”, en *V Congreso de la Asociación Española de Archiveros. Bibliotecarios y Documentalistas*. Zaragoza: ANABAD, 1991, pp. 339-355.
- GARVEY, W.D. *Communication: the essence of science*. New York: Pergamon Press, 1979.
- GILMORE, J. S. *The channel of technology acquisition in comercial firms and the NASA dissemination program*. Denver Col.: NASA, 1966.
- GÓMEZ, I. V. Cano, E. Sanz y A. Mendez. “A new application of bibliometria indicators for the assessment of research performance”, en *Science and technology indicators. Proceedings of the first international workshop on science and technoloy indicators*. Leiden: 1988, pp. 241-260.
- HEIM, K.M. “Social scientific information needs for numerical data: the evolution of international data archive infraestructure”, en *Collection management*. Spring 1987, vol. 9, no. 1, pp. 1-5.
- KNETSCHEL, F. “Information requirements as a basis for the planning of information activities”, en *Pro blems of in for ma tion user needs*. edit. by AI Mikhailov. Moscow: All Union Institutte for Scientific and Technical Information, 1975, p. 16.

- KUNZ, W. KUNZ, W., H.W.J. Ri ttel y W. Schwu chow. *Methods of analysis and evaluation of information needs*. Munchen : Verlag Dokumentation, 1977.
- LEÓN URQUIZA, Norma, Flora Piñol Gómez, y Ximena Sánche Staforelli. *Detección de necesidades de información de la comunidad académica chilena*. Santiago de Chile: Consejo de Rectores. Comisión Asesorade Bibliotecas, 1992.
- LINE, M:B: "In formation uses and needs of so cial scien tists: an ovier view of INFROSS" en *Aslib proceedings*, 1971, vol. 23, pp. 412-434.
- LIPETZ, Ben-A mi. "In formation needs and uses", en *Annual review of infor mation science technology, 1970*, vol. 5, p. 3-32.
- LÓPEZ PIÑEIRO, J.M. y M.L. Terrada. "Los indicadores bibliométricos y la evaluación de la actividad médico-científica", en *Medicina clínica*, 1992, vol. 98, pp.142-388, 384-388.
- LÓPEZ YEPES, José. *Nuevos estudios de documentación: el proceso documental en las ciencias de la comunicación social*. Madrid: Instituto Nacional de Publicaciones, 1978.
- MCDIARMID, E. W. *The library survey: problems and methods*. Chicago, ALA, 1940.
- MÉNDEZ, A. A. Villagra y M.J. San Millan. *Utilización de las bases de datos automatizadas en ciencias sociales y humanidades. Experiencia del ISOC*. Madrid: Reunión de Especialistas en Centros de Documentación, 1982.
- MENZEL, H. "The information needs of current scientific research", en *Library quarterly*, 1964, vol. 34, pp. 4-19.
- NORTH AMERICAN AVIATION. *Autonetics Division DOD user needs study. Final technical report*. Anaheim, Cali.: DOD, 1966.
- PÉREZ ÁLVAREZ-OSSORNIO, J.R. "Estructura de la demanda de información de la comunidad científica española", en *Revista Española de Documentación Científica*, 1987, vol. 10, no. 1, pp. 29-44.
- PÉREZ DIEZ, Amalia Vicenta. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, 1996.
- PRASAD, N.H. *Information need and user*. Varanasi : Indian Bibliographic Center, 1992.
- SAGREDO FERNÁNDEZ, Félix. "Estado actual de los bancos de datos en prensa", en López Yepes, José *et al. Estudios de documentación general e informativa*. Madrid: Seminario Millares Carlo, 1981, pp. 365-377.
- SÁNZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- SLATER, M. "Social scientists' information needs in the 1980s", en *Journal of documentation* 1988, vol. 44, no. 3, p. 232.

- SLATER, M. "Information needs and communication problems of social scientists: the United Kingdom situation", en *International journal of information and library research*. 1989, vol. 1, no. 2, p. 134.
- —. *Information needs of social scientists: a study desk research and in ter view*. London: British Library Research, 1989, p. 40.
- STIEG, M.I. "The information of needs of historians", en *College and research libraries*. November 1981, p.551.
- STONE, S. *Humanities information research: proceedings of a seminar, Sheffield 1980*. Sheffield: CRUS, 1980.
- UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas [Sitio web: <http://cuib.unam.mx>] *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas*. México: CUIB, 2002.
- VÁZQUEZ, M. Y R. Sancho. "Estudio de la producción científica española sobre polímeros en el periodo 1974-1979", en *Revista de Plásticas Modernas*, 1980, vol. 40, pp. 713-720.
- VOIGT, M.J. *Scientist' approaches to information*. Chicago: American Library Association, 1961.

