

**CALVA GONZÁLEZ, JUAN JOSÉ.** *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos.* México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p. (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad)

*por Adolfo Rodríguez Gallardo*

Este trabajo, presentado originalmente como tesis doctoral, es resultado de una investigación seria que el autor iniciara hace ya muchos años. En su tesis de maestría ya se ocupaba de estos temas, lo que pone de manifiesto que Juan José Calva González ha estado preocupado por esta línea de investigación durante muchos años y que la obra que ahora aparece no es más que el resultado de todos esos años de dedicación a un tema.

El asunto que trata es de especial importancia para el estudio de los usuarios y deberá tener un gran impacto en los servicios que se ofrecen en las bibliotecas. Pese a que el mayor interés de los servicios bibliotecarios debería estar centrado en el usuario, este aspecto suele ser abordado marginalmente, cuando no olvidado del todo, al dársele un mayor peso a la organización de los materiales y su recuperación mediante la utilización de los recursos informáticos.

Considero conveniente describir el trabajo en dos aspectos: el primero se refiere a la estructura de la obra y el segundo pretende ofrecer un comentario sobre el contenido del trabajo.

El libro está dividido en cuatro capítulos y cada uno de ellos en subcapítulos y tópicos. El primero se intitula “Surgimiento de las necesidades de información,” en él se analiza la necesidad de conservar la información y el conocimiento; cuáles son los factores que influyen en la aparición de las necesidades de información, y cuáles son los tipos de necesidades de información.

En el segundo capítulo titulado “El comportamiento informativo: manifestaciones de las necesidades de información” se abordan los temas relacionados con el comportamiento informativo o la expresión de las necesidades de información y los patrones de tal comportamiento.

En el capítulo tres “La satisfacción y el modelo teórico de las necesidades de información (Modelo NEIN)” se tocan los aspectos relacionados con la satisfacción de las necesidades de información y su evaluación, así como los modelos sobre las necesidades de información.

En el cuarto y último capítulo que lleva por título “Métodos utilizados en investigación de las necesidades de información” se describen los métodos utilizados según la literatura sobre el tema, pero también se clasifican para, con posterioridad, dar inicio a su análisis y concluir con las técnicas e instrumentos empleados.

Tras un proceso de análisis y síntesis el trabajo finaliza con conclusiones y una extensa bibliografía. Esta es la manera en que la obra está estructurada.

El contenido prueba el auténtico interés del autor en un tema que es

comúnmente mencionado por los bibliotecarios. Con frecuencia se observa en las reuniones profesionales y en la literatura especializada, una amplia discusión sobre el tema de las necesidades de información de los usuarios, como ocurre también al exteriorizarse una gran preocupación por la lectura, pero en ninguno de los dos casos pasa de ser un recurso retórico. En relación con el primer tema, los estudios que tienden específicamente a demostrar cómo se establecen las necesidades, cómo se derivan y sobre todo cómo se abordan para que puedan reflejarse en servicios más eficientes no son comunes. En el segundo de los casos, el de la lectura, encontramos bibliotecarios que son pésimos lectores o que incluso no leen y que, por lo tanto, su discurso sobre este tópico resulta hueco.

Juan José Calva traza claramente la línea por la que nos introduce al estudio de las necesidades de información y de esta manera establece primeramente cuáles son las necesidades básicas de los seres humanos, según la teoría de Maslow. Más adelante expone la necesidad de realizar una investigación que permita establecer “qué son las necesidades de información, cuál es su naturaleza, cómo se manifiestan, cómo se detectan y cómo se satisfacen, así como evaluar la detección y satisfacción de las mismas”.

Con esta propuesta el autor nos prepara para la lectura de su obra, pero además siguiendo el rigor académico, Juan José Calva formula una serie de preguntas que hallarán respuesta

en el cuerpo de su libro. Algunas de sus inquietudes son:

- ¿Qué es el fenómeno de las necesidades de información?
- ¿Qué son las necesidades de información y cuál es su origen en el hombre?
- ¿Cómo se manifiestan las necesidades de información?
- ¿Cómo se satisfacen las necesidades de información?
- ¿Qué métodos se han utilizado para la identificación de las necesidades de información?
- ¿Cuál es la metodología óptima para analizar el fenómeno, de forma integral, de las necesidades de información?

Dada la seriedad con que se trata el tema, no podía faltar el establecimiento explícito y claro de los objetivos que se pretenden lograr:

1. Analizar las necesidades de información.
2. Identificar las diferentes manifestaciones de las necesidades de información (comportamiento informativo).
3. Identificar la satisfacción de las necesidades de información.
4. Proponer un modelo del fenómeno de las necesidades de información (se crea el Modelo NEIN).
5. Proponer los principios y fundamentos que expliquen el fenómeno de las necesidades de información.
6. Sistematizar los diversos métodos que se han utilizado en diferentes investigaciones.

7. Exponer los métodos que se pueden utilizar para analizar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de usuarios.
8. Proponer una metodología que permita realizar el fenómeno de las necesidades de información.

Tanto las preguntas como los objetivos que se planteó el autor son acertados y sirven de marco para la comprensión del trabajo. El doctor Calva nos conduce a lo largo de su obra por la variada problemática que afecta el estudio de las necesidades de información.

Llama nuestra atención al hecho de que las necesidades de información se desarrollen en dos ambientes, el físico y el social, y que en consecuencia éstos tengan influencia en el surgimiento de las necesidades de información. También señala que el surgimiento de las necesidades de información se ve influenciado por la existencia de factores externos que están determinados por el medio ambiente que rodea al sujeto y los factores internos que surgen de las habilidades que cada persona posee como ente individual.

La invención de la escritura que le facilitó al hombre el registro del conocimiento sentó las bases para disponer de los medios para almacenar la información, los cuales se emplean para satisfacer las necesidades de información.

Las necesidades de información no son más que la carencia de conocimiento sobre un fenómeno. Y por su parte el fenómeno de la determinación de las necesidades consta de tres fases:

el surgimiento de las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades.

El comportamiento informativo es la manera en que se manifiestan las necesidades al realizar una búsqueda en fuentes y recursos informativos, la cual está sujeta a factores internos y externos.

La satisfacción es el restablecimiento del equilibrio entre el sujeto y su medio circundante a partir de la desaparición de la carencia de conocimiento. Los elementos que influyen en la satisfacción para que ésta sea positiva o negativa son: la relevancia, la pertinencia y la recopilación.

La sumatoria de la insatisfacción (negativa) y la satisfacción (positiva) tendrán una fuerte repercusión o influencia en la aparición de nuevas necesidades.

Tras el análisis de todos los aspectos mencionados con anterioridad se presenta el modelo llamado NEIN que contempla las fases, factores, elementos y métodos que intervienen en el fenómeno de la determinación de necesidades. Ésta es una de las más importantes aportaciones del libro del doctor Calva.

La mayoría de los trabajos elaborados hasta ahora sólo se ocupaban del comportamiento informativo. Esta obra ofrece al lector un punto de vista interesante al definir que los métodos para investigar las necesidades de información se pueden clasificar en métodos directos e indirectos. Es necesario que el modelo que se propone en

este trabajo sea puesto a prueba en la práctica.

Este libro es un importante aporte al estudio de los usuarios, pues aborda los fundamentos del surgimiento de las necesidades de información, pero no desde una perspectiva meramente coyuntural con miras a establecer programas de previsión de servicios bibliotecarios. Su enfoque es más profundo, ya que trata de dilucidar los orígenes de las necesidades de información hurgando entre las necesidades de los seres humanos; y al situar aquellas en este contexto, se da forma a uno de los aportes más importantes del trabajo ya que las necesidades humanas son el origen y causa de muchas actitudes.

Esta obra llena un vacío sobre el tema, pues hasta el momento no se habían explorado las necesidades de información con un enfoque parecido. Este trabajo prueba que es no sólo válido sino conveniente y necesario explorar temas de carácter general que aborden los problemas desde un punto de vista teórico y metodológico. Y que la investigación bibliotecológica, cuando es realizada con seriedad y acompañada de una rigurosa reflexión abre horizontes nuevos que enriquecen la disciplina.

El autor nos recuerda que en los servicios bibliotecarios lo más importante es satisfacer las necesidades de información del usuario, y que si no atendemos a sus requerimientos todo el trabajo que se haga, por complejo y bien hecho que esté, no tendrá un destinatario.

