

Introducción

Los estudios de usuarios son una parte esencial de la ciencia bibliotecológica, ya que se refieren al sujeto que da existencia a la bibliotecología, pues la información que se organiza y conserva en algún soporte es para que sea utilizada por el usuario.

Los usuarios son la razón por la cual la información debe conservarse, de esta forma puede ser empleada por las siguientes generaciones y con ello promover el avance en la ciencia, la tecnología, las humanidades, el arte y en general en la sociedad misma, ya que la información organizada y conservada en algún soporte (como los libros o los servidores) está para ser utilizada por la sociedad a través de los lugares donde se encuentra, como pueden ser las bibliotecas, la hemerotecas, los centros de documentación o cualquier otra unidad de información. Por tales razones es preciso tener un perfil completo de la comunidad de usuarios a los cuales se les brinda la información. La elaboración de perfiles de usuarios permite que las unidades de información respondan a sus necesidades informativas, satisfaciéndolas.

Para contar con perfiles objetivos se requiere llevar a cabo estudios de usuarios que reflejen las características informativas de la

comunidad de que se trate. Si es una comunidad indígena, como los tepehuas o amuzgos, los resultados de un estudio de usuarios deben reflejar las necesidades informativas que tienen con miras a que puedan ser retomadas por la unidad de información que competa y les brinde la información que necesitan.

En el desarrollo de los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento de búsqueda de los sujetos integrantes de una comunidad es preciso seguir una metodología científica, es decir, una metodología rigurosa que permita que los datos recabados correspondan a la realidad de dicha comunidad de usuarios, de esta forma sus perfiles serán realmente objetivos.

Es cierto que entre las metodologías que se siguen se puede optar por las cuantitativas o cualitativas, o alguna combinación de ellas, pero lo importante es que ambas arrojen los datos suficientes para establecer el perfil informativo de una comunidad de usuarios como los vitivinicultores o los geógrafos.

Asimismo, una comunidad de usuarios de la información puede ser investigada con diversas metodologías, lo cual redundará en tener un perfil informativo más delineado y profundo de dicha comunidad. Es indudable que entre más completo sea el conocimiento de una comunidad de usuarios es de mayor utilidad para que la unidad de información pueda satisfacer sus necesidades informativas de forma completa. Tampoco hay que perder de vista que existen comunidades de usuarios más complejas que otras, algunas más accesibles y otras menos, pero siempre se podrá contar con un diseño metodológico adecuado gracias a la gran variedad de métodos y técnicas que permiten el abordaje de comunidades heterogéneas.

Entonces, el rigor de un método científico puede ser aprovechado para obtener los datos de una comunidad que permitan ya no sólo delinear su perfil informativo, sino establecer o diseñar un marco teórico que lleve a la formación de modelos que expliquen, y en algún momento puedan predecir, el comportamiento informativo en la búsqueda de información de determinadas comunidades de usuarios. Así es como los modelos propuestos por diferentes autores como Krikellas, Wilson, Kuhlthau, Calva, Applegate, Campbell, Devadason, Shera,

Montes y otros más¹ pretenden explicar y predecir las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios, utilizándolos en diferentes comunidades.

Por lo anterior, se tiene que los modelos están basados en una cantidad considerable de estudios de usuarios y que son la representación de lo que acontece en diversas comunidades de sujetos, siendo utilizados como referencia para poder establecer el diseño de servicios y el desarrollo de colecciones en diversas unidades de información. Sin embargo, a pesar de la existencia de estudios de usuarios, llevados a cabo principalmente en países desarrollados, y de contar con modelos que intentan describir, explicar y predecir el fenómeno de las necesidades de información en diversas comunidades de usuarios, aún se requieren investigaciones con diversos sectores sociales, sobre todo en los países en vías de desarrollo, con miras a comprobar los modelos propuestos o aportar elementos para el diseño de nuevos modelos teóricos que consideren a comunidades de usuarios de la información poco o nunca investigadas, como es el caso de los vitivinicultores, los agaveros o los grupos indígenas.

La continua realización de estudios de usuarios permitirá delinear los perfiles de comunidades sociales para satisfacer sus necesidades de

1 Cfr. J. Krikelas, 1983, "Information seeking behaviour: patterns and concepts", en *Drexel Library Quarterly*, vol. 19, núm. 2, p. 17; T. D. Wilson, 1999, "Models in information behavior research", en *Journal of documentation*, vol. 5, núm. 3, p. 251, y 1997, "Information behavior an interdisciplinary perspective", en *Information processing and management*, vol. 33, núm. 4, p. 553; C. C. Kuhlthau, 1993, *Seeking meaning*, New Jersey, Ablex; Juan José Calva González, 2001, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM-CUIB; R. Applegate, 1993, "Models of user satisfaction: understanding false positives", en *Reference quarterly*, núm. 4, p. 535; I. Campbell, 2000, *The ostensive model of developing information needs*, Glasgow, IC, tesis (PhD), University of Glasgow; F. Devadason y P. L. Pandala, 1997, "A methodology for identification on information needs of users", en *IFLA Journal*, vol. 23, núm. 1, p. 48; J. Shera, 1990, *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*, México, UNAM-CUIB, p. 121; J. R. Montes Gómez, 2006, *Modelación sistémica de bibliotecas parlamentarias: teoría de la autorreferencia en relación al entorno*, México, Juan Ricardo Montes Gómez.

información y a la vez construir un marco teórico sobre dicho fenómeno. La intención de este libro es presentar algunos de los estudios de usuarios que se han llevado a cabo en diferentes comunidades sociales, todos ellos en torno al fenómeno de las necesidades de información y sus tres fases: el surgimiento de la necesidad de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de dichas necesidades.

Las comunidades abordadas en los diferentes capítulos que integran esta obra son la comunidad indígena de los amuzgos, los geógrafos, los vitivinicultores y los matemáticos; además incluye dos capítulos relacionados con la investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información en España y las posibles líneas de abordaje investigativo desde tres vertientes principales: la teoría, la metodología y el tipo de comunidad de usuarios o sector social.

Es así que este libro muestra opciones de cómo pueden abordarse diferentes comunidades y llevar a cabo investigaciones sobre las necesidades de información con diferentes metodologías, enmarcadas en los estudios de usuarios dentro de la ciencia bibliotecológica.

Juan José Calva González