

Datos, información y conocimiento en el marco de la cultura impresa y la cultura digital: aproximaciones, tendencias y retos desde la perspectiva bibliotecológica y los estudios de la información



*Eder Ávila Barrientos
y Adriana Suárez Sánchez*
Coordinadores



Z665 Datos, información y conocimiento en el marco de la cultura
D386 impresa y la cultura digital: aproximaciones, tendencias y retos
desde la perspectiva bibliotecológica y los estudios de la información / coordinadores Eder Ávila Barrientos, Adriana Suárez Sánchez. – Primera edición. – Ciudad de México : Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2025.

xi, 190 páginas. – (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad) ISBN: 978-607-587-167-7

1. Bibliotecología – Tendencias. 2. Organización de la información.
3. Ciencia abierta. 4. Sociedad de la información. 5. Archivos.
I. Ávila Barrientos, Eder, editor. II. Suárez Sánchez, Adriana,
editor. III. Serie.

Diseño de portada: Oscar Arcos

Ilustración: envato (<https://elements.envato.com/es/>)

Primera edición: febrero 2025

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,

pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,

Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-587-167-7

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

Presentación	vii
EDER ÁVILA BARRIENTOS	
ADRIANA SUÁREZ SÁNCHEZ	
ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO	
LRM, BIBFRAME, Datos ligados, RDA y el catálogo del futuro	3
FILIBERTO FELIPE MARTÍNEZ ARELLANO	
Organización del conocimiento: comparación y tendencias en los tiempos antes y después de Internet	29
ADRIANA SUÁREZ SÁNCHEZ	
La gobernanza de los datos de investigación en el marco de la cultura digital	49
EDER ÁVILA BARRIENTOS	
CIENCIA ABIERTA, ALFABETIZACIÓN DIGITAL Y USUARIOS	
Ciencia abierta: tendencias y retos	65
ANA MARÍA CETTO	
La alfabetización y la cultura digital como apoyos a la educación bibliotecológica.	77
BRENDA CABRAL VARGAS	
Acciones del comportamiento informativo de los seres humanos dentro del marco de datos, conocimientos y necesidades de información: usar y consumir información – dar y generar información	95
JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ	

INFORMACIÓN Y SOCIEDAD

Exclusión de los adultos mayores en la cultura digital por la pérdida de datos biométricos	117
CATALINA NAUMIS PEÑA	

Los datos en el ejercicio ciudadano y la generación de ciencia ciudadana	133
ALEJANDRO RAMOS CHÁVEZ	

Producir y distribuir contenidos digitales indígenas y afrodescendientes latinoamericanos en la periferia de la web	145
JENNY TERESITA GUERRA GONZÁLEZ	

ARCHIVOS Y RECURSOS RELACIONADOS

Los archivos de las emisoras de radio y la creación de contenidos en los medios digitales	161
PERLA OLIVIA RODRÍGUEZ RESÉNDIZ Y MARÍA DEL PILAR MARTÍNEZ	

Los archivos novohispanos como fuente para realizar la historia de las bibliotecas y los fundamentos de nuestra profesión en México	175
ISAAC BECERRA RAMÍREZ	

Acciones del comportamiento informativo de los seres humanos dentro del marco de datos, conocimientos y necesidades de información: usar y consumir información – dar y generar información

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

*Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Universidad Nacional Autónoma de México*

INTRODUCCIÓN

En este documento se presentan algunas reflexiones y se expresan algunas relaciones entre el comportamiento informativo de los seres humanos en el momento de usar y consumir la información, así como a partir de ese proceso de usar y consumir se genera y se da o brinda información a otros seres humanos. Lo anterior dentro del proceso del ciclo de las necesidades de información, pero sólo en lo tocante a las dos primeras fases de este que corresponden al surgimiento de las necesidades de información y a la manifestación de dichas necesidades a través de un comportamiento informativo.

Tomando como base algunos resultados del comportamiento informativo durante la pandemia de la COVID-19 se describen como es que se consume información, pero a la vez se brinda información sobre un acontecimiento, de salud, que viene de fuera del sujeto o de la colectividad de sujetos y que impacta a los dos momentos: las necesidades y el comportamiento.

Lo anterior en el marco de un modelo teórico sobre el ciclo de las necesidades de información, el Modelo NEIN.

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Cualquier persona que tiene necesidades de información⁸² estará motivada a buscar satisfacerlas y dará origen a la aparición de un comportamiento informativo, el cual se puede definir como una acción, ya sea verbal, escrita o no verbal, que ejecuta el sujeto para satisfacer sus necesidades de información, lo cual lo conduce a presentar tipos y patrones de comportamiento informativo tanto en la búsqueda y uso, como en la generación de información.

Esta forma global de comprender el comportamiento informativo se puede encontrar en los autores como Cirigliano y Krikelas, quienes tienen una propuesta de definición. Con respecto a los patrones de comportamiento, éstos se diversifican en diferentes grupos de sujetos reunidos con múltiples fines como pueden ser investigadores, alumnos, docentes, obreros, carpinteros, agricultores, etcétera. Cirigliano⁸³ concibe al comportamiento informativo como los hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos y habilidades, así como a los modos de acción exhibidos por los sujetos en su relación de búsqueda y empleo de las fuentes o documentos informativos los cuales satisfacen una necesidad informativa.

Asimismo, Krikelas señala que el comportamiento en la búsqueda de información puede definirse como cualquier actividad de un sujeto que está intentando identificar unos datos que satisfagan una necesidad percibida.⁸⁴ En este contexto, la información es vista como cualquier estímulo que reduce la incertidumbre que tiene el sujeto en cuanto a su conocimiento.

Ahora bien, la investigación sobre el comportamiento informativo debe intentar responder a cuestionamientos tales como los siguientes:

82 Por información se entenderá el o los documentos que tienen registrada cierta información que es relevante y pertinente para un sujeto en un momento dado o bajo ciertas circunstancias.

83 Gustavo F. Cirigliano, *La conducta informativa en universitarios argentinos* (Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, 1971), 26.

84 James Krikelas, "Information-seeking behavior: patterns and concepts", *Drexel Library Quarterly* 19, n.º 2 (1983): 6-7.

- ¿Dónde obtiene el sujeto la información?
- ¿Dónde está la información que cubre la necesidad informativa del sujeto?
- ¿Qué tipo de documento es el que usa y necesita el sujeto tanto en forma individual como colectiva?
- ¿Cuáles son los recursos informativos que utiliza el sujeto para buscar la información y encontrar la satisfacción a su necesidad informativa?
- ¿Con qué recursos y fuentes informativas pueden ser satisfechas las necesidades de información?

Las respuestas a las anteriores preguntas permitirán tener un conocimiento acerca del comportamiento informativo de una comunidad de sujetos con respecto a la búsqueda de información para lograr satisfacer una carencia de conocimiento y por tanto de información.

También hay que considerar que los sujetos en el curso del tiempo exhiben, probablemente, diferentes comportamientos en la búsqueda de información toda vez que existe una diferencia en la naturaleza u origen de la necesidad informativa que posiblemente depende del problema que se quiere resolver.⁸⁵

Desde un punto de vista se puede observar al comportamiento informativo con dos vertientes que son:

1. **Tipos.**⁸⁶ El comportamiento informativo de los sujetos ya sea de forma individual o en grupo, es aquel que se manifiesta por los siguientes medios:
 - a. El lenguaje, es decir, una expresión oral.
 - b. La expresión no verbal, es decir, somática.
 - c. La expresión oral y no verbal conjuntamente.
 - d. La escritura.
 - e. La expresión oral en un momento y escrita en otro siguiente.

⁸⁵ *Ibid.*, 11

⁸⁶ Cfr. Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos* (México: UNAM, 2004).

2. Patrones.⁸⁷ Los patrones se refieren a los mismos comportamientos que presentan los sujetos: de determinado sector social, con características similares, los que trabajan en una misma institución u organismo, los que realizan actividades iguales o similares, los que tienen la misma profesión u oficio. Los patrones son muy diversos tal y como la personalidad del ser humano es diversa y multifacética. Por ello existen varios comportamientos en la búsqueda de información, algunos de los cuales se ubican como regulares o constantes, dependiendo de los sujetos y los grupos que éstos conforman. Por ejemplo, los vitivinicultores tienen los mismos patrones de comportamiento.

Por lo anterior, los patrones de búsqueda de información están relacionados con una necesidad de información⁸⁸ originada por el esfuerzo de resolver un problema, tomar una decisión o para realizar una investigación.

Prasad⁸⁹ señala que en la sistematización de los patrones de comportamiento informativo de los sujetos al buscar la información que satisfará su necesidad, se deben contemplar tres recursos básicos que son los que utilizarán los individuos:

- a. Personas (colegas, expertos, profesores, familiares, amigos, compañeros de trabajo, jefe inmediato, etcétera).
- b. Información registrada en algún soporte: libro, revista, periódico, video, foto, etcétera.
- c. Sistemas de información: centro de documentación, biblioteca, bases de datos, etcétera.

87 Según el *Diccionario* de la Real Academia Española, patrón es un modelo que sirve de muestra para sacar otra cosa igual. El *Diccionario de psicología y psicoanálisis* de H. B. English dice que es una muestra o modelo para copiar. También menciona que corresponde a cierto número de partes percibidas que forman un diseño; un todo en el cual las partes son distinguibles por separado, pero que constituye una unidad; una agrupación en la cual se ha acentuado la relación entre las partes. Los elementos de un patrón pueden ser simultáneos o sucesivos.

88 Ching-Chih Chen y Peter Herson, *Information seeking: assessing and anticipating user needs* (New York: Neal-Schuman, 1982), 6.

89 H. N. Prasad, *Information needs and user* (Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992), 29.
Valery I. Frants y Craig B. Brush, "The needs for information and some aspects for information retrieval system construction", *Journal of the American Society for Information Science* 39, n.º 2 (1988), 89.

Por lo anterior, se puede decir que los patrones y tipos de manifestaciones de las necesidades de información o el comportamiento informativo de algunas personas de sectores diferentes a los académicos, piensan que en la biblioteca no encontrarán la información necesaria para cubrir o resolver sus problemas, por lo cual no usan ampliamente la biblioteca. Estas personas prefieren el recurso interpersonal a los recursos impresos.

Finalmente, el comportamiento informativo es un tema de investigación dentro del cual se pueden encontrar hechos que se presentan con frecuencia o son reiterativos de una comunidad de usuarios,⁹⁰ que tienen en su origen la aparición de las necesidades de información, si esto es así, entonces se puede conjeturar la existencia de bases teóricas sobre el fenómeno de las necesidades de información, su comportamiento y su satisfacción.

Por otro lado, también es conveniente profundizar en otros elementos que forman parte del comportamiento informativo y que, aunque están relacionados con la búsqueda de información se refieren, si así se considera, a un resultado de esta búsqueda como lo que mencionan los siguientes autores:

Pettigrew dice que el comportamiento informativo es “how people need, seek, give and use information in different context”,⁹¹ de la cual se puede tomar el elemento “dar información” como parte del comportamiento informativo.

Fisher, Erdelez y McKechnie consideran al comportamiento informativo como “how people need, seek, manage, give, and use information in different context”,⁹² de igual manera se puede tomar el elemento “dar información” como parte de ese comportamiento informativo. Aunque también contempla el aspecto de comportamiento en la búsqueda de información.

90 A. I. Mikhailov, preface en *Problems of information user needs*, editado por A. I. Mikhailov (Moscow: All Union Institute for Scientific and Technical Information, 1973), 4.

91 Karen E. Pettigrew, Raya Fidel y Harry Bruce, “Conceptual frameworks in information behavior”, *Annual review of information science and technology* (ARIST) 35, (2001): 44.

92 Karen Fisher, Sanda Erdelez y Lynne (E. F.) McKechnie, preface en *Theories of information behavior* (Medford, NY: ASIST, Information Today, Inc., 2005), xix.

Montesi⁹³ menciona que es cuando “las personas necesitan, buscan, gestionan, dan y utilizan la información en diferentes contextos” concordando con Pettigrew y Fisher y, por lo tanto, se puede tomar el elemento de dar información como parte de ese comportamiento informativo, en lo relacionado con buscar y dar información como dos sentidos en los que se puede ver el comportamiento informativo de los sujetos que Pettigrew y Fischer también mencionan.

González⁹⁴ dice que comportamiento informativo se refiere a “Cualquier experiencia de un individuo o grupo de individuos relacionada con la necesidad, búsqueda, gestión, difusión y uso de la información en diferentes contextos”. También concordando en parte con Pettigrew, Fisher y Montesi. De igual manera se toma la parte concerniente a “difusión de la información” que viene siendo el “dar información” de los anteriores autores únicamente indicándola como difusión. De igual forma se presenta lo relacionado con la búsqueda de información a partir de la necesidad informativa.

Por su parte, Andrew⁹⁵ menciona que en el fenómeno del comportamiento informativo “hay aspectos relevantes como: contextos de información, necesidades de información, comportamientos en la búsqueda de información, recuperación, difusión, gestión, interacción, uso de la información y usuarios”. También de este autor se retoma lo tocante a “difusión” al igual que González y los otros autores.

Krikelas⁹⁶ por su parte, dice que dentro del comportamiento informativo se encuentra lo relativo a dar información (o difusión de información tomando a González y Andrew) y que también forma parte de ese comportamiento informativo, la búsqueda de información y la recopilación de información. Pero hace mención a que esta última, la de

93 Michela Montesi, “El comportamiento relacionado con la información en la literatura en lengua hispana”, *Ibersid* 5 (2011): 61.

94 Aurora González Teruel, “Fundamentación teórica y metodológica de los estudios sobre comportamiento informacional”, en *Dos décadas de información y documentación en la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación de la Facultad de Ciencias de la Documentación (1991-2010)*, coordinado por María Teresa Fernández Bajón (Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2012), 371.

95 Andrew Robson y Lyn Robinson, “The Information Seeking and Communication Model: A Study of Its Practical Application in Healthcare”, *Journal of Documentation* 71, n.º 5 (2015): 1043-44.

96 Krikelas, “Information-seeking behavior”, 13, 17.

dar o difundir información, puede ser producto de las dos anteriores, es decir, producto de la búsqueda y recopilación de la información después de un proceso donde el sujeto que buscó y recopiló información y que después de usarla, puede dar información.

Para efectos de este documento se tomarán en cuenta sólo los elementos:

- a. Buscar información.
- b. Usar la información o consumir la información que previamente se ha buscado en alguna fuente o recurso de información.
- c. Generar, crear y dar o brindar información.

Los anteriores elementos se tomarán en cuenta como parte del comportamiento informativo y, por lo tanto, como parte del ciclo de las necesidades de información o teoría de las necesidades de información.

EL CICLO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN: UBICACIÓN DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN UN MODELO TEÓRICO

El ciclo de las necesidades de información se puede presentar en un modelo, el cual se puede ir exponiendo de manera sintética, esquematizada y gráficamente para luego concluir con la presentación del modelo NEIN.⁹⁷

Entonces, son tres las fases primordiales en la determinación de las necesidades de información:

1. Surgimiento de las necesidades de información.
2. La manifestación de las necesidades de información a través de un comportamiento informativo.
3. La satisfacción de dichas necesidades de información.

La *primera fase* es el momento en el cual surgen o se originan en el sujeto las necesidades de información. Esta fase constituye el origen del fenómeno o del ciclo, así como la base del desarrollo de este.

97 Véase una explicación más detallada del Modelo NEIN en el libro de Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos* (México: UNAM, 2004).

Ahora bien, no debe olvidarse que el surgimiento de las necesidades de información estará bajo la influencia de los factores externos (ambiente) y los factores internos (características particulares de cada sujeto).

Esta *segunda fase* corresponde a la manifestación de esas necesidades de información que promueven el comportamiento informativo. Aquí es precisamente en donde el sujeto o usuario es motivado a buscar la satisfacción de dichas necesidades, por lo cual aparece el comportamiento informativo en el sujeto.

También, como fue expresado en apartados anteriores, el comportamiento informativo estará bajo la influencia de los factores internos y externos que lo determinarán en diversos momentos de forma substancial.

Las necesidades de información surgen en el usuario debido al impacto o influencia de dos factores, asimismo, estos factores también impactan el comportamiento informativo:

- Factores externos.
- Factores internos.

Factores externos. Comprende las presiones que el medio ambiente externo ejerce sobre el sujeto tales como los aspectos sociales, políticos, económicos, educativos, etcétera. El medio ambiente, aún el físico, ejerce una influencia o presión en el ser humano y provoca en él una respuesta; estas reacciones se procesan en el cerebro y se convierten en necesidades. Entonces, el ambiente o los factores externos son variables de comunidad a comunidad, es decir, no son los mismos y propician la existencia de diferentes tipos de necesidades de información.

Factores internos. Estos factores corresponden a las características particulares de cada persona: conocimientos, experiencia, habilidades y capacidades, etcétera. Dentro de estos factores se considera que quedan involucrados también los psicológicos o emocionales. Al ubicarse estos factores dentro del sujeto son los que lo presionan a tener una necesidad de información, que en combinación con los factores externos originan las necesidades.

La combinación de ambos factores, al momento de impactar al sujeto, lo conducirán a buscar la satisfacción de sus necesidades y propiciarán la aparición de un comportamiento informativo. Es importante señalar que el impacto de estos factores se lleva a cabo tanto en el surgimiento de las necesidades como en el comportamiento informativo.

El comportamiento informativo con sus tipos y patrones está conformado por las distintas manifestaciones de las necesidades de información de los sujetos y, como podrá apreciarse en el modelo gráfico, dichas manifestaciones se ubican entre la segunda y la tercera fase del fenómeno.

Aquí también la combinación de los factores internos y externos influye en el usuario o sujeto determinando la aparición de los diferentes tipos y patrones de comportamiento informativo.

Sin embargo, esta fase, del comportamiento informativo, se ha visto desvinculada y sin ninguna relación con la anterior, las necesidades de información, pero atrás de todo comportamiento hay una necesidad que lo mueve.

Tercera fase, la satisfacción/insatisfacción. Esta fase ha sido vista como el fin último de las necesidades de información, puesto que lo que el sujeto busca en realidad es la satisfacción de estas necesidades, sin olvidar que el hombre hace también esfuerzos por satisfacer otras varias necesidades que tiene, no sólo las de información.

En esta etapa se observa el uso que el usuario da a la información obtenida, ya que dependiendo de la utilización que el sujeto tenga en mente, éste se sentirá satisfecho o insatisfecho. Es decir, el individuo no satisfará su necesidad si no puede usar la información obtenida o esta no es la que responde a resolver su necesidad informativa.

La satisfacción es la parte valorativa del fenómeno ya que es en donde se establece la satisfacción (positiva) o la insatisfacción (negativa).

La evaluación de la satisfacción en realidad es la comprobación de que la necesidad de información, que motivaba al sujeto, ya ha sido cubierta y ha dejado de existir para dar paso a otra nueva.

Asimismo, la satisfacción o insatisfacción que perciba el sujeto con respecto a su necesidad de información repercutirá en la aparición de las nuevas necesidades de información y en el comportamiento informativo.

Así pues, la valoración -positiva o negativa- tendrá impacto en el sujeto y será la que permita la predicción del inicio de un nuevo ciclo de las necesidades de información, ya que el hombre está continuamente teniendo necesidades y buscando su satisfacción. La sumatoria de la valoración de la satisfacción (positiva) o insatisfacción (negativa) repercutirá en el comportamiento informativo, principalmente, pero también en el surgimiento de las nuevas necesidades de información en el sujeto.

El fenómeno de las necesidades de información consta, además, de otros elementos que se mencionan a continuación:⁹⁸

- a. El tiempo.
- b. La pertinencia.
- c. La relevancia.
- d. La precisión.
- e. La recopilación.
- f. Valoración de la satisfacción.
- g. Uso de la información.

El tiempo. Este elemento, a pesar de que suena como una constante en la vida del hombre, en el caso de las necesidades de información toma otra dimensión, debido a que las necesidades en el sujeto deben ser satisfechas no a largo plazo sino de forma más inmediata. El tiempo, que transcurre desde que se origina una necesidad hasta su satisfacción, es un elemento que no puede dejar de considerarse, pues cuando éste se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción del usuario, por lo tanto, también altera el comportamiento informativo ya sea en la búsqueda o en la generación de información. En cambio, si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, se traducirá en un elemento importante para la valoración que haga el sujeto de la fuente o recurso que utilizó.

⁹⁸ Véase una explicación más detallada de estos elementos del Modelo NEIN en Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos* (México: UNAM, 2004).

La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación. Estos elementos están relacionados entre sí, pero sólo con respecto a la información entregada al usuario en respuesta a su necesidad de información; de ahí que se pueda agruparlos en un apartado, pero sin perder de vista que tienen influencia únicamente sobre la tercera fase del ciclo de las necesidades de información que es la satisfacción. La influencia de estos cuatro elementos en la última fase del fenómeno determinará la valoración de la satisfacción del usuario, quien le asignará valores positivos o negativos (insatisfacción) a lo obtenido.

La valoración de la satisfacción. Después de que en el sujeto se han originado las necesidades de información, las ha manifestado a través de un comportamiento informativo y está por llegar a la meta –satisfacción de esas necesidades–, el individuo puede verse ante el hecho de que la información obtenida de un documento o proporcionada por un recurso informativo no le satisface y esto provocar un estado emocional y material impactante en el usuario. La valoración total que proporcione el usuario al sentirse satisfecho favorecerá la aparición de una nueva necesidad de información originada en la anterior u otra completamente nueva.

En cambio, puede ocurrir que si la valoración total corresponde a la insatisfacción del usuario en este caso, éste seguirá teniendo la misma necesidad de información original. Así, aunque transcurra el tiempo, el sujeto podrá tener otras necesidades o puede ocurrir que la que quedó insatisfecha se sume a las nuevas que van surgiendo.

Como puede observarse, el impacto que la pertinencia, relevancia, precisión y recopilación tienen sobre la satisfacción tendrá repercusión en el comportamiento informativo y en el surgimiento de las propias necesidades de información.

El uso de la información. El usuario para satisfacer su necesidad de información deberá darle un uso específico a la información, ya sea sólo para adquirir el conocimiento que le hace falta sobre algún objeto, hecho o fenómeno, o bien para utilizarlo de forma práctica: elaborar una conferencia, apoyar el diseño de equipo o instrumentos, preparar una clase, solventar un problema personal con su familia o amistades, etcétera.

Así es como el uso de la información estará determinado por lo que el usuario pretende hacer con ella en el momento que la obtenga, de ahí que pueda aceptarse que el uso mismo de la información forma parte de los factores internos que orillan al sujeto a tener una necesidad de información.

También es importante señalar que el uso de la información tendría un lugar bivalente, es decir, estará presente al momento de la satisfacción de la necesidad de información, ya que está relacionado con la valoración de dicha satisfacción en positiva o negativa (insatisfacción) al momento en el que el usuario pueda hacer uso de ella como lo tenía pensado. Pero a la vez, forma parte de los factores internos que impactan al propio usuario, ya que desde el momento de originarse la necesidad de información este elemento dentro de los factores internos impacta en la propia necesidad, ya que el sujeto tendrá una idea de cuál será el uso que le dará a la información una vez obtenida.

Asimismo, el uso de la información obtenida le permitirá al usuario restablecer el equilibrio y satisfacer la necesidad que tenía.

Generar, brindar o dar información. Después del uso de la información y por tanto, de satisfacer una necesidad de información, el sujeto puede tener nuevas necesidades de información o bien generar información y darla o brindarla a otro sujeto o grupo de sujetos, utilizando diferentes medios como artículos, capítulos, libros, pinturas u otras formas en donde se pueda registrar la información que los sujetos han usado y están satisfechos en relación con una necesidad de información.

La comprensión de todo el fenómeno de las necesidades de información debe ser realizada con la utilización de métodos que permitan el análisis de este fenómeno. En el modelo se puede precisar en dónde y en qué momento es oportuno contemplar la utilización de los métodos para la detección o determinación de lo siguiente:

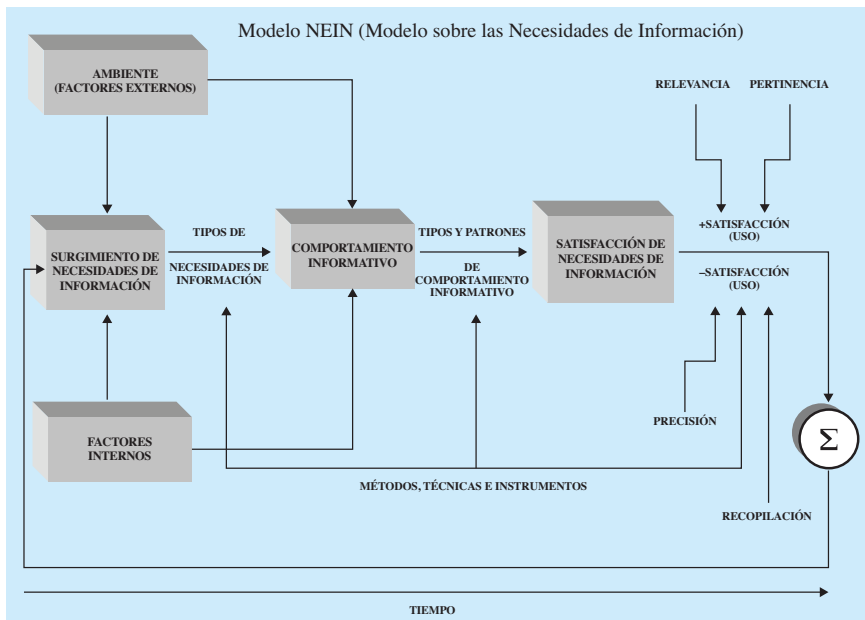
- a. Los tipos de necesidades de información.
- b. Los tipos y patrones de comportamiento informativo: uso y consumo de información o producir y dar información.
- c. La satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

Los métodos de detección de las necesidades de información, del comportamiento informativo y de la satisfacción, los podemos ubicar en tres momentos:

1. Al aparecer una necesidad de información.
2. Al manifestarse una necesidad de información a través de un comportamiento informativo.
3. Una vez brindada la información al sujeto se podrá valorar su satisfacción.

El modelo (Modelo NEIN) explica el ciclo de las necesidades de información:

Figura 1. Modelo NEIN



Fuente: Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos* (México: UNAM, 2004), 168.

EL CICLO USAR Y CONSUMIR INFORMACIÓN, GENERAR Y DAR INFORMACIÓN EN LOS SERES HUMANOS

Para ilustrar este ciclo se puede iniciar con un ejemplo actual, utilizando el impacto que tuvo la pandemia de la COVID-19,⁹⁹ tomándola como un factor externo, dándole peso como una de las variables del Modelo NEIN como, por ejemplo, en la parte de usar y consumir información a partir de que el sujeto está satisfecho en sus necesidades de información, por lo cual se puede decir que usó la información, consume la información, está satisfecho y, por lo tanto, en su cerebro posiblemente genera un conocimiento, el cual puede tener como resultado el generar y dar información a otros seres humanos por diversos medios.

Primero véase la parte de usar y consumir información, toda vez que esta se ha buscado, es decir, ha tenido un comportamiento informativo en la búsqueda de información para satisfacer una necesidad de información:

Obtener información de tipo oral con otras personas, entre las que se pueden ubicar:

- Personal médico o dedicado a la salud, si se habla de los siglos pasados los médicos o los que se encargaban de atender a los enfermos y tratar de curarlos, si se habla en la actualidad, de los médicos o las secretarías de salud pertenecientes al Estado.
- Personas que creen tener el tratamiento a la enfermedad, entre las que se pueden considerar que manejan métodos alternativos: en siglos anteriores curanderos o quienes podrían dar algún remedio o posiblemente un tratamiento sin sustento científico.
- Personas religiosas, entre las que se pueden ubicar a clérigos o sacerdotes como en los siglos pasados, por ejemplo, en la Edad Media con la peste negra.

99 Véanse los resultados presentados como la información que necesitan las personas en las pandemias en Juan José Calva González, “El comportamiento informativo de los usuarios de la información ante las pandemias: COVID-19”, en *La pandemia por covid-19: un acercamiento desde la bibliotecología y los estudios de la información*, coordinado por Georgina Araceli Torres Vargas (México: UNAM, IIBI, 2021), 177-205.

- Personas dedicadas a la ciencia entre las que podemos ubicar a los médicos, pero también a los especialistas, como en la época contemporánea, virólogos epidemiólogos y otros dedicados al estudio de los virus y las epidemias.

Obtener información de fuentes impresas y electrónicas:

- Revistas donde queda plasmada la información sobre la pandemia: descripción y evolución de esta, sintomatología, tratamientos aplicados, muchos a manera de experimentos (o ensayo y error en siglos pasados), o con los artículos científicos publicados como pasó con la gripe española.
- Escritos de la antigüedad o medievales.
- Notas de los médicos que registraron toda su experiencia con las enfermedades.
- La información electrónica vertida en las grandes bases de datos y repositorios institucionales como se observa en la actualidad. O la que fluye en las redes sociales, donde existe la que está apegada a la realidad objetiva, pero también la información falsa o engañosa como, por ejemplo, la que durante la pandemia por COVID-19, aseguraba que la sanitización era para introducir la enfermedad, no para limpiar del virus viviendas, calles y establecimientos.

Obtener la información de lo que dicta el sentido común o las creencias populares:

- Información por la transmisión oral de creencias, por ejemplo, el uso del jugo de limón, las nanomoléculas cítricas, el tomar agua caliente, el calor que mata al virus y otras más.

Otra información que es nueva y no se presentaba en los siglos pasados, por lo menos en la Edad Media, con las pandemias (no se tenía el concepto de cuarentena), pero ahora se obtiene información al respecto:

- Información sobre cuarentena, aislamientos, uso de cubrebocas (en la Edad Media la vestimenta grotesca de los médicos, el uso de los cubrebocas como en la gripe española y ahora en la actualidad), distanciamiento social y las reglas de higiene como son el aseo, el lavado de manos, el uso de gel, de alcohol o de cloro y la limpieza de todo lo que rodea a las personas que es donde se puede tener al virus pegado.
- También la información relativa a la transmisión de la información desde su origen en Wuhan hasta llegar a todo el mundo, siguiendo las mismas rutas comerciales y de comunicación de la sociedad actual como ocurrió con las plagas de la Antigüedad, de la Edad Media (como la peste negra) y de la Época Contemporánea.

Segundo, véase la parte de generar, dar o brindar información, es decir, a raíz de necesitar información sobre un hecho o suceso, como las pandemias o en concreto, la pandemia por la COVID-19 también puede verse como parte del comportamiento informativo de un sujeto o de una colectividad, donde estos producen o generan información que hacen llegar a otros.

Entonces, el comportamiento informativo no sólo se refiere a buscar la información que se necesita sino también a producir, generar, dar o brindar información a otros sujetos por cualquier medio que el sujeto que la produce lo considere, como pueden ser diferentes tipos de documentos en distintos tipos de soportes: impresos, electrónicos, canales académicos como las revistas, los libros y los capítulos en libros, o bien videos, o fotografías y otros tipos de soportes, donde se pueda registrar la información que se quiera dar o brindar a la sociedad.

CONSIDERACIONES FINALES

Primeramente, se puede buscar dar respuesta a las siguientes cuestiones, tomando como ejemplo el caso de las pandemias (COVID-19) como

factor externo y como una necesidad de información sobre este coronavirus:

- ¿Qué información necesitan en las pandemias?
- ¿Qué información buscan en las pandemias?
- ¿Qué información dan o se proporciona en las pandemias?

En un segundo momento, detenerse a ver que las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel de vital importancia en este dar o difundir la información sobre la pandemia (u otros sucesos, hechos o acontecimientos). Entonces:

La tecnología atraviesa:

- La información que necesitan.
- La información que buscan.
- La información que dan o proporcionan.

Los dos momentos anteriores dan como resultado la observación de un tipo peculiar de comportamiento informativo, entonces se puede mencionar que, por ejemplo:

Aparecen ciertos comportamientos informativos en cada pandemia:

1. Registrar datos de la pandemia para que quede la información sobre la misma.
2. Buscar información sobre la pandemia en donde quedó registrada la información.
3. Dar información confiable y verdadera, resultado de la labor científica.
4. Pero también se presenta como parte de este dar o difundir información, el desinformar: dar información falsa, información parcial u ocultar información.

Si bien, la tecnología permite registrar los datos en cantidades mayores y en menor tiempo, esto mismo también facilita la circulación de noticias falsas, de información parcial o impide el acceso a la información fidedigna porque queda oculta. Todos estos aspectos o reflexiones pueden llevar a investigar sobre lo que ocurre en las pandemias en el aspecto de dar o difundir información sobre ellas en la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

Andrew, Robson y Lyn Robinson. "The Information Seeking and Communication Model: A Study of Its Practical Application in Healthcare". *Journal of Documentation* 71, n.º 5 (2015): 1043-1069.

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

Calva González, Juan José. "El comportamiento informativo de los usuarios de la información ante las pandemias: COVID-19". En *La pandemia por COVID-19: un acercamiento desde la bibliotecología y los estudios de la información*, coordinado por Georgina Araceli Torres Vargas, 177-205. México: UNAM, 2021.

_____. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, 2004.

Chen, Ching-chih y Peter Hernon. *Information seeking: assessing and anticipating user needs*. New York: Neal-Schuman Publishers, 1982.

Fisher, Karen E., Sanda Erdelez y Lynne (E. F.) McKechnie. Preface en *Theories of information behavior*, editado por Keren Fischer, Sanda Erdelez y Lynne McKechnie, XIX-XXII. Medford, NY: ASIST, Information Today, Inc., 2005.

Frants, Valery I. y Craig B. Brush. "The needs for information and some aspects of information retrieval system construction". *Journal of the American Society for Information Science* 39, n.º 2 (1988): 86-91.

González Teruel, Aurora. "Fundamentación teórica y metodológica de los estudios sobre comportamiento informacional". En *Dos décadas de información y documentación de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación de la Facultad de Ciencias de la Documentación (1991-2010)*, coordinado por María Teresa Fernández Bajón, 371-387. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2012.

Krikelas, James. "Information seeking behavior: patterns and concepts". *Drexel Library Quarterly* 19, n.º 2 (1983): 6-7.

Mikhailov, A. I. Preface en *Problems of information user needs*, editado por A. I. Mikhailov, 3-11. Moscow: All Union Institute for Scientific and Technical Information, 1973.

Montesi, Michela. "El comportamiento relacionado con la información en la literatura en lengua hispana". *Ibersid* 5 (2011): 61.

Pettigrew, Karen E., Raya Fidel y Harry Bruce. "Conceptual frameworks in information behavior". *Annual review of information science and technology (ARIST)* 35, (2001): 43-78.

Prasad, H. N. *Information needs and user*. Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992.

Datos, información y conocimiento en el marco de la cultura impresa y la cultura digital: aproximaciones, tendencias y retos desde la perspectiva bibliotecológica y los estudios de la información.

Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial: Sergio Sepulveda y Angélica Valenzuela; revisión especializada: Mónica Salmorán; corrección de pruebas: Carlos Ceballos Sosa y Marcos Emilio Bustos Flores; formación editorial: Oscar Fernando Arcos Casañas. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de MBM Impresora, S. A. de C. V. Mirador 77, colonia Ampliación Tepepan, alcaldía Xochimilco, C. P. 16020, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en febrero de 2025.