

EL FENÓMENO DE
LAS NECESIDADES
DE INFORMACIÓN:
investigación y modelo teórico

Juan José Calva González



INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA E
INFORMÁTICA

CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN 4

La presente obra está bajo una licencia de:

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_MX



Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco 3.0 Unported

Eres libre de:



copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra



hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debes reconocer la autoría de la obra en los términos especificados por el propio autor o licenciente.



No comercial — No puedes utilizar esta obra para fines comerciales.



Licenciamiento Recíproco — Si alteras, transformas o creas una obra a partir de esta obra, solo podrás distribuir la obra resultante bajo una licencia igual a ésta.

Esto es un resumen fácilmente legible del:
[texto legal \(de la licencia completa\)](#)

En los casos que sea usada la presente obra, deben respetarse los términos especificados en esta licencia.



**El fenómeno de las necesidades de información:
investigación y modelo teórico**

COLECCIÓN
CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN 4
Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas

**El fenómeno de las necesidades de información:
investigación y modelo teórico**

Juan José Calva González

Comentaristas

César Augusto Ramírez Velázquez

Angélica Guevara Villanueva

Fermín López Franco

Antonia Santos Rosas

Ana María López Jaramillo

Juan Soria Vázquez

Raúl Ortega Muñoz

María Eugenia España González

María Elvia Vásquez Velásquez



Universidad Nacional Autónoma de México

2007

ZA3075
C34

Calva González, Juan José
El fenómeno de las necesidades de información : investigación y modelo teórico / Juan José Calva González. ; comentaristas, César Augusto Ramírez Velázquez ... [et al.]. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007

39 p. -- (Cuadernos de Investigación ; 4)

En este cuaderno de investigación, se presenta y expone la discusión del Seminario de Usuarios de la Información: las comunidades de usuarios y su investigación”.

ISBN: 970-32-4108-5

1. Necesidades de Información — Investigación 2. Necesidades de Información — Modelos Teóricos I. Ramírez Velázquez, César Augusto II. t. III. ser

Diseño de portada: *Mario Ocampo Chávez*

Primera Edición 2007

DR © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, México D.F.

Impreso y hecho en México

ISBN: 970-32-4108-5

Contenido

INTRODUCCIÓN.	1
EL FENOMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACION SU INVESTIGACIÓN Y MODELO TEÓRICO. DOCUMENTO BASE.	3
DISCUSIÓN.	33
CONCLUSIONES.	39

Introducción

Una de las partes fundamentales de la Bibliotecología y los Estudios de la Información son los usuarios de la información, razón por la cual su investigación y tratamiento en las instituciones que se dedican a investigar sobre disciplina y en las escuelas de bibliotecología, tanto de licenciatura como de posgrado, está presente en todo momento, dentro de sus áreas o líneas de investigación o bien en las asignaturas, seminarios o cursos que se imparten.

Con la finalidad de abordar la investigación de una parte de los usuarios de la información, en este cuaderno de investigación se presenta y expone la discusión del Seminario de Usuarios de la información, sobre el tema “El fenómeno de las necesidades de información: las comunidades de usuarios y su investigación”.

La discusión y forma de trabajo de esta primera reunión del Seminario de Usuarios de la Información versó sobre la presentación de un documento base, el que se

discutió y analizó con las participantes en el seminario, para finalmente extraer las conclusiones correspondientes.

En esta primera reunión del seminario se contó con la participación de investigadores del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, profesores del Colegio de Bibliotecología de la UNAM y de alumnos del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la UNAM.

Con los resultados de esta primera reunión se determinó la importancia de continuar con las actividades académicas del seminario y de impulsar proyectos de investigación sobre este tema, dentro de la línea correspondiente a los usuarios de la información. Estos proyectos los dirigirá el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, con el apoyo de los alumnos del posgrado, a través de las investigaciones de sus tesis de maestría, así como con la presentación en un foro abierto de dichos proyectos para discutirlos con la comunidad bibliotecológica y los interesados en los temas de usuarios y sus necesidades de información.

El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico. Documento base

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Hablar de los usuarios de la información y sobre las investigaciones realizadas o las realizables es muy amplio, uno de cuyos aspectos a investigar compete al fenómeno de las necesidades de información.

Es conveniente señalar que son escasas las fuentes sobre los aspectos teóricos del fenómeno de las necesidades de información.¹ Pese a ello, las fuentes documentales existentes corresponden principalmente a los resultados de investigaciones teóricas y prácticas, así como otras totalmente empíricas, desarrolladas directamente en las bibliotecas, trabajos que ya se han dado a conocer en libros, revistas, memorias de congresos y uno que otro reporte de investigación pero inéditos.

1 Cabe aclarar que existe una gran cantidad de investigaciones sobre la búsqueda de información que realizan diferentes grupos de individuos, fuentes y recursos que utilizan, pero en realidad son pocos los documentos en los que se analiza el fenómeno relativo a las necesidades de información.

Los principales especialistas de este fenómeno son los rusos D.I. Blyumenau² y S.D. Kogotkov,³ así como la estadounidense J.C. Durrance,⁴ quienes han publicado artículos en los que han analizado aspectos teóricos del tema, aunque al revisar sus escritos se observa que éstos requieren de mayor profundidad sobre el tema. A estos autores se les ubica como estudiosos del primer elemento que conforma el fenómeno, es decir, el surgimiento de las necesidades de información (véase el modelo de Nein al final de este escrito).

Existen otros autores que han estudiado el segundo de los elementos, es decir, la manifestación de las necesidades de información, a través del comportamiento informativo, sólo que al exponerlo con una intención teórica los llevan a relacionar este elemento con algunos métodos que permitirían su identificación y determinación,

2 D.I. Blyumenau, "Refining initial concepts in information need theory", *Naucho Tekhnicheskaya Informatsiya* 2, no. 2 (1986): 48-57.

3 S.D. Kogotkov, "Formation of Information Needs", *Naucho Tekhnicheskaya Informatsiya* 2, no. 2 (1986): 38-47.

4 J.C. Durrance, *Armed for Action: Library Response to Citizen Information Needs* (Nueva York: Neal-Schuman, 1984); J.C. Durrance, "Information Needs", en *Rethinking the Library Information Age*, vol. II. (¿lugar?: U.S. Office of Educational Research Government, Office of Library Process, 1988); J.C. Durrance, "Information Needs: Old Song, New Tune", *School Library Media Quarterly* 17, no. 3 (primavera de 1989): 126-130.

entre ellos destacan Kunz,⁵ Krikelas,⁶ Hill,⁷ Núñez,⁸ Figueredo,⁹ Sanz,¹⁰ Prasad¹¹ y Devadason.¹² Sobre este aspecto existe más literatura, sobre todo con resultados de investigaciones prácticas o empíricas. Cabe señalar que estos autores, sin profundizar en el asunto, mencionan que el comportamiento informativo se relaciona con la existencia de necesidades de información, mas no se adentran en esta relación y únicamente identifican dicho comportamiento. En lo que se detienen con más cuidado es en el planteamiento de la existencia de métodos que permiten establecer el comportamiento

-
- 5 W. Kunz, H.W.J. Rittel y W. Schwuchow, *Methods of Analysis and Evaluation of Information Needs* (Múnich: Verlag Dokumentation, 1977).
 - 6 James Krikelas, "Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts", *Drexel Library Quarterly* 19, no. 2 (primavera de 1983): 5-20.
 - 7 Helen Katherine Hill, "Methods of Analysis of Information Need" (Denton, Texas: tesis de maestría por la School of Library and Information Studies, 1987).
 - 8 I.A. Núñez Paula, "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores", *Ciencias de la información* 23, no. 2 (1992): 119-123; I.A. Núñez Paula, "Metodología para la introducción del enfoque sociopsicológico en las entidades de información", *Ciencias de la información* 22, no. 4 (diciembre de 1991): 10-20.
 - 9 Nice Menezes de Figueredo, *Estudos de uso e usuarios da informação* (Brasília: IBICT, 1994).
 - 10 Elías Sanz Casados, *Manual de estudios de usuarios* (Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994).
 - 11 H.N. Prasad, *Information Need and User* (Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992).
 - 12 F. J. Devadason y Pratap Pandala, "A Methodology for the Identification of Information Needs of Users", *IFLA Journal* 23, no. 1 (1997): 41-51.

del usuario, en relación con las fuentes y recursos que utilizan.

La desvinculación entre una investigación sobre el comportamiento informativo de una comunidad de sujetos lleva a la fragmentación de la investigación del fenómeno en su totalidad, con esto se quiere decir que, aunque una investigación se centre únicamente en el comportamiento informativo de una comunidad de sujetos, se tiene que mencionar que, antes de la existencia de ese comportamiento, hay una serie de necesidades de información en el sujeto que lo orillan a tener un comportamiento, y que esas necesidades en cierta forma anteceden e influyen sobre el comportamiento detectado por la investigación en un grupo de individuos.

Por otro lado, existe, además, toda una variedad de autores que han contribuido en la tercera fase del fenómeno, la satisfacción de usuarios y, de igual forma que la fase anterior del comportamiento informativo, no lo relacionan con el fenómeno integral en cuestión, es decir, con sus dos elementos antecesores: las necesidades que se satisfacen y el comportamiento informativo que es el camino que siguen los sujetos para solucionar sus necesidades.

En esta línea, los resultados de los estudios sobre satisfacción sólo contemplan si están satisfechos los individuos. En esta vertiente tenemos autores como

Verdugo,¹³ Magaloni,¹⁴ Mostert,¹⁵ Pérez,¹⁶ Andaleeb¹⁷ y Applegate.¹⁸ Cabe subrayar que en las investigaciones sobre este rubro, sólo se menciona la satisfacción, más no su relación con todo el fenómeno en sí, es decir, con el comportamiento informativo (el antecedente) y con el surgimiento de las necesidades de información (origen de la búsqueda de la satisfacción).

Como se observa, existen diversos documentos como resultado de estudios o investigaciones sobre el fenómeno de las necesidades de información, presentado seccionadamente, que no logran integrar el conocimiento hacia el estudio del fenómeno en cuestión.

Como métodos de investigación, el análisis y la síntesis serían útiles para conformar un marco teórico conceptual, adecuado para describir el fenómeno de las necesidades de información a partir de los resultados de

-
- 13 José Alfredo Verdugo Sánchez, *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la república mexicana* (México: UNAM-ANUIES, 1989).
 - 14 Ana María Magaloni de Bustamante, *Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental* (México: CUIB, UNAM, 1984).
 - 15 D.N.J. Mostert, J.H.P. Eloff y S.H. von Solms, "A Methodology for Measuring User Satisfaction", *Information Processing and Management* 25, no. 5 (1989): 545 -556
 - 16 Amalia Vicenta Pérez Díez, *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del opac de una biblioteca universitaria* (Madrid: CINDOC, FESABIUD, 1996).
 - 17 Syed Saad Andaleeb, "Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications", *College and Research Libraries* 59, no. 2 (marzo de 1998): 156-168.
 - 18 R. Applegate, "Models of User Satisfaction: Understanding False Postives", *RQ Reference Quarterly*, no. 4 (verano de 1993): 527.

investigaciones seccionadas por cada una de las partes de que consta el fenómeno.

Para ahondar un poco más en las aportaciones principales de dicho fenómeno, se sintetizará las principales opiniones de los autores más destacados, tal como se presenta en los párrafos siguientes. Todo parece indicar que los primeros que esbozan la idea y existencia de una teoría del fenómeno de las necesidades de información son Blyumenau y Kogotkov.

FASE DE SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

De Blyumenau¹⁹ es posible destacar los siguientes puntos:

- a) Existe la posibilidad de conformar una teoría que explique el fenómeno de las necesidades de información.
- b) Desde que escribió su artículo sobre el tema, este autor expresaba que era posible llevar a cabo una síntesis de las investigaciones realizadas hasta el momento y encontrar los fundamentos de una teoría sobre el fenómeno de las necesidades de información (podía realizarse una síntesis del conocimiento hasta entonces existente).

19 Blyumenau, *op. cit.*, 7-12.

A la par de Blyumenau, otro autor ruso, Kogotkov,²⁰ en uno de sus documentos expuso, en términos generales, los siguientes puntos:

- a) El medio que circunda a un sujeto tiene alguna relación con sus necesidades de información (esto permite pensar que ciertos elementos —o llamados ahora variables— pueden tener conexión con el fenómeno en cuestión y su relación entre sí).
- b) Tomar en cuenta las investigaciones previamente realizadas sobre las necesidades de información (no llega a profundizar sobre estas cuestiones, su trabajo sólo sería una guía para otras investigaciones).

En mi opinión, otra especialista igualmente importante es la estadounidense Durrance,²¹ quien en sus escritos expone la relación que impera entre la biblioteca, centro de documentación o centro de información con la comunidad de usuarios, la cual debe ser estrecha y fundamental, para que ayude al desarrollo de las actividades de la unidad de información, con miras a atender y satisfacer una necesidad de cada miembro de una comunidad determinada.

20 Kogotkov, *op. cit.*, 38-47.

21 Durrance, *Armed for Action...*; *idem*, "Information Needs"; *idem*, "Information Needs: Old Song...", 126-130.

El fenómeno de las necesidades de información:...

Cabe señalar que esta autora tiene puntos de vista similares a los de Kogotkov, que serían los siguientes:

- a) El ambiente en el cual vive un sujeto es fundamental, por lo cual es preciso conocerlo (éste es uno de los señalamientos semejantes a los de Kogotkov).
- b) El profesional de la información, la biblioteca o la unidad de información tienen como responsabilidad conocer el ambiente en el que vive, se desenvuelve y labora la persona, pues el sujeto y el lugar tienen una relación estrecha (lo importante es que se debe tomar en cuenta todo tipo de ambiente en el que viva el sujeto).
- c) Esta autora resalta, da un sentido y un lugar específico dentro del fenómeno de las necesidades de información a lo que ella denomina “factor tiempo” (elemento que permite iniciar una reflexión sobre su posible influencia en el fenómeno y su relación con la tríada usuario-documento [información])-unidad de información).

FASE DE MANIFESTACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN O COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

Otros especialistas en la segunda fase del fenómeno son Kunz, Krikelas, Hill, Núñez, Figuereido, Sanz y

Prasad, quienes exponen aspectos similares,²² en los que consideran importante la identificación del comportamiento informativo de las comunidades de usuarios. Entre los aspectos expresados en común por estos autores destacan los que se señalan a continuación:

- a) Utilización de diversos métodos para identificar el comportamiento informativo de comunidades de sujetos.
- b) Los métodos pueden ser clasificados.
- c) Presentan una posible relación entre el método utilizado para la investigación y la comunidad de sujetos.

Otro especialista que ha propuesto una metodología considerando lo dicho por Durrance y Kogotkov es Devadason,²³ quien plantea que existe la factibilidad de plantear una metodología para llevar a cabo investigaciones sobre el surgimiento de las necesidades de información (pero se olvida de las otras dos fases del fenómeno: el comportamiento y la satisfacción).

22 Kunz, Rittel y Schwuchow, *Methods of Analysis...*; Krikelas, "Information Seeking Behavior..."; 5-20; Hill, "Methods of Analysis..."; Núñez, "Guía metodológica..."; 119-123; Núñez, "Metodología para la introducción..."; 10-20; Figueredo, *Estudios de uso...*; Sanz, *Manual de estudios* y Prasad, *Information Need...*

23 Devadason y Pandala, "A Methodology...", 41-51.

FASE DE SATISFACCIÓN

Sobre la última fase del fenómeno, Applegate²⁴ expone estas particularidades :

- a) La satisfacción de los usuarios tiene dos vertientes: una material y otra emocional (ella relaciona la satisfacción con el servicio que brinda una biblioteca por medio del servicio de consulta, tampoco menciona que la satisfacción es parte de un fenómeno en cuestión).
- b) El lado emocional de la satisfacción se relaciona con la naturaleza y surgimiento de las necesidades de información en los sujetos.
- c) La relación entre la satisfacción del usuario y el comportamiento de un sujeto ante los servicios bibliotecarios y de información (aspecto con una relación directa con el comportamiento informativo).
- d) En contraparte, existe una insatisfacción que puede ser positiva o negativa.

Desafortunadamente, la satisfacción se examina desde varias perspectivas, la más usual corresponde a la evaluación de las bibliotecas y otras unidades de información, así como la evaluación de servicios y personal.

²⁴ Applegate, "Models of User...", 527.

Este enfoque es diferente al del presente escrito, pero la mayoría de lo publicado versa sobre esta perspectiva. Por lo anterior, hay autores que tratan el grado o nivel de satisfacción de los sujetos respecto de una unidad de información, lo que repercute en el sesgo de la investigación respecto del fenómeno de las necesidades de información.

Mostert²⁵ y Verdugo²⁶ indican algunos puntos de tipo metodológico para detectar el nivel o grado de satisfacción de los sujetos. Pero, aun así, de ellos retomamos los siguientes factores:

- a) Uso de determinados métodos, técnicas e instrumentos para determinar la satisfacción de usuarios de los servicios bibliotecarios y de información.
- b) La relación de la satisfacción con diversas comunidades de usuarios (se presenta la reflexión en cuanto a que un servicio satisfacería a una comunidad, mas no a otra).

Mostert y Verdugo estudiaron la satisfacción desde un punto de vista pragmático, para ello retomaron a Magaloni, Pérez y Andaleeb,²⁷ pues los resultados de

25 Mostert, Eloff y von Solms, "A Methodology...", 545-556.

26 Verdugo, *Manual para evaluar...*

27 Magaloni, *Una alternativa...*; Pérez, *Perfil y nivel de satisfacción...*; Andaleeb, "Explaining User Satisfaction...", 156-168.

El fenómeno de las necesidades de información:...

sus trabajos ilustran lo que se entiende por satisfacción en cuanto a los aspectos del servicio bibliotecario y de información. De lo expuesto por aquéllos, se indican estos rasgos:

- a) Miden la satisfacción de los usuarios mediante la calificación de las características de un servicio o una herramienta (idea con la que se distancian del origen de la búsqueda de la satisfacción, que es la necesidad).
- b) Exponen técnicas e instrumentos utilizados para medir la satisfacción.

Como se observa, entre las propuestas de los autores mencionados en este apartado, no hay una relación de sus resultados pues todos hablan de lo mismo, pero en diferentes momentos en el que se desarrolla el fenómeno de las necesidades de información en los individuos.

En los sesenta, la literatura concerniente a los usuarios de los servicios bibliotecarios y de información se desarrolló rápidamente. La mayoría sobre temas de ciencia y tecnología, pero un buen número también retomó las ciencias sociales, primero, y las humanidades, después. Esto último ocurrió en los setenta. Hasta fechas más recientes, se ha incursionado en las áreas industriales, de negocios y de otros sectores sociales; algunos de estos estudios se realizaron en mayor escala, no sólo con grupos reducidos o muy específicos.

Existen investigaciones (hasta 1975) en las que se han indagado grupos de sujetos con diversos instrumentos: cuestionarios, entrevistas, diarios y observaciones. Y se siguieron replicando esas investigaciones, de las cuales no hay aportes sustanciales, pues en muchos de los casos se dieron a conocer como resultados empíricos. Cabe señalar que en Hispanoamérica la situación es diferente, pues no se ha estudiado el fenómeno en diversas comunidades, además de que son escasos los resultados de esas investigaciones, con lo que la región se halla en desventaja respecto de Estados Unidos y Canadá.

Uno de los antecedentes sobre el comportamiento en la búsqueda de información data de 1930, según Wellard, realizado por profesores de la University of Michigan.

Otro estudio de la Royal Society Scientific Information Conference organizada en Londres, en 1948, refiere en sus Report and Papers que los estudios sobre un tipo particular de usuarios, las comunidades académicas de científicos, inician con estas preguntas: ¿información que usan? y ¿fuentes de información que utilizan?

En suma, las investigaciones sobre los usuarios tienen su base en los siguientes aspectos:

- Determinan el tipo de biblioteca.
- Razón por la cual se realizan todas las actividades de una biblioteca.

El fenómeno de las necesidades de información:...

- Con base en sus necesidades informativas se realiza la selección de materiales.
- Generan información y a la vez usan información.
- Buscan la información para satisfacer su necesidad.

Asimismo, las investigaciones sobre los usuarios de la información pueden retomar específicamente, entre otros, los siguientes aspectos:

- Concepto.
- Topologías.
- Surgimiento de sus necesidades.
- Comportamiento informativo.
- Satisfacción.
- Formación

Ahora bien, en términos más contemporáneos para la investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información, éstas se realizarían sobre alguna de sus partes o de manera integral:

- Surgimiento de las necesidades de información.
- Comportamiento en la búsqueda de información.
- Satisfacción de las necesidades de información.

Para desarrollar y apoyar las investigaciones, además de contribuir con conocimiento que permita el

desarrollo de teorías, desde 1956 han surgido varios modelos sobre las necesidades de información:

- 1956, Case Wester Reserve University. School of Library Science.
- 1983, University of Wisconsin-Madison. School of Library and Information Studies.
- 1993, The Staff of the College of St. Scholastica Library.
- 1997, The Asian Institute of Technology. Center for Library and Information Resources.
- 2000, University of Glaslow. Departament of Computing Science.
- 2001, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM (modelo Nein).

Dichos modelos no contemplan todas las fases, elementos y variables del fenómeno en su integridad, así tenemos, por ejemplo, el de 1993, el cual sólo se enfoca en la satisfacción, por lo que se intenta que un modelo incluya todas las variables y factores involucrados en el fenómeno.

EL MODELO NEIN

La finalidad de este modelo es explicar el fenómeno y discernir su constitución, surgimiento, manifestación, detección, satisfacción, incluso su predicción,

con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios relacionada con la unidad de información. Asimismo, el objetivo de este modelo es aportar conocimientos teóricos sobre las necesidades de información.

FASES DE LA DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las fases de este fenómeno se resumen, para su comprensión, en tres partes fundamentales del modelo, las cuales se presentan consecutiva y esquemáticamente para su interpretación. 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 documental a través de un comportamiento informativo.
- 3) La satisfacción de dichas necesidades de información documental.

SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

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

Entonces las unidades de información requieren la comprensión de los mecanismos mediante los cuales surgen las necesidades de información en sus usuarios, trátase de entes individuales o colectivos. Ahora bien, no olvidemos que el surgimiento de las necesidades de información documental estará bajo la influencia de los factores externos (ambiente) y los factores internos (características particulares de cada sujeto).

EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO O LA MANIFESTACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Esta segunda fase corresponde a la manifestación de esas necesidades de información que promueven el comportamiento informativo. Precisamente en esta fase el sujeto o usuario es motivado a buscar la satisfacción de dichas necesidades. También, como se expresó en párrafos anteriores, el comportamiento informativo estará bajo la influencia de los factores internos y externos que lo determinarán en diversos momentos de forma sustancial.

LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Esta fase se considera como el fin último de las necesidades de información, pues el sujeto en realidad busca la satisfacción de tales necesidades, sin olvidar que el hombre también se esfuerza en satisfacer otras necesidades que tiene, no sólo las de información.

En esta etapa se observa el uso que el usuario da a la información obtenida, pues, dependiendo de la utilización que el sujeto tenía en mente, éste se sentirá satisfecho o insatisfecho, es decir, el individuo no satisfecerá su necesidad si no puede usar la información obtenida.

FACTORES

Son dos los factores que intervienen en este proceso: externos e internos. De los factores externos destaca el siguiente:

- *El ambiente.* Incluye las presiones que el ambiente externo ejerce sobre el sujeto, como los aspectos sociales, políticos, económicos, educativos, etcétera. El medio ambiente, incluso el físico, ejerce una influencia o presión en el ser humano y provoca una respuesta; estas reacciones se procesan en el cerebro y se convierten en necesidades.

Entonces, el ambiente o los factores externos varían de comunidad a comunidad, es decir, no son los

mismos y propician la existencia de diferentes tipos de necesidades de información. Estos factores impactarán al sujeto, quien a través de su sistema nervioso manifestará sus necesidades por medio de un comportamiento informativo, como consecuencia, tendrá diferentes tipos y patrones específicos. Pero también la variabilidad del ambiente dificulta que la unidad de información tenga un control eficiente y anula la posibilidad de un conocimiento completo sobre éste. No obstante, es posible indagar sobre el ambiente en el que se ubica una comunidad de usuarios y la unidad de información podrá —con los métodos, técnicas e instrumentos adecuados— obtener datos que después de analizarlos le permitan predecir con certidumbre las necesidades de información y el comportamiento informativo de dicha comunidad que le compete.

Factores internos

Éstos corresponden a las características particulares de cada persona: conocimientos, experiencia, habilidades, capacidades, entre otros. En estos factores se considera que igualmente se involucran los psicológicos o emocionales, factores que, al tratarse de los del sujeto, lo presionan a tener una necesidad de información, los cuales, en combinación con los externos, originan las necesidades de información.

La combinación de ambos factores, cuando inciden

en el sujeto, lo conducirán a buscar la satisfacción de sus necesidades y propiciarán la aparición de un comportamiento informativo. Cabe señalar que el impacto de estos factores se ocurre en el surgimiento de las necesidades y en el comportamiento informativo.

Para las unidades de información, la distinción de los factores internos significa conocer a sus comunidades de usuarios, o sea, conocer sus características. Esto permitirá una mayor comprensión del surgimiento de las necesidades de información y redundará en que la biblioteca o centro de documentación cuente con los documentos que respondan a esas necesidades.

Para conocer los factores internos y externos que afectan a las comunidades de usuarios, se requiere la indagación por medio de la aplicación de ciertos métodos, técnicas e instrumentos que faciliten a la unidad de información recabar los datos suficientes para hacer comprensibles las necesidades de información a los bibliotecarios y documentalistas, quienes finalmente permitirán, mediante su trabajo, que el usuario encuentre u obtenga el o los documentos con la información que lo satisfecerá.

TIPOS DE NECESIDADES

La tipología de necesidades de información se halla entre la primera y segunda fase. La combinación de influencias o impactos de los factores internos y externos

en el sujeto miembro de una comunidad, dará por resultado la aparición de los diferentes tipos de necesidades de información.

Este íterin se ubica en la presentación gráfica, también se utiliza la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos para determinar dichos tipos y, por ende, la necesidad de información documental específica de un usuario como ente individual o colectivo.

Tipos y patrones de comportamiento informativo

El comportamiento informativo, con sus tipos y patrones, lo conforman las distintas manifestaciones de las necesidades de información de los sujetos y, como se observará 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.

Cuando se investiga esta fase, pero sin considerar que su origen se halla en una necesidad informativa, las respuestas de las unidades de información serán parciales y no responderán a la verdadera naturaleza de ese comportamiento informativo, antes bien responderán únicamente a la demanda del usuario cuando se presente en la biblioteca o centro de documentación.

Valoración de la satisfacción

La satisfacción es la parte valorativa del fenómeno, pues en ésta se establece la satisfacción (positiva) o la insatisfacción (negativa). Las unidades de información han evaluado la satisfacción de las comunidades de usuarios, pero restringidamente, ya que se examina como un aspecto independiente sin vincularlo con las otras dos fases (el surgimiento de las necesidades de información documental y el comportamiento informativo), lo cual coadyuva poco en la comprensión global del fenómeno.

De hecho, la evaluación de la satisfacción es la comprobación de que la necesidad de información documental que motivaba al sujeto ya se cubrió y ha dejado de existir para dar paso a otra nueva necesidad. Asimismo, la satisfacción o insatisfacción que advierta el sujeto respecto de su necesidad de información, repercutirá en la aparición de las nuevas necesidades de información y en el comportamiento informativo.

Así pues, la valoración —sea positiva o negativa— repercutirá en el sujeto y permitirá la predicción del inicio de un nuevo ciclo de las necesidades de información, pues el hombre continuamente se halla bajo la presión de las necesidades y la constante búsqueda de su satisfacción.

La suma de la valoración satisfactoria (positiva) o insatisfactoria (negativa) repercutirá principalmente

en el comportamiento informativo, pero también en el surgimiento de las nuevas necesidades de información en el sujeto.

ELEMENTOS

El fenómeno de las necesidades de información consta, además, de otros elementos, los cuales se citan a continuación: el tiempo, la pertinencia, la relevancia, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción y el uso de la información.

- *El tiempo.* A pesar de que sea una constante en la vida del hombre, en el caso de las necesidades de información este elemento toma otra dimensión, pues las necesidades en el sujeto deben ser satisfechas no a largo plazo, sino más inmediatamente. El tiempo que transcurre desde que se origina una necesidad hasta su satisfacción es un elemento insoslayable, pues cuando se prolonga, adquiere un matiz determinante para la insatisfacción del usuario.

En cambio, si entre la aparición de la necesidad y su satisfacción el tiempo fue breve, se traducirá en un elemento relevante para la valoración que haga el sujeto de la fuente o recurso utilizado; de ahí que este elemento represente para la unidad de información un factor incluíble en el manejo cotidiano de documentos y usuarios.

• *La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación.* Estos cuatro elementos se relacionan entre sí, pero sólo respecto de la información entregada al usuario, en respuesta a su necesidad de información; de ahí la posibilidad de agruparlos en un apartado, pero sin perder de vista que influyen únicamente sobre la tercera fase del fenómeno: la satisfacción.

El predominio de estos cuatro elementos en la última fase del fenómeno determinará la valoración de la satisfacción del usuario, quien asignará valores positivos o negativos (insatisfacción) a lo obtenido.

• *La valoración de la satisfacción.* Después de que se han originado en el sujeto las necesidades de información y que las ha manifestado a través de un comportamiento informativo, además de que está por llegar a la meta —satisfacción de tales necesidades—, el individuo se vería ante el hecho de que la información obtenida de un documento o proporcionada por un recurso informativo no le satisface, lo que provoca cierto estado emocional y material en el usuario.

Por ello, pertinencia, relevancia, precisión y recopilación son aspectos que todas las unidades de información deben atender. El conocimiento y manejo adecuado de estos elementos permitirán que las bibliotecas controlen y satisfagan a la comunidad de usuarios que atienden.

Si los diferentes tipos de necesidades de información, así como los tipos y patrones de comportamiento informativo los detectan las unidades de información

y se logra un mayor control sobre la relevancia, pertinencia, precisión y recopilación, quizá los resultados satisfagan al usuario y, por lo tanto, su evaluación a la unidad de información será positiva.

La valoración total del usuario al sentirse complacido, favorecerá la aparición de una nueva necesidad de información originada en la anterior, u otra completamente nueva. En cambio, tal vez la valoración total del usuario sea su inconformidad, en cuyo caso seguirá teniendo la misma necesidad primigenia de información. Así, aunque transcurra el tiempo, el sujeto tendrá otras necesidades, u ocurra también que la que quedó insatisfecha se sume a las nuevas que surgen.

Como se observa, el impacto que la pertinencia, relevancia, precisión y recopilación tienen sobre la satisfacción repercute en el comportamiento informativo y en el surgimiento de las necesidades de información documental.

- *El uso de la información.* Para satisfacer su necesidad de información, el usuario dará un uso específico a ésta, ya sea para adquirir el conocimiento que requiere 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, familiar o de sus amistades, entre muchos otros casos.

El uso de la información estará determinado por lo que el usuario quiera hacer con ésta en el momento que

la obtenga, de ahí que se acepte que el uso mismo de la información forma parte de los factores internos que orillan al sujeto a cubrir una necesidad de información.

De igual modo, conviene señalar que el uso de la información ocuparía un lugar bivalente, es decir, aparecerá cuando se presente la satisfacción de la necesidad de información, puesto que se relaciona con la valoración (positiva o negativa, o sea insatisfacción) de dicha satisfacción, en el momento en que el usuario la requiera como tenía pensado, pero, a la vez, forma parte de los factores internos que atañen al usuario, pues, desde el momento en que surge la necesidad, este elemento de los factores internos incide en dicha necesidad, ya que el sujeto tendrá una idea de qué uso le dará a la información que obtenga. Asimismo, el uso de tal información permitirá al usuario restablecer el equilibrio, satisfaciendo la necesidad habida.

MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La comprensión integral del fenómeno de las necesidades de información ha de realizarse mediante métodos que permitan su análisis. En el modelo se precisaría dónde y en qué momento resultaría oportuno considerar el uso de los métodos para detectar o determinar los tipos de necesidades de información, los tipos y patrones de comportamiento informativo y 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 se ubican en tres momentos:

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

En el primer caso se investigará a la persona en su ambiente, sus características particulares y la información necesaria para adaptarse a ese medio. En el segundo, el más estudiado, se analizará el *modus operandi* del sujeto que busca información, ya que este es el momento en el que presenta un tipo y patrón de comportamiento en particular. Mientras que en el tercer momento se indagará qué pasa una vez que el usuario posee la información que se le proporcionó a través de una fuente o recurso, pues éste es el instante en que el sujeto valora su estado, sea de satisfacción o de insatisfacción.

LAS VARIABLES DEL FENÓMENO

En resumen, las variables del fenómeno se ubican en dos grandes apartados, con el fin de contar con una

relación causal de ambas. Dentro de estas dos grandes divisiones de las variables, daríamos cabida a los factores internos y externos antes citados, así como a las tres fases del fenómeno: las necesidades de información documental, el comportamiento informativo y la satisfacción.

Variables independientes

1. Factores externos (ambiente)
 - a) Físico: frío, calor, desastre natural, situación geográfica, etcétera.
 - b) Social: nivel educativo, económico, situación laboral, ambiente familiar, etcétera.
 - c) Tecnológico: herramientas, acceso a recursos informativos, etcétera.
2. Factores internos (características particulares)
 - a) Experiencia en algún área o actividad.
 - b) Conocimientos o nociones acerca de algo.
 - c) Habilidades y capacidades.
 - d) Aspectos emocionales u otros.

Variables dependientes

- a) La necesidad de información.
 - Tipo de necesidad.
- b) Un comportamiento informativo.
 - Tipo y patrón de comportamiento del sujeto.

El fenómeno de las necesidades de información:...

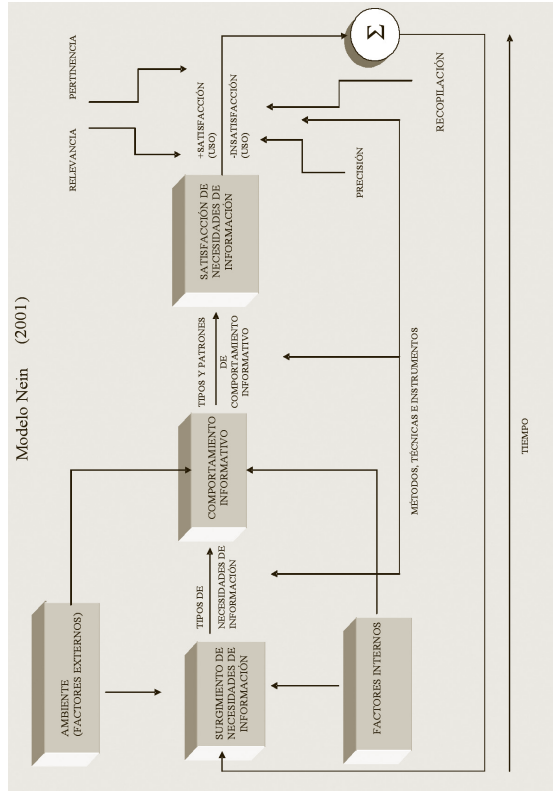
- Fuente informativa empleada.
- Tipo de recurso informativo utilizado.
- c) La satisfacción (valor positivo) y la insatisfacción (valor negativo).

La comprensión de las tres fases de que constan las necesidades de información, los dos factores, los elementos que intervienen y los métodos —con sus técnicas e instrumentos— que permiten el análisis del tipo de necesidades, tipos y patrones de comportamientos informativos, así como la satisfacción, permitirán que las unidades de información —trátase de bibliotecas, centros de documentación u otros— logren atender las necesidades de información que presentan los distintos tipos de comunidades.

La finalidad del modelo aquí presentado consiste en que las diversas unidades de información comprendan el proceso a través del cual aparecen, se manifiestan y satisfacen las necesidades de información y, con base en la comprensión del fenómeno, se atenderían sus comunidades de usuarios proporcionándoles la información que los satisfaga.

Conocer las comunidades de usuarios es muy importante para la comprensión de las necesidades tanto del ambiente en el que se ubican, como de sus características particulares.

Modelo de las necesidades de información (modelo Neim)



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

Discusión

Después de analizar el documento base presentado a los participantes, su discusión giró alrededor de los siguientes aspectos:

INVESTIGACIÓN SOBRE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN MÉXICO, AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Se debatió la importancia de este tipo de investigaciones para los estudios de usuarios, la Bibliotecología, la sociedad y en el ámbito internacional. Asimismo, se cuestionó la poca producción sobre el tema en los países de habla hispana, ya que en otras regiones, como en las naciones desarrolladas, se ha tratado y diversificado el estudio de las diferentes comunidades aunque con la tendencia de investigar sobre el comportamiento informativo, dejando de lado las otras dos fases (las necesidades y la satisfacción) y, por ende, de igual manera, los factores y elementos que intervienen en éstas

(variables que conforman el fenómeno de las necesidades de información).

En cuanto a las publicaciones impresas o en línea a las que se pueden enviar y publicar los documentos sobre este tema, se examinó la importancia de las revistas electrónicas en cuanto a que se presentan como otra opción o medio donde publicar los resultados o avances de investigación sobre el tema, principalmente en América Latina y el Caribe. Pero, a pesar de ser una opción más, la producción sigue siendo escasa.

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Respecto de la última fase del fenómeno de las necesidades de información, correspondiente a la satisfacción, se discutió ampliamente el requerimiento de investigar, a profundidad, la conceptualización de esta parte del fenómeno. Debido a que es de índole valorativa, es decir, subjetiva y dependiente del sentir (razonado o no) del usuario de la información, puesto que éste le asignará un valor positivo si es que está satisfecho o lo contrario, si es que está insatisfecho con la información obtenida en la búsqueda que realizó en diversas fuentes y recursos informativos para cubrir su necesidad. Se expresó, mas no se profundizó, sobre la conveniencia de analizar y discutir los términos y conceptos sobre las fuentes de información, recursos

informativos, fuentes primarias, secundarias o terciarias, así como las diferencias o similitudes entre sí.

Asimismo, en este mismo tenor, se precisó la conveniencia de continuar con la discusión acerca de sus elementos: pertinencia, relevancia, recopilación, precisión y uso, parte esencial de la satisfacción (o insatisfacción) del usuario. De igual forma, los participantes coincidieron en manifestar que los anteriores elementos están ligados íntimamente con el uso que el usuario le dará a la información obtenida, de igual forma con la aplicación de la información que consiguió .

También se consideró la vertiente relacionada con los motivos que originan las necesidades de información del usuario, para lo cual se ve obligado a buscarla en alguna fuente o recurso informativo, movido por algún uso específico que tenía en mente darle a la información buscada.

La discusión continuó sobre el giro relativo a que una vez que utilizó la información adquirida, el usuario se halla satisfecho; por el contrario, si la información alcanzada no la utilizó, entonces no estaba satisfecho con ésta; lo anterior se relaciona con los elementos ya citados y con la valoración que asignaba a la satisfacción el propio usuario.

EL FACTOR TIEMPO EN EL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Se analizó y discurió acerca de cómo es posible medir el tiempo entre la aparición de una necesidad de información en el sujeto y su satisfacción. Se discutieron diferentes variables posibles que intervendrían en dicha medición, pues el lapso entre el surgimiento de una necesidad de información y su satisfacción era diferente entre comunidades de usuarios de diferente orden, como los científicos y los alumnos de educación media superior.

Asimismo, se analizó la medición del tiempo entre la satisfacción de una necesidad de información y el surgimiento de otra, en un sujeto o en una comunidad de sujetos. Así, se advirtió la importancia fundamental de investigar sobre el factor tiempo en las tres fases del fenómeno de las necesidades de información para generar conocimiento teórico sobre este aspecto.

MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

También se llevó a cabo un análisis y discusión sobre los métodos utilizados para investigar este fenómeno en diversas comunidades de usuarios. Ante la pregunta de si un mismo método, técnica e instrumento puede emplearse en comunidades diferentes de usuarios o si, dependiendo de las características de cada comunidad de usuarios debía ser la elección del método a utilizar,

la técnica más apropiada, dependiendo del método seleccionado y el instrumento más adecuado relacionado con el método y la técnica seleccionados. Asimismo, si el mismo método, técnica e instrumento ¿son útiles para investigar las tres fases del fenómeno (surgimiento de las necesidades, comportamiento informativo y la satisfacción)? Con estos cuestionamientos se guió el razonamiento sobre el análisis previo de cada método, técnica e instrumento para emplearlo en determinadas comunidades con características específicas.

Conclusiones

Después del análisis y la discusión del documento base: El fenómeno de las necesidades de información: su investigación y modelo teórico, presentado en el Seminario de Usuarios de la Información, “El fenómeno de las necesidades de información: las comunidades de usuarios y su investigación”, se llegó a las siguientes conclusiones:

Existen pocos textos en Hispanoamérica sobre este fenómeno, perceptible en los años en que no se publicó nada en estas latitudes sobre ese tema. Es necesario llevar a cabo una investigación de los niveles de publicación por país en toda la región sobre este asunto.

La poca producción sobre ese tema se debería quizá a las siguientes causas: que no existen las suficientes publicaciones debido a las carencias presupuestales; el poco interés en el tema por parte de profesores, investigadores y profesionales, además de que los profesores e investigadores escriben poco.

Actualmente ha habido un avance en la publicación en revistas electrónicas de reciente creación, sobre todo en España y Brasil, que comprenden los estudios de usuarios. Esto permitirá enfrentar los costos de la publicación. Es necesario rastrear en las revistas electrónicas lo que se escribe acerca de este asunto y realizar una investigación al respecto.

Investigar en Hispanoamérica, a partir de lo ya publicado, cómo se conceptualiza el fenómeno de las necesidades de información: si sólo consideran una fase del mismo o como un todo integral (surgimiento de la necesidad, el comportamiento informativo y su satisfacción).

Convendría investigar si el mismo método de investigación se aplica a diversas comunidades, o bien si diferentes métodos se utilizarían en la misma comunidad de sujetos para investigar, integral o parcialmente el fenómeno, o alguna de sus fases en particular.

El factor tiempo, presentado en el modelo Nein depende de muchas variables: lo cual repercute en cómo es posible medirlo dentro del proceso de surgimiento de una necesidad de información, el comportamiento informativo y la satisfacción a la misma.

La perspectiva del factor tiempo dentro del fenómeno de las necesidades de información depende de dos aspectos: medir el tiempo desde que surge la necesidad de información en un sujeto y hasta que la satisface, ya sea positiva o negativamente y medir el tiempo que va desde que se satisface una necesidad de información,

hasta el momento en que surge otra necesidad de información, lo cual se representa en el modelo Nein.

Se requiere de mayor explicación de la última fase del fenómeno de las necesidades de información, las referentes a la satisfacción, concretamente sobre los cuatro elementos que la afectan: pertinencia, relevancia, precisión y recopilación.

El modelo Nein debe subrayar que los elementos que inciden en la fase de satisfacción (pertinencia, relevancia, precisión y recopilación) son de índole valorativa, dados por el usuario desde su perspectiva, tendiendo a ser una valoración subjetiva.

Y, finalmente, que es preciso abrir líneas de investigación sobre la satisfacción y las variables que intervienen en su valoración por parte del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- Andaleeb, Syed Saad. Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications. En: *College and research libraries*, march 1998, vol. 59, no. 2, pp. 156-168.
- Applegate, R. "Models of user satisfaction: undersatanding false postives" *RQ Reference quaterly*, summer 1993, no. 4, p. 527.

- Calva González, Juan José. El fenómeno de las necesidades de información. En: *La investigación bibliotecológica en la era de la información : Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la Información, 24-26 de septiembre de 2003*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- . La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios. En: *Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 18, no.37 (jul./dic. 2004), p. 23-55.
- . Las necesidades de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales. En: *Revista General de Información y Documentación*. Vol. 13, no. 2 (2003), p. 155-180.
- . Las necesidades de información : fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p.
- . Las necesidades y comportamiento de los investigadores como usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior en América Latina. En: *Documentación de las ciencias de la información*. vol. 27, 2004, p. 97-116.
- Devadason, F. J. Pandala Pratap. "A methodology for the identification of information needs of users" *IFLA Journal*, 1997, vol. 23, no. 1, pp. 41-51.
- Durrance, J.C. *Armed for action: library response to citizen information needs*. New York: Neal-Schuman, 1984.

- . “Information needs” En: *Retinking the library information age*. V. II. U.S. Office of Educational Research Government, Office of Library Process, 1988.
- . “Information needs: old song, new tune” *School library media quaterly*, spring 1989, vol. 17, no. 3, pp. 126-130.
- Figuereido, Nice Menezes de, *Estudos de uso e usuarios da informacao*. Brasilia: IBICT, 1994.
- Gasque, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Comportamento dos professores da educação básica na busca da informação para formação continuada. En: *Ciencia da informação*. Vol. 32, no. 3 (sep./dez. 2003), p. 54-61.
- Hill, Helen Katherine. *Methods of analysis of information need*. Denton, Texas : H. K. Hill, 1987. Tesis-(Masters of Arts)—School of Library and Information Studies
- Jiménez Dávila, Rosario Gloria. Comportamiento informativo de los docentes de licenciatura de la Universidad Pedagógica Nacional. En: *Hemera : revista de ciencias bibliotecológica y de la información*. México: 2003. Vol. 1 Núm. 2, (jul./dic.), p. 6-26.
- Kogotkov, S.D. “Formation of information needs” *Nauchno tekhnicheskaya Informatsiya*, 1986, serie 2, no. 2, pp. 38-47.
- Krikelas, James. “Information seeking behavior: patterns and concepts” *Drexel library quaterly*. Spring 1983, vol. 19, no. 2. pp. 5-20
- Kunz, W., H.W.J. Rittel y W. Schwuchow. *Methods of analysis and evaluation of information needs*. München: Verlag Dokumentation, 1977.

- Magaloni de Bustamante, Ana María. *Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental*. México: UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984.
- Mostert, D.N.J., J.H.P. Eloff y S.H. von Solms. "A methodology for measuring user satisfaction" *Information processing and management*. 1984, Vol. 25, no. 5, 1989, pp. 545-556
- Münster, Irene. Un estudio de las necesidades de información, hábitos y características de investigadores en humanidades y ciencias sociales. En: *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*. Argentina, 2003, Núm. 8, p. 69-84.
- Núñez Paula, I. A. "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores" *Ciencias de la información*, 1992, vol. 23, no. 2, pp. 119-123
- . "Metodología para la introducción del enfoque sociopsicológico en las entidades de información" *Ciencias de la información*, diciembre 1991, vol. 22, no. 4, pp. 10-20
- Oliveira, Elías. Identificando necesidades de acervo de usuarios de um departamento acadêmico : uma abordagem bibliométrica. En: *Ciencia da informação*. Vol. 33, núm. 1 (jan./abr. 2004), p. 126-131.
- Perez Diez, Amalia Vicenta. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, FESABIUD, 1996

- Prasad, H. N. *Information need and user*. Varanasi : Indian Bibliographic Center, 1992.
- Ramírez Velásquez, César Augusto. Desarrollo de colecciones en bibliotecas para comunidades indígenas. En: *Hemera : revista de ciencias bibliotecológica y de la información*. Año 2, vol. 2 no. 3, (ene/jun., 2004), p. 16-26.
- Santiago Pacheco, Luis Ernesto. Necesidades y comportamiento informativo en usuarios externos de una biblioteca universitaria. En: *Hemera : revista de ciencias bibliotecológica y de la información*. México: 2003. Vol. 1 núm. 1, (ene/jun.), p. 11-36.
- Sanz Casados, Elias. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Verdugo Sánchez, José Alfredo. *Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de instituciones de enseñanza superior de la República Mexicana*. México: UNAM, Anuies, 1989.
- Wilson, T.D. Tendencias recientes en los estudios de usuarios : investigación acción y métodos cualitativos. En: *Información, cultura y sociedad : revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*. Argentina, 2003, Núm. 8, p. 9-38.

El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico. La edición consta de 150 ejemplares. Cuidado de la edición, Zindy Elizabeth Rodríguez Tamayo. Formación editorial, Mario Ocampo Chávez. Revisión especializada, Hugo Espinoza. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en Publidisa México, D. F. Se terminó de imprimir en el mes de noviembre de 2007.