

El fenómeno de las necesidades de información en España

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
Universidad Complutense de Madrid, España

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal del presente trabajo es el de mostrar en qué estado se encuentran la investigación y la práctica profesional y docente españolas en relación con lo que Calva denomina “el fenómeno de las necesidades de información”. Por otra parte, y como complemento a lo expuesto anteriormente, se ofrece una propuesta de temas a investigar en esta materia.

Tal interés parte de la suposición de que en España no existe conciencia de lo que hemos dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información” como un todo unitario e integrador, hasta el punto de que ni siquiera se utiliza tal expresión. Por otra parte, creemos que lo publicado sobre este tema, o sobre alguno de los aspectos relacionados con él, es realmente insuficiente y, además, responde a una práctica de carácter experimental o aplicada, porque da a conocer trabajos empíricos basados en estudios de campo que se interesan por la solución de problemas específicos que surgen en situaciones reales y en centros de información concretos. Se trata de trabajos que no aportan elementos necesarios para establecer un marco teórico que sirva de referencia porque, en general, son contribuciones que, comúnmente, no logran

Usuarios de la información...

establecer relaciones que generen conocimiento teórico aplicable al “fenómeno de las necesidades de información” y que sea aprovechable por las unidades de información para satisfacer los requerimientos informativos de sus usuarios, sino que responden a la ausencia de criterios uniformes en su elaboración. Este tipo de publicaciones predominan sobre los escasos trabajos teóricos, centrados fundamentalmente en la descripción de metodologías de recolección de datos. Además, creemos que la mayor parte de la práctica profesional que se da en España en relación con el usuario es una práctica que fundamentalmente persigue el conocimiento de sus necesidades y comportamiento informativos, con el fin de crear nuevos servicios o productos, aplicar mejoras y evaluar un centro de información concreto. Se observa al usuario en su comportamiento en la búsqueda de la información o se le pregunta directamente sobre sus necesidades, hábitos o satisfacción/insatisfacción en relación con la información necesitada/buscada no tanto para adaptar el centro, sus servicios y fondo a sus necesidades informativas sino como herramienta para mejorar el centro. Por último, y teniendo en cuenta la importancia del asunto, creemos que la docencia en España en la materia de la que nos ocupamos no responde a un criterio uniforme y que no todos los centros donde se ofrecen titulaciones relacionadas con la Bibliotecología y la Documentación consideran de interés su desarrollo o le dan la importancia que se merece.

Por todo lo dicho, la presente revisión se ha llevado a cabo teniendo en cuenta tres consideraciones:

1. Lo publicado en el ámbito de la Bibliotecología y la Documentación españolas, obra fundamentalmente de profesores universitarios y, en menor medida, de profesionales de la información, que utiliza como vehículo:
 - las monografías;
 - las revistas especializadas (académicas y no académicas);
 - las actas de encuentros, jornadas, congresos, seminarios...

2. Lo no publicado y que podemos conocer a través de la experiencia personal y a partir de la observación de:
 - la práctica profesional;
 - la celebración de encuentros académicos y/o profesionales.
3. El análisis de la situación en que se encuentra la formación universitaria en materia de Bibliotecología y Documentación.

PUNTO DE PARTIDA: EL MODELO NEIN

Partimos de considerar “el fenómeno de las necesidades de información” como la manifestación de todos aquellos elementos que tienen que ver con la necesidad humana de información. El término ha sido acuñado por Calva en su publicación *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. Con él se refiere a un concepto que se desarrolla a partir del llamado *Modelo NEIN (necesidades de información)*, modelo teórico que se fundamenta en la consideración de tres fases sustanciales estudiadas en relación con otros elementos que a continuación se mencionan. Las tres fases son: el surgimiento de la necesidad de información en el individuo, el comportamiento informativo desarrollado por el usuario en la búsqueda de información para cubrir la necesidad surgida y la satisfacción de la misma. Junto a ello hay que tener en cuenta otros asuntos, tales como la existencia de factores internos y externos que determinan cada una de las tres fases, los elementos que intervienen en ellas, las distintas tipologías de necesidades y comportamientos informativos, y los elementos que afectan la satisfacción de las necesidades y los métodos, así como las técnicas e instrumentos que permiten la indagación de las partes del fenómeno y de su totalidad a partir de la recolección de datos de interés.

Es evidente que el presente asunto representa un tema de vital importancia y trascendencia para la Bibliotecología, así como para la práctica profesional relacionada con ella. Su prioridad viene dada por el objeto de estudio: el usuario de información, la

Usuarios de la información...

razón de ser no sólo del ámbito práctico de nuestras disciplinas (los centros de información y sus profesionales), sino también del teórico (los centros de investigación y formación y sus profesionales). Considerar este asunto como línea de investigación dentro de la Bibliotecología y la Documentación hará que se imponga la necesidad, entre la comunidad académica, de determinar su estado epistemológico y creará un marco teórico del que en la actualidad carece.

LO PUBLICADO EN EL ÁMBITO DE LA BIBLIOTECOLOGÍA Y LA DOCUMENTACIÓN ESPAÑOLAS

Teniendo en cuenta las tres consideraciones mencionadas anteriormente, podemos decir que si atendemos a lo publicado en materia de Bibliotecología y Documentación y, más concretamente a monografías o libros, contamos tan sólo con dos referencias bibliográficas que son obra de sendos profesores universitarios de la especialidad y de la materia. La primera en publicarse fue el *Manual de estudios de usuarios*, de Elías Sanz Casado; la segunda, con 11 años de diferencia, de Aurora González Teruel, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. En ambas publicaciones encontramos un acercamiento histórico-conceptual al tema con un marcado carácter introductorio por su finalidad de apoyo a la docencia en tanto que se trata de dos manuales.

Por lo que respecta a lo publicado en revistas especializadas (académicas o no) y en actas de cualquier tipo de evento de carácter profesional o académico, contamos con tres fuentes de gran valor que nos permiten identificar lo dado a conocer en un periodo comprendido entre los años 1990 y 2008. Se trata de las siguientes revisiones bibliográficas:

- “Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990-2004”, de Aurora González Teruel y Francisca Abad García.

El fenómeno de las necesidades de información en España

- “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, de Isabel Villaseñor Rodríguez.
- “Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”, de la misma autora.

En las tres revisiones encontramos información no sólo sobre estudios de usuarios publicados en las fuentes analizadas, sino también sobre el acercamiento conceptual y teórico que se ha podido hacer al tema abordándolo en su totalidad o en alguna de sus partes. Las tres tienen en común utilizar como fuentes de búsqueda de información algunas revistas especializadas y actas de congresos de prestigio, aunque no coincidan en todas. Por otra parte, concuerdan en que la información localizada se analiza teniendo en cuenta distintos elementos:

- La autoría de los documentos para conocer qué tipo predomina, si la individual o la colectiva; y para determinar quiénes publican sobre la materia en España, si docentes universitarios y/o profesionales de la información.
- El tipo documental donde más se publica esta información: si artículo o ponencia.
- Los objetivos que persiguen los estudios de usuarios publicados y el tratamiento del tema (teórico o de aplicación práctica).
- La metodología empleada para obtener información: métodos de recolección de datos, técnicas y herramientas utilizados.
- Usuarios estudiados.

Aunque los tres trabajos se complementen, no ha existido ninguna coordinación entre sus autoras al momento de determinar las fuentes en las cuales buscar la información ni la metodología empleada; de forma que si se contrastan, se advierten algunas lagunas que conviene subsanar. En todo caso podrían obtenerse algunas conclusiones comunes a los tres trabajos, y las exponemos a continuación:

Usuarios de la información...

- Resulta más habitual que la autoría de los trabajos identificados sea de carácter colectivo, y que se asocie tanto a docentes universitarios como a profesionales de la información en activo.
- Los canales de difusión son, casi por igual, tanto el artículo publicado en revista académica como la ponencia aparecida en actas de encuentros.
- Se da un escaso tratamiento teórico del tema y predomina el acercamiento práctico; esto es, la muestra de datos obtenidos a partir de estudios de usuarios aplicados a una determinada comunidad de usuarios.
- En esos estudios, predomina el método directo y cuantitativo al momento de obtener y medir los datos, así como la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta.
- Los usuarios más estudiados son los universitarios, tanto los alumnos como los docentes.

De cualquier forma, y tomando como ejemplo los dos trabajos mencionados (obras de quien escribe este texto), podemos profundizar algo más en este asunto. Por lo que respecta a los estudios de usuarios publicados en el periodo 2001-2008, del análisis de 1008 trabajos (339 comunicaciones a congresos y 669 artículos de revistas especializadas) tan sólo 36 (el 3,57%) se pueden considerar como tales. En ellos advertimos que, en cuanto a la autoría, predominan los trabajos de autoría colectiva (23 frente a 13; el 63,88%) y obra de profesionales de la información (15 a solas y 8 en colaboración con docentes universitarios). La mayoría de ellos (15; esto es, el 41,66%) se realizan para medir la satisfacción del usuario respecto a un centro, un servicio o una fuente de información. Se trata, por tanto, de trabajos de naturaleza aplicada. Por su parte, el método de recolección de datos que más se utiliza es el directo (25 trabajos; esto es, el 69,44%); que la técnica más empleada es la de la encuesta (22; esto es, el 61,11%) y que el instrumento (o herramienta) más manejado es el cuestionario (23; esto es, el 63,88%). Por último podemos decir que la comunidad de usuarios más estudiada es la universitaria (10; esto es, el

27,77%), seguida de la de profesionales de otros ámbitos distintos a los estudiados anteriormente (9; esto es, el 25%), los docentes e investigadores (7; esto es, el 19,44%), el público en general (6; esto es, el 16,66%), los profesionales de la información (2; esto es, el 5,55%) y el público infantil-juvenil (2; esto es, el 5,55%).

En cuanto al acercamiento teórico al tema que nos ocupa, en el segundo trabajo de la autora mencionada anteriormente, vemos cómo de una etapa que abarca lo publicado en distintas revistas y actas de congresos durante el periodo de 1994 a 2009, tan sólo 26 trabajos pueden considerarse proveedores de connotaciones teóricas. Se advierte que la fuente más utilizada es la revista, a través del artículo, que el acercamiento al tema más habitual es el específico, tanto en ponencias como en artículos de revista, y que predomina el referido al análisis de metodologías y técnicas de recolección de datos (6 artículos). Otros asuntos tratados son: el usuario (3 ponencias y 2 artículos), distintas aplicaciones de los estudios de usuarios (4 artículos) y propuestas metodológicas (3 ponencias). Tan sólo 8 estudios afrontan el tema de forma generalista. En cuanto a la autoría, en general, predominan los docentes universitarios de Bibliotecología y Documentación (20), que trabajan individualmente (20). Sin embargo si analizamos este asunto teniendo en cuenta la fuente examinada, vemos cómo en las ponencias predominan los autores que son profesionales de la información (4 de 7) mientras que en los artículos, los docentes universitarios (17 de 19). Por otra parte, en las ponencias es más frecuente la coautoría (4 de 3) mientras que en los artículos, lo es el trabajo individual (17 de 19).

LO NO PUBLICADO, QUE PODEMOS CONOCER A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA PERSONAL

Se trata éste de un asunto de difícil constatación teniendo en cuenta que se basa en la experiencia y el conocimiento adquiridos a partir de la observación de:

Usuarios de la información...

- la práctica profesional, y
- la celebración de encuentros académicos o profesionales.

En España, tan sólo, existe un trabajo que pretende recoger de alguna manera un aspecto muy concreto en relación con el tema que nos ocupa. Se trata del artículo de Carina Rey Martín “La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas”. En él, la autora estudia, utilizando la técnica de la encuesta, con un cuestionario dirigido a distintas bibliotecas universitarias catalanas, si se realizan estudios de usuarios en las mismas, y con qué fin y metodología.

Los profesionales de la información llevan a cabo estudios de usuarios en distintos centros, pero no acostumbran dar a conocer los resultados obtenidos, al menos a través de una publicación. Otra cosa es que los expongan en algún tipo de encuentro. En este sentido, conviene destacar tres eventos que pueden considerarse como los únicos en España dedicados exclusivamente a los estudios de usuarios de información. Los tres se han celebrado en el ámbito académico¹ y en los tres han participado tanto docentes universitarios como profesionales de la información. Los primeros, para exponer sus líneas de investigación en la materia, y los segundos, para mostrar su experiencia en este campo, exponiendo el proceso y los datos y conclusiones obtenidos a partir de distintos estudios de usuarios aplicados en sus respectivos centros. Estos encuentros son:

- *XVI Jornadas EUBD/FADOC Complutense “Los estudios de usuarios de información”* (marzo 2007).
- *I Encuentro Internacional de Investigación sobre usuarios de la información: necesidades informativas* (noviembre 2010).
- *Seminario de usuarios de la información: el fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades. Edición española* (noviembre 2010).

1 Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid.

LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA EN MATERIA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

El interés por los estudios de usuarios de información y su evolución metodológica y conceptual no se corresponden en España con su presencia en los planes de estudio universitarios conducentes a la obtención de alguna titulación en Bibliotecología y Documentación (Diplomatura, Licenciatura, Grado o Máster). En un estudio realizado por la autora² para completar una publicación anterior,³ se obtuvieron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- De los 14 centros universitarios públicos que ofertan la especialidad de Bibliotecología y Documentación, tan sólo 9 cuentan en sus distintos planes de estudio con asignaturas relacionadas con el tema que nos ocupa.
- Estas asignaturas se imparten en las distintas titulaciones que se ofertan (diplomatura, licenciatura, grado, máster).
- Lo más destacable es la gran disparidad que se da en cuanto a:
 - incorporación de asignaturas,
 - número de curso y titulación,

2 “La formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información”, en *Memoria del 7º Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación: 7, 8 y 9 de abril de 2010*.

3 M^a Luisa Lascurain Sánchez, “Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación”. La autora ofrece los datos obtenidos a partir de una revisión exhaustiva de los planes de estudio vigentes para el curso 2006-2007 de las titulaciones de Bibliotecología y Documentación de las universidades públicas españolas.

Usuarios de la información...

- denominación,⁴
- carácter (optativo u obligatorio),
- créditos y número de horas asignados y
- contenidos.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

De lo expuesto hasta el momento, podemos concluir, en primer lugar, que en España no existe conciencia de lo que hemos dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información” como un todo unitario e integrador. De hecho, ni siquiera se utiliza tal expresión.

En segundo lugar, se puede decir que lo que se publica sobre el asunto (o sobre alguno de los aspectos relacionados con él) es muy escaso y, fundamentalmente, responde a investigación de carácter experimental o aplicada, en cuanto que da a la luz trabajos empíricos basados en estudios de campo interesados en la solución de problemas específicos en situaciones reales, lo que no aporta elementos necesarios para establecer un marco teórico que sirva de referencia. Se trata de contribuciones que, en general, no logran establecer relaciones generales y causales que originen conocimiento teórico aplicable al “fenómeno de las necesidades de información” que sea aprovechable por las unidades de información para satisfacer los requerimientos informativos

4 Un ejemplo de la disparidad lo tenemos en la denominación de las asignaturas: “Estudios de usuarios”/“Estudos de usuarios”, “Estudio y formación de usuarios”/“Estudi i formació d’usuaris” (Estudio y formación de usuarios), “Estudios de Usuarios y necesidades de información” (2), “Alfabetización informacional, marketing, estudios y formación de usuarios”, “Estudios del Consumo de Información Científica”, “Disseny d’enquestes: usos i necessitats dels usuaris” (Diseño de encuestas: usos y necesidades de los usuarios), “Anàlisi de necessitats d’informació” (Análisis de necesidades de información), “Estudis d’usuaris i anàlisi de l’ús de la informació” (Estudios de usuarios y análisis del uso de la información), “Estudis de Conducta Informativa i Necessitats d’Informació” (Estudios de conducta informativa y necesidades de información).

de sus usuarios, y que responden a la ausencia de criterios uniformes en su elaboración pero que predominan sobre los escasos trabajos teóricos, centrados fundamentalmente en la descripción de metodología de recolección de datos.

En tercer lugar, respecto a la práctica profesional, se puede decir que la que se da persigue como finalidad, o bien el conocimiento de necesidades de información de los usuarios para la creación de nuevos servicios o productos, o bien la observación de comportamientos en la búsqueda de la información que se necesitó para aplicar mejoras o considerar el grado de satisfacción/insatisfacción del usuario respecto al centro de información con el fin de evaluarlo. Importa el usuario en la medida en que pueda servir al centro (y no a la inversa).

En cuarto lugar, se ha podido constatar que la docencia en la materia de la que nos ocupamos no responde a un criterio uniforme, y que no todos los centros donde se ofrecen titulaciones relacionadas con la Bibliotecología y la Documentación consideran de interés su desarrollo o le dan la importancia que se merece.

Por todo lo dicho, se puede afirmar que en España no existe conciencia de la importancia de este tema, ni en el ámbito académico ni en el profesional. Y por ello, ante esta situación, nos atrevemos a ofrecer algunas propuestas que puedan servir para alcanzar la tan merecida consideración de todo lo que atañe al usuario de la información y sus necesidades:

1. Creemos que sería conveniente llevar a cabo revisiones bibliográficas que permitan contrastar las distintas fuentes analizadas hasta el momento, así como ampliar su área de estudio a otras revistas y actas de congresos, e incluso a otras fuentes tales como monografías y partes de monografías.
2. Consideramos de vital importancia desarrollar líneas de investigación en el ámbito universitario que contemplen “el fenómeno de las necesidades de información” en su conjunto o en cada una de sus partes.
3. Estimamos que sería de interés para el ámbito académico y profesional la organización de encuentros especializados.

Usuarios de la información...

4. Entendemos que sería conveniente unificar los planes de estudio encaminados a la formación de futuros profesionales de la información en cuanto a la inclusión de asignaturas de carácter obligatorio referidas a esta materia.
5. Creemos necesaria la creación de un marco teórico de utilidad para formadores y profesionales en activo a partir del análisis de los distintos modelos propuestos.
6. Consideramos imprescindible la publicación de todos aquellos estudios de usuarios que se lleven a cabo en cualquier centro de información.

BIBLIOGRAFÍA

Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

González Teruel, Aurora, *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, Gijón: TREA, 2005.

González Teruel, Aurora y Francisca Abad García, "Information needs and uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990-2004", en *Library and Information Science Research*, 2007, v. 29, núm. 1, pp. 30-46.

Lascurain Sánchez, M^a Luisa, "Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación", en *Revista General de Información y Documentación*, 2007, 17, 2, pp. 151-158.

Rey Martín, Carina, "La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas", en *Biblioteconomia i documentació (BiD)*, 3, 1999, pp. 1-29.

El fenómeno de las necesidades de información en España

Sanz Casado, Elías, *Manual de estudios de usuarios*, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid: Pirámide, 1994.

Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información”, conferencia presentada en el *V Seminario de usuarios de la información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades*, abril, 2010, Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Villaseñor Rodríguez, Isabel, “La formación universitaria española en materia de estudios de usuarios de información”, en *Memoria del 7º Seminario Hispano-Mexicano de Investigación en Bibliotecología y Documentación*, Jaime Ríos Ortega (coord.), César Augusto Ramírez Velázquez (comp.), México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2011 (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad), pp. 227-236.

Villaseñor Rodríguez, Isabel, “Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI”, en *III Seminario de usuarios de la información. La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*, México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 3-78.