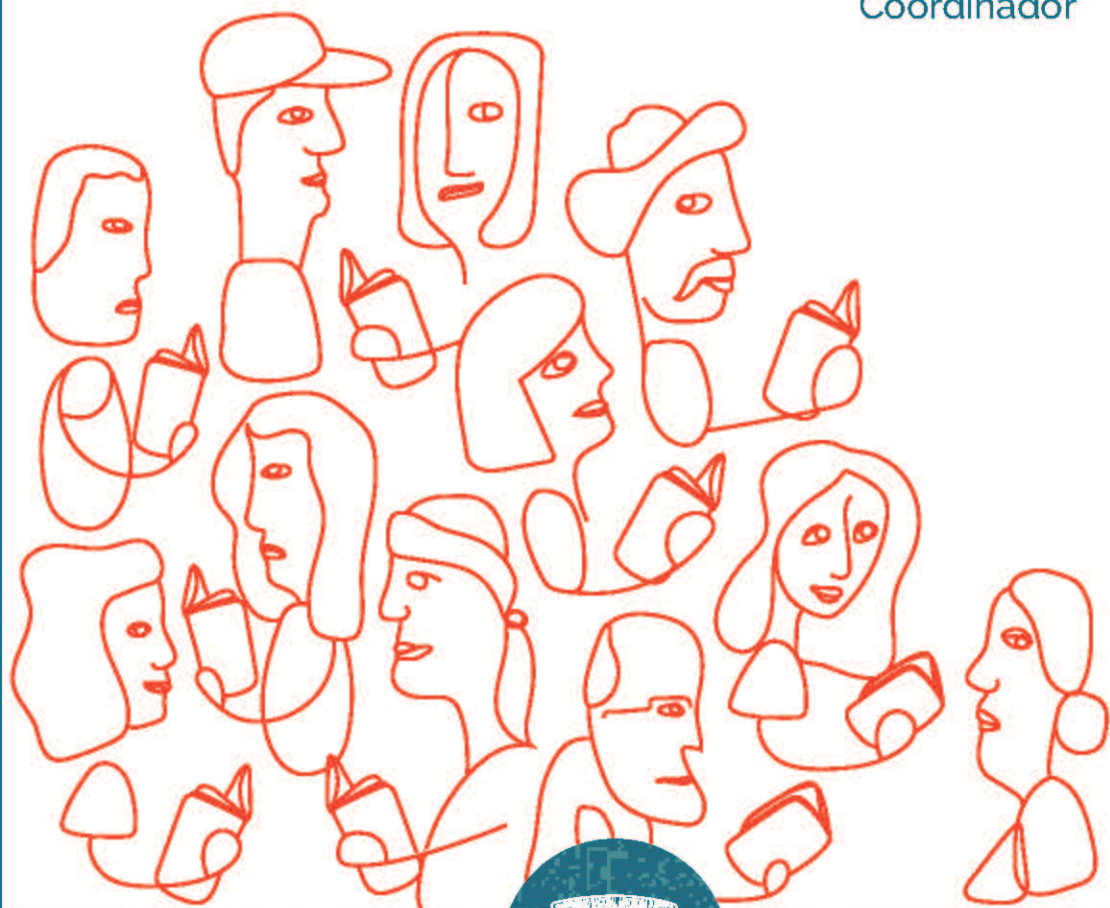


USUARIOS EN DIFERENTES CONTEXTOS INFORMATIVOS: ASPECTOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

Juan José Calva González

Coordinador



Z678.88
U79

Usuarios en diferentes contextos informativos : aspectos teóricos y prácticos / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2020.

xi, 187 p. - (USUARIOS DE LA INFORMACIÓN)

ISBN: 978-607-30-3616-0

1. Usuarios - Necesidades de información - Teoría y práctica. 2. Comunidades - Servicios de información. 3. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador.

Diseño de portada: Natalia Cristel Gómez Cabral

Primera edición, 2020

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN:

Publicación dictaminada

2020

La satisfacción de las necesidades de información de los usuarios a través del acceso a la documentación contenida en los archivos

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

IIBI, UNAM

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre los usuarios de la información relacionados con los archivos de diferente tipo y de diversas instituciones aún es incipiente. Esto lleva a que los tipos, las características y las necesidades de los usuarios de estas unidades de información aún sigan siendo desconocidos y no puedan ser utilizados los mismos criterios que para los usuarios de las bibliotecas, ya que ambas entidades (bibliotecas y archivos) son diferentes y responden a diferentes fines; por lo tanto se deduce que sirven a diferentes usuarios, necesidades y comportamientos informativos cuyo nivel de satisfacción puede ser diferente al que puede considerarse en otras unidades de información.¹

1 Véase como antecedente lo expuesto en la comunicación presentada en las Jornadas Archivando de 2016 en Villaseñor Rodríguez y Calva González, J.J. (2016, 340- 358).

Los nuevos cambios que se han dado al establecer las políticas de acceso a la información pública gubernamental por parte de los ciudadanos ha dado un mayor impulso, importancia y desarrollo no sólo a la profesión archivística, sino a los mismos archivos, los cuales deben encontrarse organizados de tal manera que cuando los ciudadanos acudan a pedir información, se les pueda proporcionar de manera expedita y que los usuarios se sientan satisfechos con la información proporcionada por el archivo a través del acceso a los documentos y no solo por los servicios y atención brindada por los archivistas.

Ante este panorama, se debe intentar establecer la relación entre el acceso a la documentación, el uso de ésta por parte del usuario y el nivel de satisfacción de sus necesidades de información, que son las que precisamente lo llevaron a acudir al archivo a buscar ese dato o esa información que cubriría sus necesidades, es decir su carencia de conocimiento sobre un hecho, fenómeno o actividad que no poseía en ese momento.

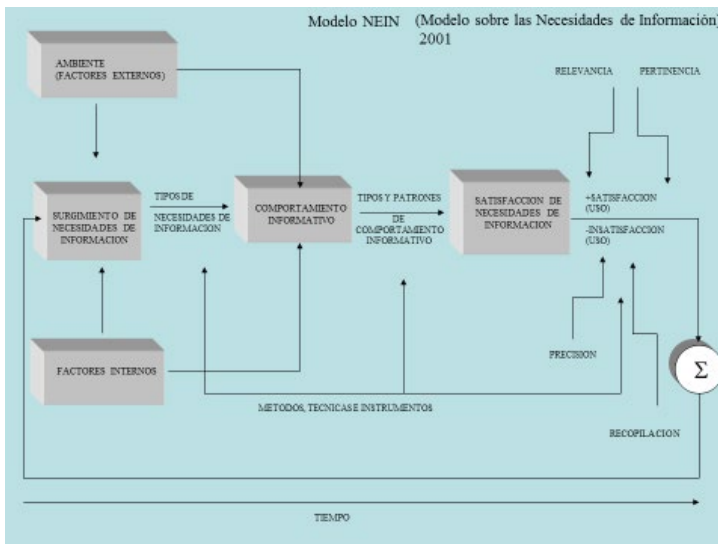
LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN SEGÚN EL MODELO NEIN

Siguiendo lo planteado por el Modelo NEIN, la satisfacción es la última fase del fenómeno de las necesidades de información, ya que primero se pasa por el surgimiento de la necesidad de información que da pie al comportamiento informativo para buscar la información que se necesita y posteriormente, al usar la información encontrada, sentirse satisfecho o insatisfecho. Esta última fase es más bien subjetiva ya que el archivo puede haberle proporcionado al usuario una cantidad grande de documentos donde se encuentra la información que solicita y después de haber leído y analizado esos documentos el usuario puede sentirse insatisfecho, ya que no se le ha resuelto su necesidad informativa. Esa insatisfacción le provoca una sensación o un sentimiento negativo hacia el archivo, sus acervos documentales y sus servicios.

El surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo lleva al individuo a la satisfacción, tercera fase del fenómeno de las necesidades de información (Modelo NEIN).

Prasad (1992) menciona que para satisfacer las necesidades de información documental, el sujeto empieza su camino activamente dentro del proceso de búsqueda de esa información; es decir, localizar en qué archivo se encuentra y después tener acceso a los documentos que la contienen. Por lo cual, todo sujeto a través de su comportamiento informativo busca la satisfacción de sus necesidades de información. Esta búsqueda es constante en nuestra sociedad actual y en las diversas comunidades de sujetos. Los sujetos buscarán cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos informativamente. Así es como la satisfacción de las necesidades de información puede ser la meta de los individuos que tienen esta necesidad informativa.

Figura 1. Modelo NEIN (Modelo sobre las Necesidades de Información)



Fuente: (Calva 2001, 168).

Pero esta concepción de la satisfacción² es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no es sólo el hecho de que el sujeto esté complacido o contento, sino que responda a las necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso en el individuo.

La satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información. Para satisfacer las necesidades de información, una persona presenta un comportamiento informativo, por ejemplo, ir al archivo, dirigirse a un servicio de información o valerse de su experiencia (Blyumenau 1986, 50). Por lo tanto, la satisfacción de las necesidades de información de la sociedad ha llevado a los sistemas nacionales de educación, archivos, museos, bibliotecas, radio, televisión y prensa, así como a los sistemas de comunicación especial a brindar servicios para proveer de información a cada sector social que compone geográficamente un estado o comunidad de un país (Blyumenau 1986).

El sujeto espera sentirse satisfecho al tener cubiertas sus necesidades de información. Esto lo logra teniendo acceso a la documentación de un archivo, esto es, satisfacción material con la información que necesita proporcionada por el archivo. Posteriormente, el individuo tendrá una satisfacción emocional al usar los documentos y encontrar que cubre su necesidad informativa, lo cual repercutirá en su comportamiento informativo posterior cuando presente otra nueva necesidad al transcurrir el tiempo.

2 Aquí sería necesario tomar en cuenta lo que menciona el *Diccionario de psicología y psicoanálisis* acerca de la palabra satisfacción: "Sensación de una persona que ha gratificado sus deseos". Pero sobre todo, la indicación respecto a que: "La palabra es difícil de definir sin incurrir en un círculo vicioso" English, H. B. y A. Ch. English (1977, 737). En el contexto documental y en concreto en el marco de la teoría de las necesidades de información, el término debe verse a partir de la explicación de lo que se entiende por necesidad de información.

De la misma manera, si no se obtiene satisfacción, lo emocional estará cargado de una serie de sentimientos negativos en el sujeto, lo cual afectará su comportamiento futuro con relación a las nuevas necesidades que tenga y en relación con la imagen del archivo que no le proporciona el acceso a la documentación con la información que necesitaba. Visto así, es posible establecer como fundamento que el sujeto es el único que puede determinar si están satisfechas de sus necesidades de información a través del acceso a los documentos proporcionados por el archivo. Asimismo, la necesidad de información y el comportamiento informativo tienden frecuentemente a buscar la satisfacción.

Con respecto a las necesidades de información, debe existir una satisfacción material, es decir, con los documentos proporcionados por el archivo que contengan la información que necesita el sujeto para que posteriormente éste presente un estado de satisfacción emocional; si no se da la primera, no se presentará el segundo estado. Para alcanzar la satisfacción de las necesidades de información, se tienen que tomar en cuenta varios factores que tienen un peso decisivo, en muchos de los casos, en diferentes comunidades de sujetos. Son pocos los autores que han esbozado varios de estos factores, entre los cuales se pueden mencionar algunos de ellos (Sanz 1994, 30):

- Con respecto a la información
 1. Disponibilidad.
 2. Costo.
 3. Calidad.
 4. Accesibilidad (acceso a la documentación).

- Con respecto al usuario
 1. Madurez y experiencia del usuario en el uso de los recursos y fuentes informativas (del archivo).
 2. Especialización del usuario en el tema donde se enmarcan sus necesidades de información.
 3. Conocimiento de las fuentes y recursos (con que cuenta el archivo al cual acude).

Usuarios en diferentes contextos...

4. Idioma.
5. Impresiones subjetivas que posea el sujeto.

También Line (1987, 27) menciona dos tipos de factores que afectan la satisfacción que puede tener el sujeto al buscar la información que cubra sus necesidades de información:

- Factores independientes del servicio archivístico de información
 1. Volumen de los documentos que se tengan sobre el tema,
 2. Número de usuarios potenciales que solicitan el servicio archivístico y de información.
 3. Cobertura documental de los documentos que se posean.
 4. Los documentos que se le proporciona al usuario.
- Factores dependientes del servicio archivístico y de información
 1. Expectativa de respuesta positiva por parte del servicio.
 2. Expectativa de suministrar la información y los documentos en el plazo de tiempo adecuado.
 3. Capacidad de localizar los documentos.
 4. Uso de todos los recursos del sistema de información que tenga el archivo.
 5. Costo.

El análisis de factores como los dependientes del usuario, del archivo (recurso) y de las propias fuentes (documentos del archivo) podrá ayudar a la evaluación de la satisfacción o determinar su nivel de satisfacción. Se puede establecer como fundamento que los factores que dependen del archivo (recursos) y de las fuentes (documentos contenidos en el archivo) se suman a los factores externos: sociales, gubernamentales, institución donde labora el usuario, etcétera, e internos, que tienen que ver con el usuario (idioma que

habla, experiencia en el uso de los recursos informativos, etcétera) intervienen en el nivel de satisfacción que tenga el usuario de la información y por tanto del acceso a la documentación del archivo.

LA VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Hay que iniciar por recordar que la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades no siempre es exitosa. Ello significa que a la satisfacción se le puede valorar como positiva o negativa.

Mostert, Eloff y Solms (1989, 545-556) aseguran que la satisfacción de los usuarios de las comunidades de las diversas unidades de información, como pueden ser los archivos, debe ser medida para poder ser valorada; la evaluación de la satisfacción que proponen se puede hacer con una metodología de encuestas en la que se incluyan los siguientes pasos:

1. Buscar las herramientas de medida o instrumentos.
2. Determinar los estándares mínimos para los instrumentos.
3. Identificar el mejor método de medida.
4. Planear la conducción de la encuesta de satisfacción de usuarios.
5. Determinar en qué ambiente se llevará a cabo la encuesta y desarrollar criterios para los instrumentos de medida.
6. Decidir la fundamentación matemática para el proceso de los datos.
7. Tomar las medidas administrativas para la aplicación de la encuesta.
8. Llevar a cabo la encuesta tomando en cuenta la agrupación de los usuarios por diferentes formas, hacer las mediciones en toda la comunidad aplicando el instrumento a cada grupo homogéneo que se formó y auxiliarse de un departamento de cómputo para la codificación y manejo de datos.
9. Procesar los datos o resultados.
10. Identificar la insatisfacción sobre los diversos tópicos señalados por los usuarios.

Usuarios en diferentes contextos...

11. Presentar e interpretar los resultados a las autoridades de formas diferentes.
12. Planear nuevas estrategias para implementar nuevos servicios o revisar los existentes.
13. Revisar la metodología usada para detectar la satisfacción de los usuarios y elaborar un nuevo plan para continuar con la medición de la satisfacción siguiendo un ciclo.

Se puede determinar la valoración de la satisfacción de una comunidad de usuarios de un archivo a través de una escala que irá de la total insatisfacción (el cero) hasta la total satisfacción (el diez) por medio de la utilización de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El resultado de este tipo de investigaciones dará como resultado el encontrar la satisfacción o la insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva. Además de los factores mencionados anteriormente, existen otros elementos que intervienen en la valoración que hace el sujeto sobre su estado y percepción de satisfacción o insatisfacción.

LA SATISFACCIÓN Y LA INSATISFACCIÓN

a) La satisfacción (es positiva)

La satisfacción –resultados positivos– de una necesidad de información, a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y los recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva. Lo anterior sugiere pensar en las características que deben tener dichas fuentes y recursos documentales. La valoración o evaluación de las fuentes y recursos las proporciona el propio sujeto, ya que es el único que tiene las necesidades de información y es quien puede decir si está satisfecho o no su necesidad.

Es indudable que si está satisfecho es porque la fuente o el recurso documental fue pertinente, relevante y precisa. Asimismo,

los archivos preocupados por atender las necesidades de información de su comunidad de usuarios deben realizar las investigaciones pertinentes para medir la satisfacción de sus necesidades con el fin de repercutir en el desarrollo de las colecciones documentales, servicios archivísticos y de información, así como en la propia gestión del archivo. Figueredo indica que se ha descubierto que el uso que una comunidad le da a su unidad de información se debe a factores de acceso físico y uso fácil de sus recursos –el principio del menor esfuerzo–, razón por la cual el acceso geográfico al archivo es importante en la satisfacción de usuarios.

b) La insatisfacción (es negativa)

La necesidad de información reflejada en un comportamiento informativo que busca encontrar la satisfacción de esa necesidad a veces no culmina de forma positiva, toda vez que el sujeto no logra cubrir la carencia de conocimiento e información acerca de un hecho, objeto o fenómeno que se le presenta en el desarrollo de sus actividades. De hecho, si después de pasar por el proceso de aparición de una necesidad de información, el sujeto al llegar a la fase de búsqueda de información no encuentra el documento con la información que precisa, no logrará cubrir sus carencias ni mucho menos podrá tener el equilibrio con el medio que lo motivo a tener una necesidad de información.

La insatisfacción se presenta en los sujetos que siguen teniendo la carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o fenómeno y que a pesar de tener un comportamiento informativo determinado no la han alcanzado. Este usuario estará insatisfecho si la institución no le da los documentos que contengan la información que necesita. En este escenario, es indudable que el usuario estará insatisfecho por los servicios del archivo que le fueron brindados en un momento dado, lo cual reflejará en una valoración o evaluación negativa del archivo que lo atendió.

LOS ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

De acuerdo con Applegate (1993, 527), existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación.³

Los cuatro elementos que presenta como involucrados en la satisfacción del sujeto en cuestiones de información se pueden articular en dos grupos, según las fases del Modelo NEIN sobre las necesidades de información:

- a) La pertinencia y la relevancia tienen que ver con la información proporcionada por el archivo, la biblioteca o centro de documentación al momento de dar al sujeto la información, a través de un documento, en respuesta a su necesidad y comportamiento informativo (buscar o preguntar).
- b) La precisión y la compilación o recopilación se refieren a la búsqueda de la información en los documentos proporcionados por el archivo. Este par de elementos pueden estar contenidos en la información que tiene el documento proporcionado que responde a la necesidad informativa de usuarios.

Estos pares de elementos pueden analizarse dentro de la teoría de las necesidades de información como se muestra en el siguiente cuadro.

3 Applegate utiliza el término en inglés *recall*, pero lo toma en el sentido de recordar que hay algo escrito en algún documento que responde a la necesidad de información o a la pregunta del usuario en un sistema de información. Esto significaría responder con el documento que contiene la información que el sujeto necesita.

Figura 2. Relación entre los elementos de la satisfacción y las fases del fenómeno de las necesidades de información.

Fases de la teoría de las necesidades de información		Elementos de la satisfacción
Necesidades de información documental	→	Pertinencia y relevancia
Comportamiento informativo (manifestación de las necesidades)	→	Precisión y recopilación
Satisfacción de las necesidades	→	Evaluación de la satisfacción (positiva o negativa)
Evaluación de la satisfacción (positiva o negativa)		

Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse, la pertinencia y la relevancia corresponden a satisfacer las necesidades de información, y la precisión y la recopilación a satisfacer el comportamiento informativo que, por consecuencia, tenderían también a satisfacer las necesidades; todos los cuatro elementos juntos conjugados llevan a la satisfacción, ya sea positiva o negativa (insatisfacción).

Pertinencia

Los documentos son pertinentes si se acercan a responder la necesidad de información del sujeto que pregunta en una unidad de información y le son presentados al usuario en el momento que los necesita, pero no son precisos sino pertinentes en ese momento. Sokolov, por su parte, señala como pertinencia “[...] a la correspondencia subjetivamente valorada por el usuario de la información del contenido de la información recibida con sus intereses informativos” (Sokolov 1967, 79).

Según se ve, la concordancia que se establece entre la información y los documentos recibidos por el sujeto es la que permite

satisfacer su necesidad de información en el momento en el cual la necesita. Pero es conveniente insistir en que el sujeto es el único que puede determinar si el documento es pertinente para satisfacer su necesidad de información y si está satisfecho o no con los documentos que contienen la información que necesita.

Relevancia

Los documentos con la información son relevantes si son importantes para responder a la pregunta planteada por el usuario. A lo anterior cabe señalar que la pregunta de un sujeto, planteada en un archivo, una biblioteca o centro de documentación, es una manifestación de la existencia de una necesidad de información, y es labor del archivista dar claridad a la interrogante del usuario, de tal forma que realmente manifieste la necesidad que le subyace. Por su parte, Sokolov dice de la pertinencia que es “[...] la correspondencia semántica objetivamente existente entre el contenido de la demanda informativa y la información recibida” (Sokolov 1967, 9-36) por el sujeto por parte de la unidad de información (archivo). Es importante la información, pero no es preciso, es decir responde al tema, pero no es precisamente lo que el usuario necesita.

Precisión

La búsqueda de información arroja un listado de referencias de los documentos con la información que el usuario necesita. Este elemento se ubica en la búsqueda y obtención de resultados e indica que el archivo le entregue al usuario las referencias de los documentos que respondan concretamente a su necesidad de información. Es así como se espera que el resultado de la búsqueda de información en un sistema informativo arroje referencias documentales que correspondan a la necesidad del usuario, y con un paso posterior el acceso a la documentación del archivo.

Recopilación o compilación de documentos

La búsqueda de información arroja un listado de referencias y los documentos con la información que necesita el usuario; es decir, se tiene acceso a la documentación del archivo. Este factor, además de ser un listado con referencias documentales, en el que se tienen que incluir todos los documentos o algunos de ellos que fueron recopilados: ellos comprenden la información que se espera que satisfaga las necesidades de información del usuario. La recopilación comprende documentos que son precisos, relevantes y pertinentes, entendiendo que están incluidos todos los precisos, algunos relevantes y pocos pertinentes.

Como puede advertirse, los factores internos, los externos y estos cuatro elementos referidos al documento en sí mismo, más la forma de búsqueda, determinan la satisfacción o insatisfacción del sujeto frente a un servicio archivístico y de información.

La evaluación de la satisfacción

La aplicación de encuestas como una técnica para evaluar o medir la satisfacción o la insatisfacción puede ser vista como una de las posibilidades para obtener información acerca de la naturaleza y los resultados de la utilización de los documentos a los cuales tuvieron acceso los usuarios del archivo.

También, la utilización del estudio de usuarios es común en la evaluación de archivos, bibliotecas y otras unidades de información (Powell 1984); sin embargo, este tipo de estudio ha sido criticado en varios campos, según lo señalan Wilson y Streatfield (1981); Streatfield (1983); Rodhe (1986); Dervin y Nilan (1986), y Swit, Barner y Will (1979).

De las investigaciones de los autores señalados anteriormente se puede concluir lo siguiente:

- a) Los evaluadores son los que dictan o asignan en términos que ellos definen las diferentes categorías sobre el

- comportamiento de los usuarios, que en su gran mayoría no corresponden a la experiencia del sujeto que acude a las diversas unidades de información.
- b) Las necesidades de información de los usuarios cambian con el tiempo, al igual que su comportamiento informativo; asimismo, los sujetos se ven influenciados por los factores internos y externos que los impactan durante la búsqueda de información, durante su aprendizaje del propio tema de su necesidad y por la disponibilidad de los documentos en el archivo o cualquier otra unidad de información. En los *estudios de usuarios* se hace imprescindible la utilización de otros métodos, técnicas e instrumentos.
 - c) Para los usuarios, las diferentes unidades de información son sólo un recurso o medio a través del cual buscan satisfacer su necesidad de información. Y los evaluadores, por su lado, no ven al usuario sino únicamente el uso del archivo como un fin en sí mismo, de tal suerte que cualquier evaluación que se practique en este sentido quedará restringida al uso de la unidad de información, lo cual implica una limitación.

Pero el archivo requiere para su evaluación contar con los éxitos obtenidos de las búsquedas de información realizadas por los usuarios de dicha unidad de información; esto es, una evaluación de la satisfacción de los sujetos. Asimismo, la satisfacción del usuario se determina sólo en parte por la colección documental del archivo y su factibilidad; ésta debe determinarse luego de conocer si fueron cubiertas sus necesidades de información y si hubo correspondencia con su comportamiento informativo. La satisfacción ayuda a determinar las actitudes de los usuarios hacia el archivo y, probablemente, su conducta futura en la búsqueda de información. Sin embargo, es de considerarse que la valoración de los servicios por parte de los usuarios debe tratarse con precaución.

Por lo tanto, las investigaciones realizadas en archivos y otras unidades de información han encontrado que las características

de los usuarios; es decir, los factores internos,⁴ afectan también significativamente a las evaluaciones de los mismos; esto es, grupos diferentes de usuarios evalúan la misma unidad de información (archivo) en forma distinta (D'Elia 1983), aunque no está claro qué tanto reflejan estas evaluaciones el desempeño de la misma. Las valoraciones subjetivas hechas por el usuario se deben usar a la par con datos objetivos, donde no interviene el juicio del usuario.

Entonces, algunas de las investigaciones que reflejan los aspectos anteriores acerca de las influencias que tienen los usuarios al evaluar la satisfacción de sus necesidades de información a través del servicio documental obtenido de su unidad de información que los atiende son, por ejemplo, la desarrollada por Melo en 1978 con un grupo de estudiantes y profesores del Centro de Artes e Comunicacao, Ciencias Exatas y Filosofia e Ciências Humanas de la Universidade Federal de Pernambuco en Brasil.

Otra de estas investigaciones es la de Apple (1978), que tenía por objetivo documentar el uso y desempeño del Learning Resource Center del Eldgin Community College. Esta investigación cubría las áreas de materiales, personal y mobiliarios y equipos en términos de servicio a los usuarios con el objeto de ver su satisfacción en cuanto a los factores externos que podían influir en la evaluación que diera el usuario.

Woll (1987) realizó una investigación sobre la satisfacción del usuario para usarla como un indicador de la efectividad de la unidad de información al atender las necesidades de información de los sujetos. Para ello analizó seis mediciones de los servicios comparados con la satisfacción de los usuarios de dieciocho bibliotecas departamentales del Carnegie Library of Pittsburgh System.

Por otra parte, la evaluación del sistema de información o archivo se puede realizar contemplando estos tres puntos:

4 Factores que forman parte del Modelo NEIN y que corresponden con edad, escolaridad, idiomas, habilidades informativas, bagaje cultural, experiencia, conocimientos sobre el tema que le interesa, etcétera.

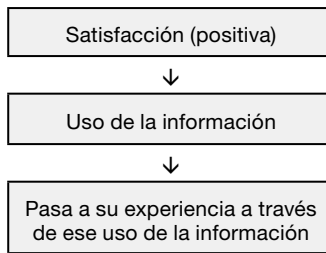
Usuarios en diferentes contextos...

- a) Si cubre las necesidades de información de su comunidad.
- b) Si los servicios archivísticos y de información son adecuados para cubrir las necesidades de información.
- c) Analizar las mismas necesidades de información.

Tomando la idea de Kunz⁵ del método de análisis de sistemas, éste puede ser utilizado para evaluar la satisfacción como última parte del proceso de la teoría de las necesidades de información, pues es en esta fase es donde se relacionan el sistema de información (archivo, etcétera) y el usuario (sus necesidades de información y comportamiento informativo), fase en la que se aplican las técnicas y los instrumentos conocidos.

La información que obtuvo del acceso a la documentación del archivo que satisfizo al sujeto –es decir, positiva– será utilizada por éste y formará parte de su experiencia acumulada en el cerebro; será una parte más de ese gran cúmulo que podrá seguir utilizando en otros momentos, ya que ha quedado registrada ahí. Así puede estructurarse la idea:

Figura 3. Resultados de una satisfacción (positiva)



Fuente: Elaboración propia.

5 Kunz acude a la utilización del método de análisis de sistemas para evaluar los sistemas de información y su relación con el usuario. Esto da la idea de que puede ser utilizado para evaluar la satisfacción de usuarios de un contexto en el que se busca satisfacer la necesidad de información documental (Kunz, Rittel y Shwuchow 1977, 49).

La insatisfacción no guardará información en el cerebro del sujeto, el cual seguirá presentando las necesidades de información, pero afectará su comportamiento conduciéndolo a buscar la información en otros recursos y fuentes, y esto afectará sólo su estado emocional y psicológico, ya que se sentirá insatisfecho o frustrado.

Como puntualiza Figueredo (1994), la solución a un problema de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios nunca podrá aplicarse a otra institución, ya que los archivos, las bibliotecas, los centros de documentación y las situaciones humanas nunca son totalmente semejantes. Podrá haber un nivel de semejanza, no un cien por ciento, pero la determinación de ese nivel es siempre imperfecta y subjetiva. Si los archivos u otras unidades de información no satisfacen las necesidades de información de forma positiva, otra entidad u organismo lo hará o serán creadas otras entidades para realizar esta tarea (Figueredo 1994).

Reflexionando sobre lo expuesto hasta este aquí: la satisfacción depende del sentir del usuario, no solo de la cantidad de documentos que le brindó el archivista, sino de sentir que el documento o los documentos (si son varios) cubren sus necesidades de información. La medición de la satisfacción del usuario del archivo es una investigación enmarcada en todo un marco teórico que se refiere al fenómeno de las necesidades de información. Los resultados de la detección del nivel de satisfacción del usuario del archivo son de utilidad para que el archivo pueda evaluar sus acervos documentales, sus servicios y la atención que le ofrece el archivista.

CONCLUSIONES

La satisfacción de las necesidades de información es un tema que debe ser investigado con los usuarios de archivos, partiendo como supuesto que tienen acceso a la documentación que contiene el archivo, y entonces verse desde dos perspectivas:

- La satisfacción.
- La insatisfacción.

Usuarios en diferentes contextos...

Es preciso investigar los niveles de satisfacción o de insatisfacción de los usuarios de archivos tomando como referencia un modelo teórico como el Modelo NEIN y de que se tiene acceso a la documentación del archivo.

El usuario del archivo es el único que puede decirnos si están satisfechas o insatisfechas sus necesidades de información a pesar de haber tenido acceso a la documentación.

Los resultados de una investigación sobre el nivel de satisfacción o de insatisfacción de los usuarios de archivos permitirán evaluar:

- El acceso a la documentación del archivo.
- La información contenida en los documentos que contiene el archivo.
- Los servicios que brinda el archivo.

Determinar si el nivel de satisfacción depende del acceso a la documentación contenida en el archivo y por tanto de la información registrada en los documentos.

BIBLIOGRAFÍA

- Apple, E. (1978). "Survey of learning resources center: facilities and use" En: Ching-Chi, Che, ed. *Quantitative measurement and dynamic library services*. Phoenix, Ar.: Oryx, pp. 185-199.
- Applegate, R. (1993). "Models of user satisfaction: understanding false positives" *RQ Reference quarterly*. Núm. 4: 527.
- Blyumenau, D. I. (1986). "Refining initial concepts in information needs theory", *Nauchno-tekhnicheskaya Informatsiya*. Serie 2, núm. 2 (1986): 48-56.
- Calva González Juan José. (2001). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM. Disponible en <https://132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=162>.
- D'Elia, G. y Sandra Walsh. (1983). "User satisfaction with library services: a measure of public library performance?" *Library quarterly*, vol. 53, no. 2 (1983): 109-133.
- Dervin, B. y M. Nilan. (1986). "Information needs and uses". *Annual review of information science and technology*. vol. 21 (1986): 3-33.
- Figueiredo, N. M. (1984). *Estudo de usos e usuarios da informacao*. Brasilia, IBICT.
- Line, M. B. *Medición de la eficacia de los sistemas de suministro de documentos*. París, Unesco, 1987
- Kunz, W., H. W. J. Rittel y W. Schwuchow. (1977). *Methods of analysis and evaluation of information needs*. Múnich: Verlag Dokumentation.
- Melo, L. G. C. (1978). *Hábitos e interesses dos usuarios da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco*. Rio de Janeiro: IBICT.

Usuarios en diferentes contextos...

- Mostert, D. N. J., J. H. P. Eloff y S. H. von Solms. (1989). "A methodology for measuring user satisfaction" *Information processing and management*, vol. 25, núm. 5: 545-556.
- Núñez Paula, I. A. (1986). "La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades peculiares de información", *Actualidades de la información científica y técnica*, vol. 17, núm. 4-6.
- Powell, R. R. (1984). "Reference effectiveness: a review of research", *Library and information science research*, vol. 6 núm. 1.
- Prasad, H. N. (1992). *Information needs and users*. Varanasi Indian Bibliographic Center.
- English, H. B. y A. Ch. English. (1977). *Diccionario de psicología y psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós.
- Rodhe, N. F. (1986). "Information needs" *Advances in librarianship*. 1986, vol. 14, pp. 49-73.
- Sanz Casados, Elías. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez.
- Sokolov, A. V. (1967). "Influencia de los factores subjetivos en la calidad del trabajo de los sistemas de búsqueda informativa", *Nauchno Technicheskaya Informatsyva*, Serie 2, núm. 12, p. 9-36.
- Streatfield, D. R. (1983). "Moving towards the information user: some research and its implications", *Social Science Information Studies*, vol. 3, núm. 4: 223-240.
- Swit, D. F., Violo A. Will, D. A. Barner. (1979). "A sociological approach to the design of information systems" *Journal of the american society for information science*, 1979, vol. 30, núm. 4: 215-223.

- Villaseñor Rodríguez, I. y J. J. Calva González. (2016). “Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico” en *Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades 9 y 10 de noviembre 2016*, 340-358. Javier González Cachafeiro, León, España, Fundación Sierra-Pambley.
- Wilson, T. D. y D. R. Streatfield. (1981). “Structured observation in the investigation of information needs”, *Social science information studies*, vol. 1, núm. 3: 173-184.
- Woll, E. B. (1987). An application and analysis of six output measures correlated with user satisfaction in the branch libraries of Carnegie Library of Pittsburgh System. Pittsburgh, Ph. E. B. Wolls. Tesis (PhD. University of Pittsburgh).

Usuarios en diferentes contextos informativos: aspectos teóricos y prácticos. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Natalia Gómez Cabral. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Grupo Fogra. Año de Juárez 223. Col. Granjas San Antonio. Alcaldía Iztapalapa. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en 2020.