

USUARIOS Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Versión en castellano

Realizada por Laurie Ann Ortiz Rivera

Universidad Carlos III de Madrid

Las necesidades de información de los usuarios es la principal preocupación de los gestores de los servicios de información. El objetivo último de cualquier sistema de recuperación de información es proporcionar y ofrecer la información que pueda corresponder precisamente con las demandas o los requisitos de información. Sin lugar a dudas, el éxito del servicio de información se obtiene adaptando los servicios a las necesidades específicas del individuo, en lugar de hacer lo contrario, adaptar las necesidades del usuario a los resultados de los sistemas de información.

Función e Identificación del Usuario

No existe un campo de la actividad humana donde la información no sea uno de sus componentes. Ya sea la investigación y el desarrollo, la empresa y la industria; la información tiene que ser adquirida, procesada, almacenada, recuperada y diseminada para su comunicación. De hecho, la efectividad para la realización de todas estas esferas de actividades depende, en gran medida, de la disponibilidad de información en el momento oportuno y en la cantidad adecuada. La información es un bien común cuyo uso permite convertir recursos naturales en bienes y productos consumibles. La generación, diseminación, transferencia y comunicación de la información tiene lugar entre las personas a través de canales y medios en una variedad de contextos y ambientes. En otras palabras, los individuos operan en un ambiente de comunicación de la información. Por lo tanto, debe realizarse una valoración correcta de las necesidades de información de los usuarios ya que esto forma la base para las actividades de información. Las necesidades de información de los usuarios deben ser valoradas para un suministro eficaz de los servicios de información de manera que satisfagan sus necesidades.

Las actividades de manejo de información deberán estar basadas enteramente en las necesidades de los usuarios. Dentro de cada categoría de usuario existen diferentes necesidades de información dependiendo de sus funciones, responsabilidades y tareas. Los grupos de usuario incluyen a los empleados de gobierno, legisladores, parlamentarios, empresarios industriales, investigadores, profesores, estudiantes, obreros experimentados en varios sectores de la producción y público general. Las necesidades de información varían distintamente entre estas categorías de usuarios. Las necesidades y los recursos tienen que acoplarse según la valoración cuidadosa de las necesidades de información. El uso de la información, el comportamiento en la recuperación, las necesidades expresas, las deficiencias en el suministro, los requerimientos de información según la variedad de usos, se han convertido en los puntos sobre los que se centra este estudio.

Información y Usuarios

Las funciones de información existen porque hay usuarios cuyas necesidades deben ser satisfechas. Estas necesidades deben ser identificadas y evaluadas. Existe un número de términos sinónimos para representar el concepto de usuario como patrocinador, cliente, miembro, etc. El usuario es un componente importante de cualquier sistema de información. Todos en algún momento hemos hecho uso de la información y por lo tanto todos somos

usuarios. Los usuarios son el eslabón más importante en los sistemas de comunicación de información. Los sistemas de información existen para satisfacer las necesidades de información de los usuarios dependiendo, en parte, el alcance y la utilidad de la información.

En el pasado los sistemas de información fueron planificados y establecidos sin realizar algún examen empírico sobre (i) la definición y las características de usuarios potenciales, (ii) el comportamiento de la comunicación y las necesidades de información de los usuarios potenciales, (iii) la difusión de la información y las estrategias de comunicación para el nuevo sistema, (iv) las estrategias para facilitar la retroalimentación del usuario y la modificación del sistema.

Puede decirse que el usuario como un componente esencial del sistema de información es en su mayoría el tema más descuidado. Un sistema de información tiene que tener en consideración los requisitos de información de los usuarios potenciales. El usuario potencial puede ser definido como aquel que mantiene un alto grado y una razonable frecuencia en el uso de la información. El uso de la información por parte del usuario puede ocurrir sin una demanda expresa o sin haber sentido una necesidad. La mayoría de los servicios de información se ofrecen en anticipación a las demandas de los usuarios en vez de basarse en sus necesidades reales de información.

La forma en que los usuarios (pueden ser científicos, ingenieros, tecnólogos, administradores, planificadores, etc.) hacen uso de los sistemas de información que están a su disposición, la demanda que hacen de estos, la satisfacción alcanzada por sus esfuerzos y el efecto resultante en su futuro trabajo son algunas cuestiones objeto de estudio que son necesarias para una planificación acertada de los sistemas de información y los servicios dirigidos para satisfacer sus necesidades.

El comportamiento en la búsqueda de información, es decir, las estrategias y las acciones llevadas a cabo para localizar los elementos de conocimiento varían de un grupo de usuarios a otro. Un grupo puede ser el usuario final. Así, el estudio de comportamiento de búsqueda del usuario se ha hecho esencial para explicar los fenómenos observados del uso de la información, y la mejora de la utilización de la información a través de la manipulación de condiciones esenciales. La nueva información y el producto deberán coincidir con las necesidades del usuario. El sistema tiene que dirigir el suministro de información más específicamente hacia la categoría identificada de usuarios y adaptar la infraestructura de los servicios de información a las habilidades y hábitos del usuario. La atención deber estar dirigida al usuario final en lugar de a la tecnología.

El análisis de la definición de Ciencia de la Información realizada por diferentes especialistas, revela que el "usuario de información" ha sido invariablemente enfatizado. Según Wilson, la ciencia de la información consta de una serie de prácticas y estudios disciplinares relacionados, que se preocupa por la transmisión, organización, almacenamiento y uso de la información junto con los estudios de usuario de información. El ser humano es el que procesa y es el usuario esencial de la información. Necesitamos proporcionar un servicio que identifique las necesidades del usuario y que les ayude a identificarlas. Los profesionales de la información deben aprender a identificar las verdaderas necesidades de información de nuestra sociedad. Este profesional debe aprender a hacer frente a las necesidades dinámicas de información en vez de aquellas necesidades estáticas.

De acuerdo con Wersig, la Ciencia de la Información está basada en la noción de las necesidades de información de cierta gente... y se preocupa con el estudio de los métodos de

organización de los procesos de comunicación en una forma que reúne estas necesidades de información. Este tema aborda la organización de los procesos de comunicación de la información para una clientela específica. Belkin y Robertson han reiterado que la ciencia de la información es una disciplina orientada al problema del traslado eficaz de la información deseada desde la persona que la genera hasta la persona que hace uso de ella. De acuerdo a estos autores, la ciencia de la información debe ser definida como esa serie de principios y reglas prescriptivas que tratan con la organización, mantenimiento y administración de un conjunto de información científica, técnica y de administración usada para la toma de decisiones. Esto tiene relación con el mejoramiento de la comunicación de la información registrada en tres grupos de individuos: (i) el que origina la información (ii) el procesador de la información (iii) el usuario de la información.

Función e Identificación de Usuarios

El individuo que tiene un acceso activo al conocimiento-información y ha hecho uso de ese conocimiento-información está descrito como usuario. El usuario puede ser agrupado por materias-disciplinas o por tipo de actividades. Existen necesidades de información diferenciadas para varias categorías de usuarios. Si la información es un proceso y un bien y los individuos están involucrados en ambos, entonces el servicio que apoya estas funciones deberá tener la capacidad de acoplar ambos hacia el logro de la satisfacción máxima del usuario. Las actitudes del usuario abarcan una sucesión de actividades que relacionan a los objetos culturales simbólicos o sus sustitutos bibliográficos. Cuando los usuarios tienen éxito en el acceso, los materiales solicitados se obtienen y se usan. Los usuarios funcionan a base de un sistema teórico general que puede ser esquematizado de la siguiente forma:

		<i>Registro Bibliográfico</i>
	<i>Búsqueda</i>	<i>Objeto Simbólico Cultural</i>
<i>Acceso de Búsqueda</i>	<i>Selección</i>	
	<i>Evaluación</i>	
	<i>Registro Bibliográfico</i>	
<i>Obtención</i>	<i>Objeto Simbólico Cultural</i>	
	<i>Registro Bibliográfico</i>	
<i>Uso</i>	<i>Objeto Simbólico Cultural</i>	

El término cultura incluye las ideas y los valores internalizados en las personas que operan en sus grupos humanos y el producto de las acciones y los comportamientos toman forma de símbolos y artefactos. Las necesidades de información del individuo, la importancia de la misma, las facilidades disponibles para satisfacerlas, el conocimiento acerca de estas facilidades, su valoración, la estimación de la probabilidad de adquirir lo que se quiere; todos estos factores pueden afectar el comportamiento de búsqueda de los usuarios.

La diferencia entre los usuarios tiende a estar relacionada con el trabajo que realiza en el descubrimiento científico, la innovación tecnológica y la adopción o difusión de la innovación. El servicio puede anticiparse, corresponder y ser sensible a las necesidades de los usuarios.

Concepto de Necesidad de Información

El objetivo del estudio de las necesidades de información es:

- (i) Explicación de los fenómenos observados en el uso de la información o la necesidad expresada
- (ii) La predicción del uso de la información
- (iii) El control, y por ello, el mejoramiento de la utilización de la información a través de la manipulación de las condiciones esenciales.

La necesidad de información (necesidad de estar informado) es de hecho una situación en la cual existe una inseparable interconexión entre "información" y "necesidad". La información se origina y se genera porque existe una necesidad o un interés. El contenido de la información es lo más importante. Esta necesidad de información del usuario tiene que ser satisfecha. Debe hacerse énfasis en que las necesidades de información son necesidades objetivas, por ejemplo, éstas están orientadas hacia la realidad y la práctica. Necesidad es querer algo que no se puede hacer bien sin ella. La literatura refleja la falta crítica de exclusividad. Observando los diferentes aspectos de la necesidad, puede decirse que la necesidad de información es una condición en la que cierta información contribuye al logro de un propósito genuino. La necesidad de información es una relación que se establece entre la información y el propósito de la información.

Fundamentos de la Necesidad de Información

La próxima pregunta es: ¿Cuáles son las condiciones para establecer las necesidades de información de un individuo particular? ¿Es la concienciación de la necesidad de información suficiente para afirmar la necesidad existente? ¿Es una condición necesaria la presencia o deseo de información para afirmar que existe una necesidad de información? En tercer lugar, ¿Es la falta de información una condición necesaria para concluir que la necesidad de información existe?

De acuerdo con Derr, la existencia de un propósito de uso de información nos permite afirmar que existe una necesidad. Así la presencia de lo que podríamos llamar un "propósito de información" es una condición necesaria de la necesidad de información. Existen dos condiciones necesarias para la necesidad de información:

- (i) La presencia de un propósito de información
- (ii) La información en cuestión contribuye al logro del propósito.

Se ha corroborado que los usuarios no siempre necesitan aquella información que solicitan. Estos pueden carecer de un propósito genuino en el uso de la información. Ello implica que la demanda descansa sobre un juicio a cerca del propósito de información del usuario. Es necesaria una valoración para ver si la información en cuestión contribuye al logro del propósito de información. Una simple curiosidad puede no ser una legítima necesidad de información. Este proceso de valoración puede llevar a concluir que un individuo o una organización tienen una inclinación hacia ciertos temas de información. La atribución de una necesidad de información está indisolublemente relacionada con la realización de una valoración con respecto al propósito implícito de la información. Además, la valoración en cuestión tiene que estar basada en que la información contribuye al logro del propósito de información designado y que está fundamentado en un juicio justo según los hechos.

La necesidad de información puede ser expresada como un modelo de entrada – proceso - salida. Los componentes básicos del sistema son:

- (i) Problema
- (ii) Proceso para solucionar el problema
- (iii) Solución

El problema es analizado para determinar la necesidad de información. Esto es indicativo de la incertidumbre en el conocimiento. La solución del problema cubre las lagunas del conocimiento.

Factores que Afectan la Necesidad de Información

Las necesidades de información se ven afectadas por diversos factores, estos son los siguientes:

- (i) Los niveles de servicios de información disponibles;
- (ii) Los usos para los que la información se ha puesto a disposición;
- (iii) El trasfondo, motivación y orientación profesional y otras características individuales del usuario;
- (iv) Los sistemas sociales, políticos y económicos que conforman el entorno del usuario;
- (v) Las consecuencias del uso de la información.

El Comportamiento de la Búsqueda de Información

Para satisfacer las necesidades de información, el usuario experimenta activamente el proceso de búsqueda de información. La intensión del usuario al obtener la información que requiere es el resultado del reconocimiento de alguna necesidad percibida por sí mismo. El siguiente proceso toma lugar en el comportamiento de búsqueda de información:

- (i) Identificación del objetivo;
- (ii) Definición de la necesidad;
- (iii) Acceso a sistemas de información;
- (iv) Identificación de fuentes de información;
- (v) Adquisición de información;
- (vi) Uso de información;
- (vii) Satisfacción / insatisfacción.

De esta manera, el comportamiento de búsqueda de información se refiere fundamentalmente a las acciones puestas en práctica para localizar los elementos dispersos del conocimiento. Puede decirse que las acciones que conducen a una alta satisfacción de las necesidades de información son las mejores.

Los estudios de información a través de los años han tratado de explicar el fenómeno del uso de la información para comprender el uso de la información y mejorarlo mediante el tratamiento de los aspectos que condicionan el mismo. El comportamiento en la búsqueda

de información es el resultado del reconocimiento de algunas necesidades experimentadas por el usuario. A través de los años ha habido un cambio en el entendimiento del comportamiento de uso. Recientemente, Wilson, analizando los factores que influyen en las necesidades y en el comportamiento del usuario en el proceso de búsqueda de información, opina que una gran cantidad de necesidades personales (fisiológicas, afectivas y cognitivas) son la raíz de la motivación hacia la búsqueda de información. Belkin amplió el acercamiento psicológico con el cuestionamiento sobre las razones que motivan la búsqueda de información y desarrolló el concepto del Estado Anómalo del Conocimiento (Anomalous State of Knowledge) el cual parte de la hipótesis de que la necesidad de información surge del reconocimiento de una anomalía en el estado de conocimiento del usuario relacionado a algún tópico o situación en general, esto es, el usuario es incapaz de manifestar de manera precisa lo que necesita para resolver esa anomalía. La búsqueda de información es vista como una situación problemática que expresa la relación entre el usuario y su modelo de realidad. El concepto de Wersig del estado problemático describe los modelos internos de conocimiento, creencias, metas y situaciones que conforman los fundamentos de la búsqueda y la necesidad de información. La mejor forma para comprender el comportamiento en relación con la información es tratar este como un aspecto del comportamiento humano en general.

Ching Chi Chen ha enfatizado que los patrones de búsqueda de información de un individuo están determinados por el ambiente de información del mismo, que consiste de:

- (i) Trasfondo y características del individuo.
- (ii) La naturaleza y tipo de necesidad de información con el cual el o ella se enfrentan.
- (iii) El tipo y disponibilidad de los proveedores de información.
- (iv) La capacidad de respuesta a una petición de los proveedores de información.
- (v) La existencia de barreras que sirven para disminuir o disuadir la unión efectiva entre el proveedor de información y el que la solicita.
- (vi) El grado y satisfacción percibida por un individuo con la habilidad de uno o más proveedores de información para responder a sus necesidades de información.

El uso de la información es ese comportamiento de búsqueda que lleva al uso de la información con el fin de satisfacer las necesidades individuales.

Conclusión

Los estudios de usuarios, estudios de uso, estudios de necesidad de información, estudios de transferencia de información, estudios de diseminación y utilización de información, investigación de usuario, y otros, están íntimamente relacionados y a menudo no precisamente definidos. La terminología depende de la perspectiva con que se mire. El usuario deberá orientarse sobre casi todos los aspectos de los sistemas bibliotecarios y de información. Las interrogantes deben estar relacionadas con el entendimiento de las características del usuario; sus necesidades, preferencias, prácticas, opiniones, actitudes, comportamiento, etc., en relación con los servicios bibliotecarios y de información que le son ofrecidos o que pueden o deben ofrecerse. El último señalamiento es ayudar a diseñar, revisar, evaluar y mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas de información y bibliotecas y sus productos y servicios para alcanzar las metas predeterminadas. El estudio de usuarios y sus necesidades de información ayuda a la identificación de las (i) características; (ii) necesidades de información; (iii) comportamiento, actitudes, opiniones, prioridades, preferencias y evaluación de usuarios.

La selección y recepción de información dependerá de la concepción individual de sus propias necesidades; *“one man’s information is another man’s noise”*. Los estudios relacionados con las necesidades de información han categorizado tales necesidades como necesidades percibidas y reales o necesidades idealizadas, continuas, inmediatas, diferidas, regulares e irregulares. Más aún, las necesidades de información podrían estar inexpresadas o no concientizadas. Además, las necesidades de información de los usuarios pueden ser expresadas en términos de tiempo; esto es, urgencia, contenido o cantidad de información. Conforme hayan sido clasificadas las necesidades de información como necesidades de hechos simples o exhaustivos, información técnica o de negocios. Sin embargo, las necesidades de información son frecuentemente determinadas en términos del tipo de mensajes, es decir, naturaleza y tipo de información, los tipos de documentos y el propósito de uso. Muy pocos estudios han investigado y se han enfocado sobre la naturaleza del material en términos de las características de los textos.

La necesidad de impulsar la investigación y la práctica en la educación en el campo de la documentación como un sistema de aprendizaje integrado tiene que ser enfatizado para desarrollar una disciplina académica y lograr la excelencia en la práctica profesional. Por lo tanto, a menos que se ponga en práctica las investigaciones apropiadas, la comunidad bibliotecaria no será capaz de autotransformarse y será absorbida por otros grupos profesionales que tomarán su lugar en el desarrollo de la actividad de información en la sociedad.

Se puede concluir que para brindar un mejor servicio de información, las necesidades y los usuarios deben ser los focos centrales en la administración del sistema. El éxito de los servicios de información depende en ajustar los mismos a las necesidades específicas del usuario en lugar de que el usuario se adapte a los resultados del sistema. Como disciplina científica, el estudio de las necesidades de información y los usuarios, está poco desarrollada. Por esta razón, se debe continuar desarrollando el marco conceptual para la realización de estas investigaciones.