

SATISFACCIÓN  
DE USUARIOS:  
la investigación sobre las  
necesidades de información

*Juan José Calva González*



Comisión Nacional  
de Planificación

CUADERNOS DE INVESTIGACIÓN 11

La presente obra está bajo una licencia de:

[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_MX](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.



---

---

**Satisfacción de usuarios: la investigación  
sobre las necesidades  
de información**

**COLECCIÓN**  
**Cuadernos de Investigación 11**  
**Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas**

---

---

**Satisfacción de usuarios: la investigación  
sobre las necesidades  
de información**

**Juan José Calva González**

**Comentaristas**

**Isabel Villaseñor Rodríguez  
César Augusto Ramírez Velázquez  
Fermín López Franco  
Juan C. Alba Leonel  
Angélica Guevara Villanueva  
Fabiola Martínez López  
José Mejía Ruiz  
Enedina Méndez Salazar  
Laura Miranda Munguía  
José Tomas Palacios Medellín  
Laura Peña Aguilar  
María del Pilar Quintero Carrillo  
Armando Sánchez Soto  
Antonia Santos Rosas**



**Universidad Nacional Autónoma de México  
2009**

ZA3075

S38

Satisfacción de usuarios : la investigación sobre las necesidades de información / Juan José Calva González ; — México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.

52 p.

(Cuadernos de Investigación ; 11)

ISBN: 978-607-02-0575-0

1. Satisfacción de usuarios de la biblioteca – Investigación. 2. Necesidades de información – Investigación. 3. Estudio de usuarios. 4. Comportamiento informativo.  
I. Calva González, Juan José, coord. II. ser.

***Diseño de portada:* Mario Ocampo Chávez**

Primera Edición, 2009

DR © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, México, D.F.

Impreso y hecho en México

## Contenido

**Presentación** . . . . . **vii**

**Satisfacción de usuarios: la investigación  
sobre las necesidades de información** . . . . . **1**  
Juan José Calva González

**Comentarios y discusión** . . . . . **29**

**Conclusiones** . . . . . **37**

## Presentación

**T**odos los seres humanos presentan necesidades de diferentes tipos: fisiológicas, primarias o básicas, como son el hambre, la sed, el sueño, etcétera, así como necesidades de salud, de protección o seguridad, de empleo y de niveles más altos donde se pueden encontrar las de información.

Debido a que las personas presentan necesidades de información y que por lo tanto este es un fenómeno recurrente en el hombre en sus múltiples facetas de actividad, puede ser investigado desde la perspectiva de la satisfacción de dichas necesidades.

Tal búsqueda de satisfacción de las necesidades informativas lleva a la aparición de tal fenómeno y conduce a las personas a acudir a una biblioteca u otra unidad de información o presentar otros comportamientos.

Las bibliotecas, o cualquier otra unidad de información, tienen como misión o propósito satisfacer las necesidades de información del sector de la sociedad que le compete (investigadores, obreros, amas de casa, estudiantes, etcétera), ya que fueron creadas por la sociedad para este fin.

Cada unidad de información (biblioteca, centro de documentación, centro de información, etcétera) atiende a un sector de la sociedad (investigadores, niños, estudiantes, etcétera) y para satisfacer sus necesidades de información requiere, primeramente, conocer cuáles son éstas, por lo cual debe detectarlas, identificarlas, analizarlas y desarrollar los mecanismos necesarios para satisfacerlas y esto lleva a afirmar que el usuario está concatenado recíprocamente con la unidad de información y el documento.

La información que necesita el usuario para satisfacer su necesidad puede no estar incluida en el acervo documental de la unidad de información, por lo que tocaría a ésta vincular al usuario con dicha información, aunque éste se ubique fuera de ella.

Cuando los sujetos presentan necesidades de información también puede suceder que no recurran a las instituciones antes mencionadas, sino que utilicen otras fuentes y recursos de información para satisfacer sus necesidades.

Las investigaciones acerca de las fuentes y recursos de información que utilizan las personas, en sectores específicos de la sociedad, como son historiadores, mujeres, adolescentes, ancianos, agricultores, etcétera, se han desarrollado hasta ahora utilizando metodologías distintas y en muchos de los casos no rigurosas.

En el Seminario de Investigación Permanente sobre Usuarios de la Información del CUIB, integrado por profesores, investigadores y estudiantes del posgrado en bibliotecología y estudios de la información, se presentó y comentó el presente documento. En éste se publica parte del Modelo NEIN, modelo sobre las necesidades de información, donde se relacionan las variables que en él intervienen y cómo puede éste ser aplicado con una metodología rigurosa.

Se llevaron a cabo comentarios y discusiones sobre este documento y se llegaron a conclusiones que permitirán aportar conocimiento sobre el fenómeno de las necesidades de información, así como abrir nuevas líneas de investigación para ser desarrolladas por los profesores e investigadores.

**Juan José Calva González**

# Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ  
CUIB/UNAM

## Partes del fenómeno satisfacción

**E**s indudable que el largo camino para la satisfacción de las necesidades humanas no es fácil, ya que no siempre se satisfacen, de hecho lo que se consigue la mayoría de las veces es la insatisfacción. Solamente la satisfacción de las necesidades es la que tiende a llevar a un cambio positivo en los sujetos.

Asimismo, como sucede desde la prehistoria, la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción.

Una de esas necesidades ha evolucionado junto con el hombre hasta el presente: la necesidad de información que, aunque corresponde únicamente a uno de los tipos de necesidades que presenta el ser humano, se torna de vital importancia para la su-

pervivencia y el desarrollo de la sociedad en el mundo actual

De esta forma es, como Prasad<sup>1</sup> menciona, que el sujeto inicia el proceso de búsqueda de información para satisfacer sus necesidades, porque es a través del comportamiento informativo que el sujeto busca la satisfacción de sus necesidades de información. Esta búsqueda es constante en nuestra sociedad y en las diversas comunidades de sujetos. Entonces el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción, esto constituye la tercera fase del fenómeno que se investiga.

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.

Con respecto al concepto de satisfacción, Verdugo<sup>2</sup> señala que es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formu-

---

1 H.N. Prasad. *Information needs and users*. Varanasi Indian Bibliographic Center, 1992, p. 38.

2 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, p.2.

lado. En este contexto se entiende la satisfacción como la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Nuestra sensación de estar satisfecho, la reducimos, por tanto, a lo que nos es grato, próspero o bien nos conduce a sentirnos complacidos o simplemente contentos. Sin embargo, esta concepción de satisfacción<sup>3</sup> es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no se trata sólo de que el sujeto esté complacido o contento, sino de que responda a necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso.

Entonces, 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

---

3 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”, H.B. Englis y English A. Ch. *Diccionario de psicología y psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós, 1977, p. 737. En el contexto bibliotecológico, 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 Cfr. J. J. Calva G. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, 2004.

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 debe presentar un comportamiento informativo, como por ejemplo: consultar a sus vecinos, ir a la biblioteca, dirigirse a un servicio de información o valerse de su experiencia.

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 una comunidad, estado o país.

Entonces, el sujeto espera sentirse satisfecho al tener cubiertas sus necesidades de información. Esto lo logra obteniendo, por ejemplo, los documentos –satisfacción material– con la información que necesita; asimismo el individuo tendrá una satisfacción emocional que repercutirá en su comportamiento informativo posterior cuando presente otra nueva necesidad informativa al transcurrir el tiempo. De la misma manera, si no se obtiene satisfacción, lo emocional estará cargado de una serie de sentimientos en el sujeto, lo cual también afectará su comportamiento futuro con relación a las nuevas necesidades que tenga.

Visto así es posible establecer como fundamento que el sujeto es el único que puede determinar si está satisfecho en cuanto a sus necesidades de información. En cuanto a las necesidades de información debe existir una satisfacción material, es decir, basada en los documentos que contengan la información que necesita el sujeto para que, posteriormente, el sujeto presente un estado de satisfacción emocional. Pero 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, como son:<sup>4</sup>

- ▶ Con respecto a la información.
  1. Disponibilidad.
  2. Costo.
  3. Calidad.
  4. Accesibilidad.
- ▶ Con respecto al usuario.
  1. Madurez y experiencia del usuario en el uso de los recursos y fuentes informativos.

---

4 Elías Sanz Casado, *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Germán Ruiz Pérez, 1998. p. 30

2. Especialización del usuario en el tema donde se enmarcan sus necesidades de información.
3. Conocimiento de las fuentes y recursos.
4. Idioma.
5. Impresiones subjetivas que posea el sujeto.

Line también 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 bibliotecario y de información
  1. Volumen de los documentos publicados en el tema.
  2. Número de usuarios potenciales relacionados con el servicio bibliotecario y de información.
  3. Cobertura bibliográfica y documental de las obras publicadas (difusión).
  4. Bibliografía que se le proporciona al sujeto.
- Factores dependientes del servicio bibliotecario 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 para localizar las obras o documentos.
4. Uso de todos los recursos del sistema de información
5. Costo.

Ahora bien, tomando en consideración lo que indica Figueredo,<sup>5</sup> se puede decir que la mayoría de los ciudadanos comunes usan la Ley del mínimo esfuerzo para satisfacer sus necesidades de información, ya que no harán uso de la fuente o recurso de información más adecuado si éste se encuentra lejos –físicamente o geográficamente– o si es de difícil acceso.

El análisis de los factores dependientes del usuario, de la unidad de información (recursos) y de las propias fuentes (documentos: libros, revistas, etcétera), podrán ayudar a la evaluación de la satisfacción de los sujetos o usuarios de cualquier sistema de información o, de forma generalizada, de cualquier sujeto que tenga necesidades de información y se encuentre en el proceso de buscar su satisfacción.

Se puede establecer que los factores que dependen de la unidad de información (recursos) y de las fuentes (monográficas, periódicas, etcétera) se suman a

---

5 N.M. Figueredo, *Estudos de uso e usuarios da informação*. Brasília, DF: IBICT, 1994, p. 67.

los factores externos e internos que impactan todo el fenómeno de las necesidades de información.

### **La valoración de la satisfacción**

De la forma en que los factores listados anteriormente se encuentran conformados dependerá la valoración de la satisfacción de las necesidades de información del sujeto.

Recordemos que la búsqueda de satisfacción de las necesidades de información no siempre es exitosa, sino que los sujetos pueden quedar insatisfechos. Ello significa que la satisfacción puede ser valorada como positiva o negativa.

Mostert, Eloff y Solms<sup>6</sup> aseguran que la satisfacción de usuarios de las diversas unidades de información debe ser medida para poder ser valorada, así como también puedan representar algo para la unidad de información; la evaluación de la satisfacción que estos autores proponen puede llevarse a cabo a través de encuestas en las que se incluyan los siguientes pasos:

---

6 D.N.J. Mostert, Eloff J.H.P. y von Solms, S.H. "A methodology for measuring user satisfaction", *Information processing and management*. 1989, vol. 25, no. 5, pp. 545 -556.

1. Buscar las herramientas o instrumentos de medida.
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. Aplicar la encuesta tomando en cuenta: la agrupación de usuarios en diferentes formas, hacer las mediciones en toda la comunidad aplicando el instrumento a cada grupo homogéneo que se haya formado y auxiliarse de un departamento de cómputo para la codificación y manejo de los datos.
9. Procesar los datos o resultados.
10. Identificar la insatisfacción sobre los diversos tópicos señalados por los usuarios.
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 detección de la satisfacción de los usuarios y elaborar un nuevo plan para continuar con la medición de la satisfacción siguiendo un ciclo.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, podemos mencionar como ejemplo la investigación de la medición sobre la satisfacción de usuarios en el uso del OPAC en la biblioteca de la Universidad de Salamanca,<sup>7</sup> donde se mide la satisfacción a través de escalas del 0 al 9. Este caso se relaciona con el comportamiento informativo del sujeto al momento de buscar la información en el catálogo en línea de la biblioteca que lo atiende.

De lo anterior se puede observar la valoración de la satisfacción, en una comunidad de usuarios de cualquier unidad de información, 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, la encuesta, y como instrumento el cuestionario. Este tipo de investigaciones

---

7 Amalia Vicenta Pérez Díez. *Perfil y nivel de satisfacción de los usuarios del OPAC de una biblioteca universitaria*. Madrid: CINDOC, FESABIUD, 1996, pp. 53-72.

dará como resultado el encontrar la satisfacción o la insatisfacción del sujeto.

La valoración de la satisfacción –positiva o negativa– por parte del sujeto se verá reflejada en el inicio del ciclo, es decir en la aparición de una nueva necesidad de información y del comportamiento informativo que le siga.

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**

### *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 recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva.

Lo anterior sugiere pensar en las características que deben tener dichas fuentes y recursos de información. Pero 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 quien puede decir si está satisfecha o no su necesidad. Es indudable que si él está satisfecho

es porque la fuente o recurso también fue pertinente, relevante o preciso.

La comunidad puede valorar positivamente las fuentes y recursos que responden a sus necesidades de información y que les sean satisfactorias. Entonces, cada sujeto tiene acceso a la información que requiere en el tiempo que necesita y en el formato que puede usar.

Asimismo, las bibliotecas, preocupadas por atender las necesidades de información de su comunidad de usuarios, realizan las investigaciones pertinentes para medir la satisfacción de sus necesidades con el fin de repercutir en el desarrollo de las colecciones documentales, servicios bibliotecarios y de información, así como en la propia gestión de las unidades de información.

Todo parece indicar que los sistemas de información están dirigidos a atender las demandas más frecuentes de los usuarios reales, favoreciendo a los más asiduos y dejando a un lado a los potenciales.<sup>8</sup> Sanz afirma que “[...] algunos centros de información se limitan a atender los deseos de sus usuarios”,<sup>9</sup> teniendo como fin “[...]dejar sentado que toda entidad de información cobra sentido en la medida que logre satisfacer las necesidades de sus usuarios o

---

8 N. M. Figueiredo, *Op. cit.*, p. 42

9 E. Sanz Casado, *Op. cit.*, p. 25.

lectores”.<sup>10</sup> Por lo cual las unidades de información tienen como objetivos básicos atender las necesidades de información manifestadas en un comportamiento informativo de sus comunidades, de ahí la importancia que realicen investigaciones para adecuar sus colecciones documentales, servicios y productos a esas necesidades.<sup>11</sup>

Figueredo indica que se ha descubierto que el uso que le da una comunidad 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 a la biblioteca es importante en la satisfacción de usuarios.

Sumado a lo anterior, las unidades de información deben garantizarle al usuario que encontrará respuesta a sus necesidades de información a través de algún documento impreso o electrónico o de alguna otra especie (ej. un modelo del sistema respiratorio humano).

En la satisfacción de usuarios hay que reconocer, como señala Figueredo, que los canales informales son considerados importantes para satisfacer muchos de los tipos de necesidades de información que tienen los sujetos de una comunidad.<sup>12</sup> Es así como

---

10 I. A. Núñez Pula, *Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios lectores*, p.119.

11 N. M. Figueredo, *Op cit.*, p. 62.

se prefiere la conversación con colegas u otras personas –expertos, profesores, maestros, parientes, etcétera– sobre la búsqueda de la información registrada en algún documento impreso o electrónico.

*La insatisfacción (es negativa)*

La necesidad de información reflejada en un comportamiento informativo que busca encontrar satisfacción, 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 motiva 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 han alcanzado cubrir esa carencia. Este usuario estará insatisfecho si la institución

---

12 *Ídem.*, p. 27.

no le da los documentos que contengan la información que necesita. En este escenario es indudable que el usuario estará insatisfecho con los servicios bibliotecarios y de información que le fueron brindados, por lo que elaborará una valoración o evaluación negativa de la unidad de información que lo atendió y tratará de buscar otros recursos informativos que le permitan alcanzar la satisfacción.

Por ello es necesario realizar una gama de investigaciones que identifiquen, entre otras cosas, las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, para así poder llevar a cabo la planeación de los sistemas de información.

## Los elementos de la satisfacción e insatisfacción

Según Applegate<sup>13</sup> existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación.<sup>14</sup>

---

13 R. Applegate, "Models of user satisfaction: understanding false positives", en *RQ Reference Quarterly*, summer 1993, No. 4, p. 527.

14 Applegate utiliza el término en inglés *recall* 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.

Los cuatro elementos involucrados en la satisfacción del sujeto en cuestiones de información se pueden articular en dos grupos:

- a) La pertinencia y la relevancia tienen que ver con la información proporcionada por la biblioteca al momento de darle 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. Este último par de elementos pueden estar contenidos directamente en lo que respecta al comportamiento informativo.

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)

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

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

### **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 resultados de la utilización, por parte de los usuarios, del centro de documentación, biblioteca o unidad de información.

También la utilización de las encuestas y métodos cuantitativos es común en la evaluación de bibliotecas;<sup>15</sup> sin embargo este método ha sido criticado en

---

15 R. R. Powell, "Reference effectiveness: a review of research", en *Library and information science research*. 1984, vol. 6 no. 1, pp. 3-20.

varios campos, según lo señalan Wilson y Streatfield;<sup>16</sup> Streatfield;<sup>17</sup> Rodhe;<sup>18</sup> Dervin y Nilan;<sup>19</sup> Swit, Barner y Will.<sup>20</sup>

De las investigaciones de los autores antes 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, mismas 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; de la misma manera, los sujetos se ven influidos por los factores internos

---

16 T. D. Wilson y Streatfield D. R., "Structured observation in the investigation of information needs", en *Social science information studies*. 1981, vol. 1, no 3, pp. 173-184.

17 D. R. Streatfield, "Moving towards the information user: some research and its implications", en *Social science information studies*. 1983, vol. 3, no. 4, pp. 223-240.

18 N. F. Rodhe, "Information needs", en *Advances in librarianship*. 1986, vol. 14, pp. 49-73.

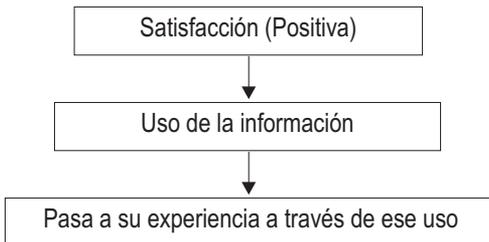
19 B. Dervin, Nilan, M., "Information needs and uses", en: *Annual review of information science and technology*, 1986, vol. 21, pp. 3-33.

20 D. F. Swit, Violo A. Will, Barner, D. A. "A sociological approach to the design of information systems", en *Journal of the american society for information science*, 1979, Vol. 30, no. 4, pp. 215-223.

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 centro de documentación, biblioteca o cualquier otra unidad de información. Sin embargo el método cuantitativo no refleja esta dinámica fácilmente, motivo por el cual 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 al uso de la biblioteca 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.

La información que satisfizo al sujeto –es decir positivamente– 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.



La insatisfacción no guardará la misma 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, la insatisfacción afectará su estado emocional y psicológico ya que se sentirá frustrado.

### **Valoración de la satisfacción**

La satisfacción es la parte valorativa del fenómeno ya que es en donde se establece la satisfacción (positiva) o la insatisfacción (negativa). Las unidades de información han evaluado la satisfacción de las comunidades de usuarios pero de una forma restringida, ya que es abordada como un aspecto independiente, sin relacionarlo con las otras dos fases (el surgimiento de las necesidades de información y el comportamiento informativo), lo cual ha ayudado poco en la comprensión global del fenómeno.

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

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

negativa- tendrá impacto en el sujeto y será la que permita la predicción del inicio de un nuevo ciclo de las necesidades de información, ya que el hombre está continuamente teniendo necesidades y buscando su satisfacción.

La sumatoria de la valoración de la satisfacción (positiva) o insatisfacción (negativa) repercutirá en el comportamiento informativo, principalmente, pero también en el surgimiento de las nuevas necesidades de información en el sujeto.

### **Los elementos que conforman la satisfacción (o insatisfacción)**

El fenómeno de las necesidades de información en su fase de satisfacción consta, además, de los elementos que se desarrollarán a continuación:

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

#### *El tiempo*

Este elemento, a pesar de que suena como una constante en la vida del hombre, en el caso de las necesidades de información toma otra dimensión, debido

a que las necesidades en el sujeto deben ser satisfechas no a largo plazo sino de forma más inmediata. El tiempo, que transcurre desde que se origina una necesidad hasta su satisfacción, es un elemento que no puede dejar de considerarse, pues cuando éste se prolonga adquiere un matiz determinante para la insatisfacción del usuario.

En cambio si el tiempo es breve entre la aparición de la necesidad y su satisfacción, se traducirá en un elemento importante para la valoración que haga el sujeto de la fuente o recurso que utilizó; de ahí que este elemento represente para la unidad de información un factor con el cual tiene que vérselas en el manejo cotidiano de documentos y usuarios.

#### *La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación*

Estos elementos están relacionados entre sí pero sólo con respecto a la información entregada al usuario en respuesta a su necesidad de información; de ahí que podamos agruparlos en un apartado, pero sin perder de vista que tienen influencia únicamente sobre la tercera fase del fenómeno: la satisfacción.

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

### *La valoración de la satisfacción*

Después de que en el sujeto se han originado las necesidades de información, las ha manifestado a través de un comportamiento informativo y está por llegar a la meta –satisfacción de esas necesidades–, puede verse ante el hecho de que la información obtenida de un documento o proporcionada por un recurso informativo no lo satisface, y esto puede provocar un estado emocional y material impactante en el usuario. Por ello, pertinencia, relevancia, precisión y recopilación son aspectos que todas las unidades de información deben de atender. El conocimiento y manejo adecuado de estos elementos permitirá que las bibliotecas tengan el control para lograr satisfacer a la comunidad de usuarios a la que asisten.

Si los tipos de necesidades de información y los tipos y patrones de comportamiento informativo son detectados por las unidades de información, así como si también se logra tener un control sobre la relevancia, pertinencia, precisión y recopilación, es posible que el resultado sea la satisfacción del usuario; por lo tanto, la evaluación que otorgará el usuario a la unidad de información será positiva.

La valoración total que proporcione el usuario al sentirse satisfecho, favorecerá la aparición de una nueva necesidad de información originada en la anterior u otra completamente nueva. En cambio, si la valoración total corresponde a la insatisfacción del usuario éste seguirá teniendo la misma necesidad de información original. Así, aunque transcurra el tiempo, el sujeto podrá tener otras necesidades u ocurrir que la que quedó insatisfecha se sume a las nuevas que van surgiendo.

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

### *El uso de la información*

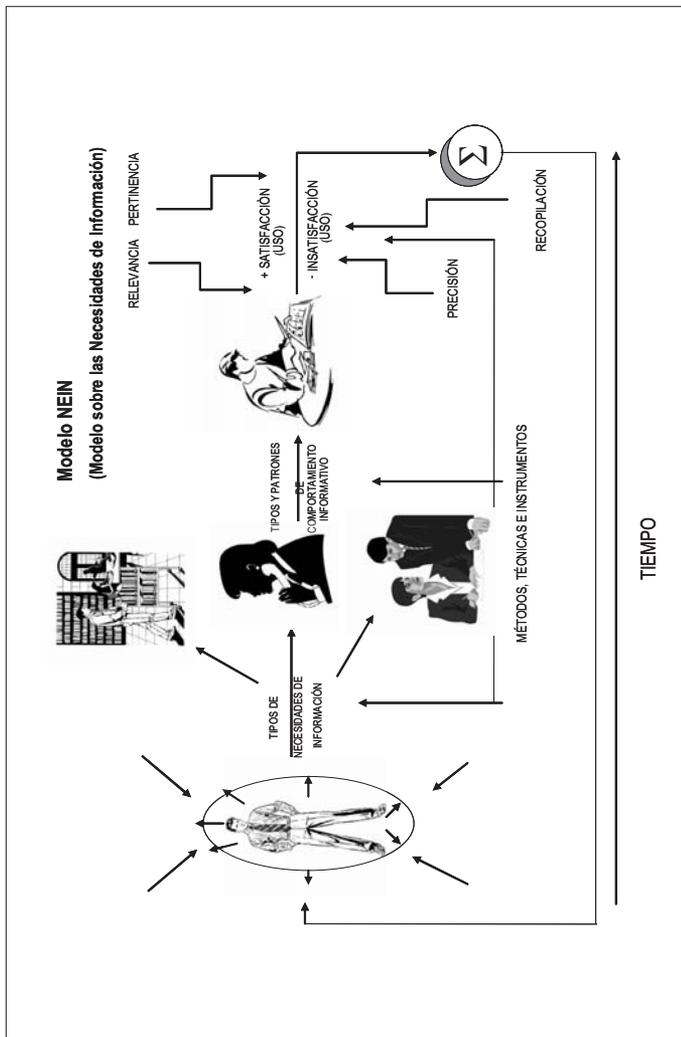
El usuario deberá darle un uso específico a la información para satisfacer sus necesidades, ya sea sólo para adquirir el conocimiento que le hace falta sobre algún objeto, hecho o fenómeno, o bien para utilizarlo de forma práctica: elaborar una conferencia, apoyar el diseño de equipo o instrumentos,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

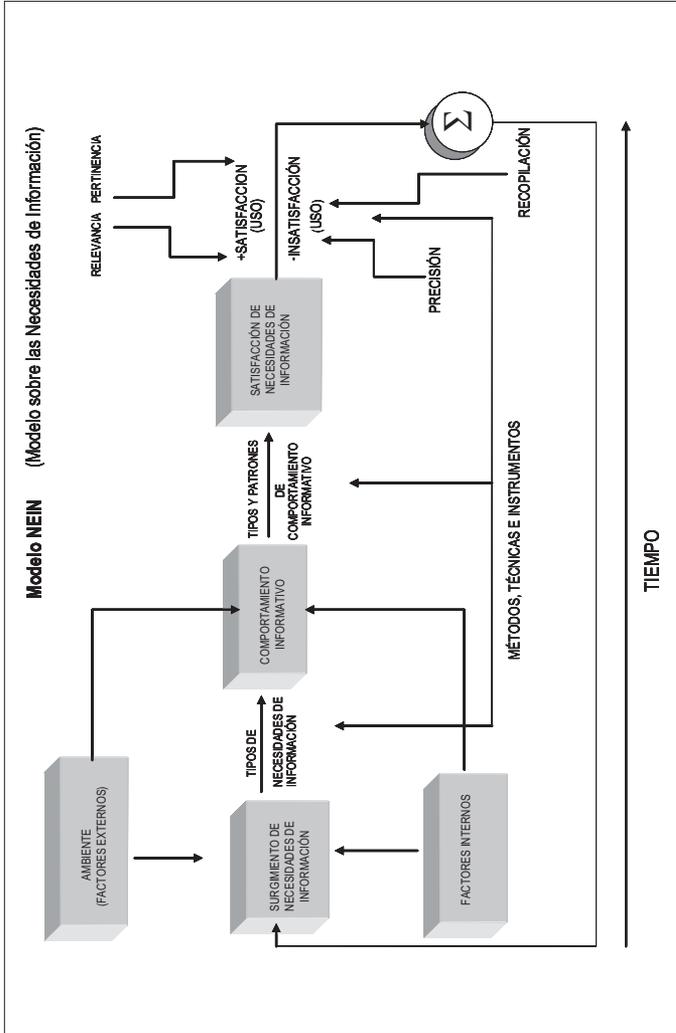
Es así como el uso de la información estará determinado por lo que el usuario pretende hacer con ella en el momento que la obtenga, de ahí que pueda aceptarse que el uso mismo de la información forma parte de los factores internos que orillan al sujeto a tener una necesidad de información.

También es importante señalar que el uso de la información tiene un lugar bivalente, es decir, obtiene una valoración al estar relacionado con la satisfacción de información –positiva o negativa– cuando el usuario pueda hacer uso de la información como lo había pensado. Pero a la vez forma parte de los factores internos que impactan al propio usuario, porque desde el momento de originarse la necesidad de información impacta en la propia necesidad, ya que el sujeto tendrá una idea de cuál será el uso que le dará a la información una vez obtenida.

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

# Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las ...





## Comentarios y Discusión

A partir de las ideas generadas, es preciso abordar las posibles líneas de investigación de las diferentes partes del fenómeno de las necesidades de información para contribuir al desarrollo de la disciplina bibliotecológica, no solo a nivel internacional sino regional, como sucede en América Latina, el Caribe y España.

Las líneas de investigación que deben ser desarrolladas y que se pueden discutir en grupo son:

- I.- La conceptualización de los elementos que integran el proceso de las necesidades de información. Este proceso es afectado por el desarrollo de la disciplina y por su entorno social, científico e interdisciplinario, por lo que es necesario continuar con la definición de sus conceptos, así como es preciso desarrollar más investigaciones de este tipo.
  - a) El manejo del lenguaje que explique las partes del fenómeno de las necesidades de información utilizando para ello el siguiente esquema:
    - Concepto utilizado.

- Término empleado para significar el concepto.
  - Significado del término que conlleva de tras de sí el concepto.
    - Definición en forma de texto tratando de implicar el concepto.
- b) La traducción del inglés al español y uso en Hispanoamérica de los términos utilizados en todas las fases del proceso de las necesidades de información.
- c) La investigación sobre el uso de los términos así como del significado de los mismos durante el desarrollo de las investigaciones de cualquiera de las partes de que consta el fenómeno de las necesidades de información es preciso realizarla ya que esto podrá dar claridad y explicación de cómo se lleva a cabo de forma reiterada la aparición de las necesidades de información, los patrones y tipos de comportamiento y la satisfacción informativa. Por lo anterior los términos que de inicio deben de investigarse son:

Términos:

- a) Fuentes de información. Contextos en los cuales se utiliza .
- b) Recursos de información. Contratación con el término fuentes.
- c) Fuentes primarias (de información)

- d) Fuentes secundarias (de información).
- e) Fuentes terciarias (de información).
- f) Usuario de la información. Su acepción más amplia.
- g) Usuario virtual. Relacionado con la biblioteca digital o virtual.
- h) Tipologías de usuarios: real, potencial, no usuario, externo, interno, etc.
- i) Manifestación de las necesidades de información. Vista después del surgimiento de la necesidad informativa.
- j) El termino manifestación contra comportamiento informativo.
- k) Tipos de necesidades de información. Contrastada con el tipo de usuario y el contexto.
- l) Tipos de comportamientos informativos. Contrastada con el tipo de usuarios y el contexto en físico, tecnológico y cultural del sujeto.
- m) Patrones de comportamiento informativo. Como medida de regularidades según la tipología de usuarios.
- n) Pertinencia. Como parte de la información en el proceso de la satisfacción.
- o) Relevancia. Como parte de la información en el proceso de la satisfacción.
- p) Precisión. Como parte de la información en el proceso de la satisfacción.

- q) Recopilación. Como parte de la información en el proceso de la satisfacción.
- r) Satisfacción de las necesidades de información (satisfacción informativa).
- s) Insatisfacción (satisfacción negativa).

II. Comportamiento informativo en diversas comunidades. La investigación sobre esta fase del fenómeno de las necesidades de información sigue siendo prioritaria su realización con el fin de conformar un patrón de comportamiento que ayude no solo a la explicación sino a la predicción. Lo anterior también permitirá contribuir al enriquecimiento del modelo teórico sobre las necesidades informativas.

Las comunidades que precisan ser investigadas en cuanto a su comportamiento informativo son las siguientes:

- a) Estudiantes. Es preciso investigar a los tipos que no han sido estudiados
  - a. Preescolar.
  - b. Primaria.
  - c. Secundaria.
  - d. Bachillerato.
- b) Docentes. Con replicas de investigaciones.
- c) Investigadores. Con replicas de investigaciones.

- d) Comunidades no académicas. Es preciso investigar las comunidades que no han sido atendidas.
    - a. Comerciantes.
    - b. Pescadores.
    - c. Profesionales con despachos o consultorios: arquitectos, médicos, abogados, etc.
    - d. Productoras: productores de *Vitis vinifera*, agave, cebada, leche, etc.
  - e) Comunidades indígenas. Las comunidades con características particulares como son las indígenas es preciso investigarlas.
    - i. tepehua.
    - ii. amuzga.
    - iii. otomí.
    - iv. tarasca.
    - v. náhuatl, etc.
  - f) Tipos de comunidades investigadas con respecto a sus necesidades de información, comportamiento y satisfacción.
  - g) Investigación de usuarios virtuales con respecto a este fenómeno de las necesidades de información.
- III. Proceso de manifestación de las necesidades de información en el sujeto. En este aspecto aún es preciso profundizar sobre los elementos que intervienen con la finalidad de conformar el marco teórico que permita su explicación y la pre-

dicción de situaciones en diferentes tipos de comunidades de usuarios de la información.

- IV. Factores (variables) que intervienen en las fases del comportamiento y la satisfacción. La investigación sobre estas variables llevada hasta el momento es incompleta, el desarrollo de un mayor número de investigaciones sobre estas variables permitirá acrecentar el aspecto teórico de la relación entre el comportamiento y la satisfacción informativa. Las investigaciones podrían dirigirse en dos direcciones como lo son las siguientes:
  - a) Factores externos según la comunidad de usuarios de la información
  - b) Factores internos según la comunidad de usuarios de la información
- V. Metodología para investigar el fenómeno de las necesidades de información. Los métodos utilizados para la investigación sobre las necesidades, comportamiento y satisfacción es preciso que sean tratados e investigados con la finalidad de encontrar aquellos que pueden utilizarse de forma adecuada y puedan arrojar resultados objetivos y reales que reflejen directamente los hechos que ocurren tal y como son. Por lo anterior se considera preciso que las investigaciones giren alrededor de los siguientes aspectos:

- a) Métodos utilizados de diversa índole y tomados de otras disciplinas.
- b) Métodos para ser utilizados. Ver la posibilidad de usar otros métodos poco comunes en los estudios de usuarios.
- c) Métodos utilizados dependientes de la comunidad de usuarios de la información.
- d) Métodos utilizados dependientes de la fase del fenómeno (Surgimiento, comportamiento y satisfacción).
- e) Replicar las investigaciones con las mismas comunidades pero con otras metodologías.
- f) Métodos se han utilizado para investigar cada una de las fases del fenómeno de las necesidades de información en cada comunidad.
- g) Uso de métodos cuantitativos y cualitativos. Valorar su complementación de entre ambos y no su exclusión.

## Conclusiones

Se discutieron las posibles líneas de investigación de diferentes partes del fenómeno de las necesidades de información las cuales, según este seminario, es preciso que sean abordadas para contribuir al desarrollo de la disciplina bibliotecológica, no solo a nivel regional sino internacional, en América Latina, el Caribe, así como España.

Las líneas de investigación que deben ser desarrolladas y que se discutieron en grupo son:

### I.- Conceptualización de términos:

Concepto.

Término.

Significado.

Definición.

La traducción del inglés al español y uso en Hispanoamérica.

### Términos:

1. Fuentes de información.
2. Recursos de información.
3. Fuentes primarias (de información).
4. Fuentes secundarias (de información).
5. Fuentes terciarias (de información).
6. Usuario de la información.

7. Usuarios virtual.
  8. Topologías de usuarios: real potencial no usuario, externo interno, etcétera.
  9. Manifestación de las necesidades de información.
  10. Manifestación contra comportamiento informativo.
  11. Tipos de necesidades de información.
  12. Tipos de comportamientos informativos.
  13. Patrones de comportamiento informativo.
  14. Pertinencia.
  15. Relevancia.
  16. Precisión.
  17. Recopilación.
  18. Insatisfacción (satisfacción negativa).
- II. Comportamiento informativo en diversas comunidades:
- › Estudiantes.
    - a. Preescolar.
    - b. Primaria.
    - c. Secundaria.
    - d. Bachillerato.
    - e. Docentes.
    - f. Investigadores.
  - › Comunidades no académicas.
    - a. Comerciantes.
    - b. Pescadores.

- c. Profesionales con despachos o consultorios: arquitectos, médicos, abogados, etcétera.
  - Comunidades indígenas.
    - a) diversas comunidades.
      - i. tepehua.
      - ii. amuzga.
      - iii. otomí.
      - iv. tarasca.
      - v. náhuatl, etcétera.
    - Replicar las investigaciones con las mismas comunidades pero con otras metodologías.
    - Indagar qué métodos se han utilizado para investigar cada una de las fases del fenómeno de las necesidades de información en cada comunidad.
    - Conocer los tipos de comunidades investigadas con respecto a sus necesidades de información, comportamiento y satisfacción.
    - Realizar investigación de usuarios virtuales con respecto a este fenómeno de las necesidades de información.
- III. Proceso de manifestación de las necesidades de información en el sujeto.
- a) En el cerebro, así como la relación entre este y el cuerpo (somático).
  - b) Modelo teórico.

IV. Factores (variables) que intervienen en las fases del comportamiento y la satisfacción.

- Factores externos según la comunidad de usuarios de la información.
- Factores internos según la comunidad de usuarios de la información.

V. Metodología para investigar el fenómeno de las necesidades de información.

- Métodos utilizados.
- Métodos para ser utilizados.
- Métodos utilizados dependiente de la comunidad de usuarios de la información.
- Métodos utilizados dependiente de la fase del fenómeno.

Después de llevar a cabo la discusión de diversas temáticas presentadas en el documento base, a continuación se presentan algunas de las conclusiones:

- Es preciso realizar investigación teórica acerca del comportamiento informativo en las diferentes partes de que consta esta fase del fenómeno de las necesidades de información.
- Se concluyó la posible existencia de una fase intermedia entre el surgimiento de una necesidad de información y el comportamiento informativo, identificada tentativamente como “manifestación” la cual es preciso investigar.
- Es preciso investigar a profundidad los conceptos que se manejan en esta temática como son:

fuentes de información, recursos de información, comportamiento informativo, conducta informativa, entre otros aspectos, en donde se profundice sobre el concepto, la definición, el significado y los términos utilizados como partes de la investigación.

- Indagar sobre los diferentes factores que intervienen en la presentación de un comportamiento informativo en diversas comunidades de usuarios precisando si es posible la identificación de las necesidades de información a través de investigar dicho comportamiento.
- Es preciso llevar a cabo investigaciones sobre la metodología utilizada para estudiar las diversas comunidades de usuarios en concordancia con los factores que intervienen en la aparición del comportamiento informativo.
- Es necesaria la investigación acerca de las comunidades de usuarios de la información que han sido investigadas en América Latina, el Caribe y España, así como sobre los métodos que se han utilizado para su estudio en cada una de ellas en cuanto al fenómeno de las necesidades de información.

***Satisfacción de usuarios: la investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información.*** La edición consta de 150 ejemplares. Coordinación editorial, Zindy E. Rodríguez Tamayo. Formación editorial, Carlos Ceballos Sosa. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/ UNAM. Fue impreso en papel cultural ahuesado de 90 gr. en Producciones Editoriales Nueva Visión, ubicados en Juan A. Mateos número 20, Col. Obrera, México D. F. Se terminó de imprimir en el mes de junio de 2009.