

Tema 3.- Necesidades y usos de la información

- 3.1.- Los usuarios
- 3.2.- Categorías y tipos de usuarios
- 3.3.- Necesidades de información
- 3.4.- Relación entre usuarios y documentalistas

3.1.- Los usuarios

Un elemento fundamental de todos los sistemas de información es el usuario.

Las actividades documentales no tienen otra justificación que permitir la transferencia de información entre dos o más interlocutores más o menos alejados en el tiempo y en el espacio.

Sin embargo, el concepto de usuario está todavía mal definido:

Para unos, el usuario solo aparece al final de la cadena documental cuando pide un servicio como el suministro de un documento primario o de una búsqueda bibliográfica.

En los sistemas que distribuyen bases de datos documentales online, el usuario es la persona que las consulta, de ahí que, en la práctica, a menudo sea un especialista en información, empleado a tiempo completo en una unidad de información.

Otros autores incorporan al usuario al sistema de información como productor y cliente.

Las funciones de cada persona en materia de información son complejas y cambiantes. Por ejemplo, un científico suele ser simultáneamente un productor de información por los artículos que escribe y que posteriormente serán tratados en el centro de documentación y un usuario de los servicios de referencia cuando busque información para preparar artículos, etc.

3.2.- Categorías o tipos de usuarios

Aunque clasificar a los usuarios de la comunicación científica es muy difícil, podemos destacar a grandes rasgos tres grupos principales de que necesitan información o destinatarios de la información:

- personas que todavía no se han incorporado a la vida activa profesional (estudiantes)
- personas cuyas actividades informativas provienen de su profesión (investigadores, directivos, empresarios, profesionales y técnicos, docentes)
- personas cuyas necesidades de información están unidas a su vida social (ciudadanos de a pie)
-

3.3.- Necesidades de información

Las necesidades de información dependerán de cada tipo de usuario y además dependerán de para qué necesita la información.

Por otro lado hay que tener en cuenta que la clasificación de usuarios tiene un problema ya que un mismo individuo puede incluirse a la vez en las distintas categorías mencionadas.

De modo que definir las categorías de usuarios con la pregunta ¿la información, para quién? debería replantearse, ya que la pregunta para resolver bien una necesidad de información sería ¿la información, para qué?.

Cuando un investigador quiere preparar un proyecto de investigación, no tiene las mismas necesidades de información que cuando va a escribir un artículo para publicarlo en una revista muy especializada o a prepara un curso sobre el mismo tema.

En cualquier caso se suele estar de acuerdo en que las necesidades de información para un profesional son:

Mantenerse al día en su campo, información puntual (datos, técnicas), informarse para un nuevo proyecto.

Y las necesidades de información para un científico son:

Preparar el plan de trabajo, para poder interpretar datos, para enunciar hipótesis, para comprobar hipótesis y para enunciar las conclusiones.

Las necesidades de información para directivos: para la toma de decisiones.

Las necesidades de información para políticos: para la toma de decisiones políticas, para saber en todo momento la imagen pública que están transmitiendo y actuar en consecuencia

Clasificación de los usuarios de la información

Grupos principales (usuarios)	Actitud frente a la información (para qué)	Necesidad principal de información (nivel informativo, cantidad de información)
Estudiantes	Aprendizaje	Divulgación
Investigadores	Creación	Exhaustividad
Personal técnico	Interpretación	Pertinencia
Planificadores, administradores, políticos	Decisión	Precisión – actualidad
Profesores, divulgadores	Divulgación	Sintetizada
Ciudadanos	Exceso o escasez de información	Múltiple

3.4.- Relación entre usuarios y documentalistas

Las relaciones entre los usuarios y los documentalistas deberían ser lo más constantes, estrechas y diversificadas como fuera posible. Los documentalistas deben hacer todo lo posible para conocer bien las necesidades reales de sus usuarios, la evolución de sus peticiones, determinar el grado de satisfacción de los usuarios a fin de poder ir adaptándose y mejorando. Puede lograrse este objetivo a través de conversaciones informales, reuniones, encuestas sencillas, visitas periódicas y estudios de peticiones.

La relación existente entre el usuario y el documentalista no puede entenderse como una ecuación de pregunta-respuesta, si bien el objetivo final es la obtención de determinada información o de los medios para acceder a ésta.

En su lugar se produce una relación interpersonal de carácter circular en la que tanto los componentes individuales de sus protagonistas como el medio ambiente en que esta relación se produce interaccionan entre sí. Esta interacción se desarrolla durante un breve espacio de tiempo en el que las necesidades de los usuarios deben ser correctamente interpretadas y satisfechas, inscribiéndose en un

sistema de información global integrado por diferentes y múltiples recursos a su vez relacionados entre sí y con el exterior.

Puesto que se trata de relaciones interpersonales, los factores que rigen este intercambio son más propios del comportamiento humano que simplemente del entorno de los centros de documentación. En este sentido, el perfil de quienes se encuentren al frente de los servicios de información debe estar compuesto por valores esenciales: amabilidad, paciencia, tacto, intuición, etc., manifestados a través de fórmulas de expresión verbal y no verbal.

La especialización científica puede ser un obstáculo en la concepción del documentalista como intermediario en la búsqueda de información. Esto está provocando de hecho un ajuste en los perfiles profesionales de acuerdo con la oferta laboral, canalizado por la convocatoria de programas formativos en documentación especializada (médica, sanitaria, económica, jurídica...). El trabajo en documentación química es un buen ejemplo de lo que pueden llegar a ser los requerimientos de especialización. Basta pensar que la consulta a bases de datos en este campo requiere conocer el lenguaje específico de la formulación química, cuando no destreza y conocimientos suficientes para utilizar los sistemas de interrogación mediante la construcción gráfica en pantalla de las cadenas moleculares.

Por otra parte la creciente preocupación de las bases de datos para hacerse más amigables a todos los usuarios ha reducido el papel del documentalista como intermediario en la fase de búsqueda, los propios usuarios, de cualquier tipo, pueden buscar la información que necesitan. El papel del documentalista en este apartado está por tanto cambiando pero no deja de ser importante pues se está reciclando esta función de búsqueda por la de formación del usuario para que sepa buscar bien en las distintas fuentes.

Bibliografía

Guinchat, Claire ; Menou, Michel. *Introducción general y técnicas de la información y documentación*. Madrid : UNESCO, CINDOC, 1990

Magán Wals (Coordinador). *Tratado básico de Biblioteconomía*. Madrid : Editorial Complutense, 1995