

PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR
(Coordinadora)

Seminario Latinoamericano
sobre Formación de Usuarios
de la Información y los
Estudios de Usuarios

La comunicación de los avances científicos entre miembros de comunidades especializadas es una de las actividades que hace posible el desarrollo de cualquier disciplina. La bibliotecología no escapa a esta condición, la determinación de sus paradigmas, marcos teóricos y metodológicos ha necesitado la conjunción de esfuerzos de investigadores y especialistas en el área.

En el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas estamos conscientes de este requerimiento, por lo que constantemente se realizan actos académicos que promueven el intercambio de conocimientos entre pares de diversas áreas.

El presente documento es el producto de uno de estos actos, el Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios, realizado en México en 1996, y en el cual participaron especialistas de Argentina, Costa Rica, México y Uruguay.

Esta memoria pretende cumplir dos objetivos: presentar los resultados obtenidos de las discusiones de las participantes al seminario y promover el intercambio de experiencias entre especialistas de la bibliotecología.

Se incluyen conceptos no acabados de información, estudios de usuarios y formación de usuarios; experiencias sobre estudios y formación de usuarios realizadas en cada país; así como sugerencias generales para promover la realización de estudios de usuarios como base para diseñar programas de formación.

Se hace una invitación a todos los miembros de la comunidad bibliotecológica para crear canales formales o informales de comunicación como apoyo al desarrollo de la bibliotecología.



**Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios
de la información y los estudios de usuarios**

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

DR. FRANCISCO BARNÉS DE CASTRO
Rector

MTRO. XAVIER CORTÉS ROCHA
Secretario General

DR. LEOPOLDO HENRI PAASCH MARTÍNEZ
Secretario Administrativo

DR. SALVADOR MALO ÁLVAREZ
Secretario de Planeación

DR. FRANCISCO RAMOS GÓMEZ
Secretario de Asuntos Estudiantiles

MTRO. GONZALO MOCTEZUMA BARRAGÁN
Abogado General

DR. HUMBERTO MUÑOZ GARCÍA
Coordinador de Humanidades

LIC. ELSA M. RAMÍREZ LEYVA
Directora del CUIB

LIC. MARTHA A. AÑORVE GUILLÉN
Secretaria Académica del CUIB

Serie:

Memorias 11

Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/UNAM

Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios

Coordinado por

Patricia Hernández Salazar

Participantes

Saray Córdoba González

Ma. Cristina Pérez Giffoni

Susana Romanos de Tiratel

Martha Sabelli de Louzao



Universidad Nacional Autónoma de México

1997

Z711.2

S44

Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios / coord. Patricia Hernández Salazar; participantes Saray Córdoba González, Ma. Cristina Pérez Giffoni, Susana Romanos de Tiratel y Martha Sabelli de Louzao. — México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. viii, 85 p. — (Memorias ; 11)
ISBN: 968-36-6273-0

1. Formación de usuarios 2. Estudios de usuarios I. Hernández Salazar, Patricia coord.

Primera Edición 1997

**DR © Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, 04510, México, D.F.**

Impreso y hecho en México

ISBN: 968-36-6273-0

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	vii
Terminología relacionada con los estudios de usuarios y la formación de usuarios de la información	1
Información	1
Uso y necesidades de información	3
Estudio de usuarios	7
Definición de estudio de usuarios	7
Propósitos generales de los estudios de usuarios	9
Descripción de algunas experiencias de estudios de usuarios en Argentina, Costa Rica, México y Uruguay	10
Formación de usuarios de la información	55
Conceptualización del proceso de formación de usuarios	55
Actividades de formación de usuarios realizadas en Argentina, Costa Rica, México y Uruguay	57
Relación entre Estudios de Usuarios y la Formación de Usuarios	80
Propuestas para promover la formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios	81
Obras consultadas	83

Introducción

El desarrollo de cualquier disciplina implica entre otras actividades, intercambiar experiencias con los pares dedicados a investigar fenómenos comunes. La bibliotecología no escapa a este requerimiento, antes bien, es una disciplina en desarrollo, que requiere en forma más intensa que los investigadores dedicados a crear su cuerpo de conocimientos se reúnan para comparar los avances obtenidos.

Intercambiar experiencias no significa platicar en forma asistemática sobre los hallazgos, significa comunicar (en el sentido amplio de hacer común al otro) tales hallazgos, encontrar diferencias o semejanzas, llegar a consensos y difundirlos.

En el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) estamos conscientes de esto, por lo que periódicamente se organizan actos académicos que promueven el intercambio de saberes o conocimientos con el fin de llegar a consensos o no.

Desde 1991, en el CUIB se han venido realizando varias investigaciones sobre formación de usuarios, la conclusión más importante a la que se ha llegado es la importancia de conocer al usuario meta de la formación como base para diseñar cualquier experiencia o programa de formación.

Este conocimiento no debe ser empírico, debemos realizar actividades sistematizadas para determinar las características de las comunidades que hacen o harán uso de la información, la manera formal de obtener información sobre los perfiles de la población de usuarios es mediante la realización de estudios de usuarios, de aquí la importancia de relacionar los estudios de usuarios con la formación.

Después de analizar la información recuperada sobre el tema, se percibió que existían pocos documentos producidos en países de América Latina, de lo que se infirieron dos conclusiones: el tema ha sido poco estudiado, y los resultados no han sido registrados y/o difundidos adecuadamente.

Derivada de lo anterior surgió la inquietud de realizar el Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios que reuniera especialistas de países latinoamericanos que estuviesen investigando sobre el tema.

Los participantes del Seminario fueron : MS. Saray Córdoba González, profesora e investigadora de la Universidad de Costa Rica Sede Occidente; Mtra. Patricia Hernández Salazar, investigadora del CUIB; Lic. Ma. Cristina Pérez Giffoni, y Lic. Martha Sabelli, quienes además de ser investigadoras son Coordinadora Docente y profesora de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines de la Universidad de la República de Uruguay, respectivamente, y la Lic. Susana Romanos de Tiratel, profesora e investigadora de la Universidad de Buenos Aires, Argentina.

El seminario tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre los estudios de usuarios y el desarrollo de programas de formación de usuarios de la información mediante el análisis de la experiencia de cada especialista, con el fin de conocer los avances que existen en este campo en los países de origen de las participantes, y se realizó entre el 23 y 27 de septiembre de 1996.

Como uno de los productos se pensó en elaborar un documento que presentara los resultados que se habían obtenido durante el seminario.

Afortunadamente se cubrió el objetivo general, prueba de lo anterior es esta memoria que pretende recopilar las ideas, experiencias y conclusiones del seminario.

Se incluyen aquí los conceptos de información, estudios de usuarios y formación de usuarios, se relatan también las experiencias que sobre estudios y formación de usuarios se han desarrollado en cada país, y por último, se presentan algunas propuestas para promover el interés por el tema objeto del seminario.

En la actualidad, el desarrollo de la tecnología de la información y las telecomunicaciones ha potencializado la producción y utilización de la información, por lo que cada vez es más importante que los estudiosos de la bibliotecología unamos esfuerzos para desarrollar conocimientos, productos y servicios que cubran los requerimientos de cada usuario. No sólo le diremos lo que existe, debemos formarlos para que lo descubra él mismo y elija de entre tantas opciones la más adecuada.

Así pues, resulta de vital importancia conocer a nuestros usuarios y formarlos, de aquí la relevancia de promover y organizar actividades como este seminario. Esperamos que este documento sirva de base para la realización de futuras reuniones o para promover el interés sobre el tema.

Terminología relacionada con los estudios de usuarios y la formación de usuarios de la información

Información

Tratar de profundizar en el tema de usuarios de la información lleva a reflexionar acerca de los conceptos que implican la frase, y que son propiamente información y usuario de la información.

En nuestros días la palabra información puede ser entendida desde diferentes disciplinas, por lo que se pretende presentar un concepto dentro del marco de la bibliotecología.

Tal como expresan Douglas L. Zweizig y Ronald R. Powell, la información es un término central para la bibliotecología y tiene múltiples significados. Dentro de ellos, las definiciones pueden relacionarse con las fuentes de información como “[...] un conjunto de símbolos con la capacidad de significar.”¹

A su vez, las definiciones de información pueden centrarse sobre ella como una entidad —es lo que se registra en libros y otros medios—, o como un proceso mediante el cual la persona se informa a sí misma.

Además, la información es información si de un modo u otro es recuperada en el momento en el que se la necesita, resumiendo, podemos decir que la información es un conjunto de símbolos con la capacidad de significar, está registrada en diferentes soportes y tiene el potencial de recuperarse.

1 Mary Ellen Soper; Larry N. Osborne; Douglas L. Zweizig. *The librarians thesaurus*. p. 1.

Esta definición incluye las palabras *significar* y *recuperarse*, esto nos lleva directamente a la idea de comunicación, de intercambio, de interacción entre dos entes, implica la transmisión de una carga ideológica, con el fin de lograr consenso o discusión.

Para un bibliotecólogo o especialista de la información, la información tiene sentido a partir de que es recuperable y por lo tanto comunicable.

La información se convierte así en el insumo que permite producir servicios, pero el solo hecho de obtenerla o poseerla no crea milagrosamente el conocimiento ni los bienes y servicios que se derivan de ella.

Para que la información sirva debe ser transformada en conocimiento válido, las personas deberán desarrollar la habilidad no sólo para acceder a ella sino también para evaluarla.

Para ser más precisos, los bibliotecólogos son mediadores entre una mente, a la que se podría llamar mente fuente, y otra mente, la del usuario. Lo que se intercambia entre las mentes fuente y usuario puede llamarse unidad epistemológica, porque cambia el estado del conocimiento de una de las partes. Esas entidades epistemológicas, a su vez, pueden dividirse en cuatro jerarquías, en el nivel más bajo están los datos, seguidos por la información, el conocimiento y finalmente la sabiduría.

Los datos son unidades elementales que sirven como componentes básicos en la estructura epistemológica, contienen signos y símbolos que representan las observaciones acerca de las cosas y las ideas. La información está representada por grupos de datos organizados en cierto contexto que determinan el significado del conjunto. El conocimiento es información que ha sido verificada en algún sentido y sirve como base para la acción humana. Finalmente, la sabiduría es la habilidad para juzgar los datos, la información y el conocimiento, y seleccionar sólo aquellas unidades que son relevantes para la situación que se analiza.

Existe una gran relación entre información y conocimiento; informar es un proceso o actividad, conocer es un estado mental, de tal forma que el conocimiento es el estado de *conocer* “el conocimiento es todo lo que un ser ha aprendido o asimilado —valores así como hechos o información— y organizado de acuerdo a aquellos conceptos, imágenes o relaciones que ha podido dominar;”² y la información es una actividad para obtener conocimiento.

2 Jesse H. Shera. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. p. 118.

La información posee una naturaleza física, objetiva, tangible; el conocimiento es subjetivo y no manipulable físicamente, es una abstracción mental, la información es la forma tangible del conocimiento, es producto y base de la producción del conocimiento.

Mediante el análisis, comparación y comprobación de la información se puede llegar a la creación o recreación del conocimiento, lo cual implica un esfuerzo de razonamiento.³

Podemos entonces distinguir entre información y conocimiento, la información es el insumo del conocimiento, y siempre es recibida a través de los sentidos independientemente del número de artefactos que puedan intervenir entre transmisor y receptor. La palabra información es un nombre colectivo que le damos a una parte de la suma total de aquello que puede ser conocido y es erróneo usarla para representar a todo el conocimiento.⁴

Uso y necesidades de información

La motivación para buscar, recuperar y usar la información tiene un carácter eminentemente utilitario y de producción. Aún para los investigadores que aparentemente utilizan información sin fines prácticos e inmediatos, esta utilización está fundamentada en la necesidad de producir conocimiento, o simplemente para apoyar la toma de decisiones.

Dicha utilización está directamente relacionada con las necesidades de información de un individuo, las cuales pueden definirse como aquellos conjuntos de datos que el individuo necesita poseer para cubrir un objetivo determinado. Estas necesidades, en un primer estadio, pueden considerarse como necesidades básicas relacionadas con un uso inconsciente, irreflexivo de la información: requiero resolver este problema cotidiano y en forma empírica busco cómo resolverlo.

El objetivo del uso que se hará de la información determina las necesidades de información de una persona: a partir de un problema, se busca la solución.

Lo anterior hace conveniente profundizar en el tema de necesidad de información. El término se refiere a esa carencia de los individuos que

3 Rafael Eduardo Ascencio Almada. *La transferencia electrónica de información a través de las fronteras y su impacto en las relaciones internacionales contemporáneas*. h. 15.

4 Susana Romanos de Tiratel. *Guía de fuentes de información especializadas: humanidades y ciencias sociales*. pp. 12-13.

los bibliotecólogos mediante servicios o materiales de información intentan satisfacer.

Se asume que el consumo de información es el resultado de una necesidad de información. Sin embargo, a causa de que la necesidad está en la mente de los usuarios, ésta no podría ser directamente observada sino sólo inferida de las observaciones de la demanda y del consumo de información de las personas, o de sus respuestas a preguntas que se les hacen, utilizando diferentes técnicas, como la encuesta.⁵

Existen dos análisis diferentes para estudiar a los usuarios. El primero, se plantea en términos de las necesidades de las personas: de información, de fuentes, de servicios; el segundo, en términos de la conducta de la gente respecto a la comunicación y a la búsqueda de información. Del aspecto que mencionamos en primer lugar, aún se conoce relativamente poco, si bien emergen algunas observaciones tentativas de estudios que están esencialmente interesados en la conducta. La variedad y las características de las necesidades, su relación con aquello que las origina —propósitos ocupacionales, recreativos, personales—, la evaluación de las fuentes y servicios en relación con ellas, y los modos de desarrollar sistemas nuevos sobre la base de una verdadera aprehensión de la necesidad se nos presentan muy a menudo de un modo elusivo. En el centro de todo el trabajo para brindar información está la transacción personal entre el lector y el escritor o, más ampliamente, entre mente-usuario y mente-fuente. Sobre esa transacción sabemos muy poco, y, sin ese conocimiento básico, no podemos llegar demasiado lejos en el diseño y utilización de los servicios para aquellos que los necesitan.

Ahora bien, cabe preguntarse ¿qué es lo que lleva a una persona a buscar información? La respuesta es difícil, por ciertas razones. La primera es ¿cuándo tienen las personas necesidades de información? Los bibliotecólogos, normalmente no comienzan a estudiar la situación sino después de que el usuario ha empezado a buscarla; es decir, cuando ha decidido que tiene una necesidad de información. Esto significa que estudió primero y rechazó luego otras alternativas. Para el que busca, esas elecciones condicionan la situación en las que va a actuar.

Menos evidente es la segunda: ¿por qué buscan información las personas? es decir, ¿cuál es el *status* del concepto o de la categoría necesidad de información? ¿Esta necesidad es una necesidad humana

5 Mary Ellen Soper; Larry N. Osborne; Douglas Zweizig. *The librarian's thesaurus*, p. 2.

como las de alimentación y abrigo, o solamente está dirigida hacia la satisfacción de otras necesidades humanas?

El análisis tradicional en bibliotecología considera que los seres humanos tienen necesidad de informarse del mismo modo que tienen necesidad de alimentarse. El usuario llega pues a la biblioteca con una carencia más o menos bien especificada. La tarea del sistema es proporcionar esa información. Los estudios de uso que se llevan a cabo tienen el objetivo de mejorar el rendimiento de los servicios. Se asimila entonces el estudio del uso de los sistemas de información al estudio del uso de la información, aceptando la hipótesis de que el usuario sabe lo que quiere. En ningún momento se hace referencia a la utilización que se ha hecho de la información. Este aspecto sería exterior al sistema. Análisis que no compartimos.

La perspectiva del seminario tiende a seguir los diferentes aspectos sociológicos, organizativos y cognitivos, los cuales han mostrado que los comportamientos de búsqueda de información están determinados por necesidades sociales y organizativas: necesidades de resolución de problemas planteados por la vida cotidiana —la mayor parte de esos problemas no tiene nada que ver con los sistemas de información—; y por necesidades cognitivas y psicológicas de resolución de las anomalías del conocimiento.

La necesidad de información está gobernada por las exigencias de la vida social, exigencias cognitivas, sociales, exigencias del saber, de la comunicación. El conocimiento de la necesidad de información permite comprender por qué las personas se comprometen en un proceso de búsqueda, en el curso del cual movilizan un cierto número de fuentes de información. El acceso a estas fuentes se hace mediante la práctica y el conocimiento personal, o el uso de intermediarios cuyo papel es ayudar a los usuarios a obtener la respuesta apropiada.⁶

Maurice B. Line dice:

En mi definición, una necesidad de información es un requerimiento básico de información que es valiosa —para el propio trabajo, hobby, recreación o aun para la propia vida, privada o social. Una persona puede no estar siempre consciente de sus necesidades —y este es un punto crucial—. Un deseo es una necesidad sentida; una demanda es un deseo expresado; y un uso es lo que dice ser. El uso puede ocurrir sin que se haya

6 Yves F. Le Coadic. "Usage et besoin d'information". p. 4. *Documentaliste*. 27 (1) Jan.-Fév. 1990.

expresado una demanda o aún sin que se haya sentido un deseo —pocos sentían la necesidad de usar calculadoras de bolsillo hasta que se volvieron comunes, pero ahora son tantos los que las usan que se puede decir que el uso ha creado una necesidad, que ahora debería satisfacerse de otro modo si las calculadoras dejaran de producirse. Lo más común es que el uso de la información —tal como el hojear azaroso en una biblioteca— puede ayudar a la gente a percibir necesidades como deseos y articular deseos como demandas.⁷

Es importante distinguir entre las necesidades latentes (peculiares objetivas) y las necesidades expresadas (demandas) del usuario, las demandas representan un estadio más avanzado de necesidades, en éste el usuario ya ha percibido que requiere información y lo expresa. Núñez denomina a estas necesidades expresadas, interés de información, definiéndolo como “el reflejo en la conciencia, tanto colectiva (de grupo) como individual, de las necesidades peculiares (objetivas) de información.”⁸

Sin embargo, una demanda es lo que el individuo solicita al servicio de información y no siempre coincide con lo que éste verdaderamente necesita. Así, las necesidades pueden ser más numerosas que las demandas, ya que no todas las necesidades son convertidas en demandas.

Es muy importante conocer tanto las necesidades latentes (peculiares u objetivas) como las demandas y ello sólo es posible si se infieren de los factores que las determinan: estructura cognoscitiva del usuario; objetivo del uso que se hará de la información; contenido y estructura de la actividad o disciplina de interés; nivel y tiempo de experiencia en esa actividad o disciplina; características socio-psicológicas y culturales (tales como si el usuario trabaja en forma individual o grupal; persistencia; motivación; capacidad de análisis de la información; rasgos de carácter y otros); conciencia del universo de recursos de información; disponibilidad de los recursos; entorno del usuario (situación social, política y económica); y manejo del lenguaje.⁹

7 Maurice B. Line. “Ignoring the user: how, when and why”. pp. 26-36. *Library literature 13: the best of 1982*; pp. 26-27.

8 Israel Núñez Paula. “Enfoque socio-psicológico de los niveles de existencia de las necesidades informativas y sus implicaciones para una metodología de estudio”. En: *Información: aspectos socio-psicológicos*. p. 76.

9 J.E. Rowley y C.M. Turner. *The dissemination of information*, p. 54.

Todos estos elementos son fundamentales para escoger la técnica que se ha de utilizar para conocer las necesidades de información de los usuarios. Además, cabe resaltar que éstos son factores cambiantes y dinámicos, por lo que su determinación debe ser periódica y sistemáticamente realizada.

Estudios de usuarios

Definición de estudio de usuarios

En el ámbito de la bibliotecología/ciencia de la información, los estudios de usuarios se pueden definir como un área multidisciplinaria del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario.

Mediante los estudios de usuarios se pretende conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, necesidades, demandas y satisfacción de las personas en relación con la información, y con los servicios y sistemas bibliotecarios. Es decir, la posición del usuario respecto al flujo de la información, desde la creación de ésta hasta que se incorpora como conocimiento.

El estudio de usuarios evolucionó a partir del reconocimiento de que las medidas usuales de la efectividad de la biblioteca eran inadecuadas. Con excepción de los datos de circulación y quizás el número y tipos de preguntas de referencia respondidas, las medidas usadas estuvieron dirigidas en gran medida a los recursos de la biblioteca, como los edificios y las facilidades, o la calidad de los servicios técnicos y especialmente la calidad de las colecciones determinada por listas de los “mejores libros” o de “libros recomendados”. Además, si bien a veces útiles para requerimientos presupuestarios, otros procedimientos de evaluación, tales como aquellos basados en la comparación con otras bibliotecas o con normas impuestas externamente (que acentuaban los niveles mínimos de calidad), no estudiaban ni las necesidades ni las prioridades de los usuarios mismos.

El inicio de un interés serio y continuado sobre los estudios del usuario generalmente se ubica a fines de 1940, en especial en 1948 cuando la Royal Society de Londres convocó a una Conferencia Científica de Información (Scientific Information Conference). Ésta duró 10 días y cubrió el tema de la comunicación científica e incluyó estudios de usuarios, varios de los cuales empleaban la técnica de encuesta (aplicación de cuestionarios y entrevistas).

Hacia 1970, había un reconocimiento extendido de la importancia de centrarse en los usuarios para las evaluaciones de las bibliotecas.

Hasta mediados de los 70, el desarrollo primario fue la sofisticación estadística creciente y la mejora general en el diseño de la encuesta. Esta tendencia, que continúa, usa categorías y definiciones impuestas por el investigador centrándose ampliamente en la interacción usuario-sistema, marcando un especial énfasis en el comportamiento del sistema.

A partir de 1978, surge un nuevo enfoque “alternativo” que centra su atención en el factor humano, básicamente en sus aspectos cognitivos.

Los aspectos más importantes tomados en cuenta por estos enfoques son:

- el objeto de estudio es un sujeto, se ve al usuario en un continuo proceso de construcción del conocimiento;
- analiza situaciones particulares que conducen a las interacciones con el sistema, pero el foco es el usuario no el sistema;
- el individuo es visto en sus diferentes contextos;
- se estudia el sistema desde la visión del usuario, por ejemplo, cómo define éste necesidades en distintas situaciones, cómo se presentan estas situaciones al sistema y cómo hace uso de lo que el sistema ofrece.

Los estudios de usuarios deben cumplir con ciertos requisitos:

1. Estar representados en ellos todos los usuarios.
2. Captar la complejidad de la necesidad de información en toda su amplitud, esto es, no sólo aquello que los usuarios creen que está sucediendo, sino lo que realmente sucede.
3. Captar la movilidad y flexibilidad de las necesidades de los usuarios, por lo que deben ser realizados constante y sistemáticamente.
4. Captar el carácter objetivo y subjetivo de la actividad que realiza el usuario.
5. Tomar en cuenta que el usuario generalmente no expresa su interés de información con facilidad.

6. Realizarse tomando en cuenta las condiciones reales del usuario, sobre todo sus limitaciones de tiempo y la actitud negativa que se presenta en ocasiones hacia el uso de las unidades de información.¹⁰

Propósitos generales de los estudios de usuarios

- Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información:
 - Determinar si una biblioteca o sistema de información está cumpliendo su propósito.
 - Determinar el nivel de éxito de programas y servicios.
 - Establecer prioridades entre programas y servicios.
 - Mejorar sistemas, servicios e instalaciones.
 - Ayudar al diseño, continuidad, modificación o discontinuidad de programas y servicios específicos.
 - Evaluar la adecuación de colecciones e instalaciones.
 - Resolver problemas específicos y superar deficiencias.
 - Apoyar demandas presupuestarias.
 - Justificar la existencia del sistema o servicio ante una institución mayor o a otros grupos de usuarios que apoyan el sistema.
 - Actualizar las metas.
 - Solicitar sugerencias.

- Analizar la interacción del usuario con el sistema:
 - Determinar el nivel de satisfacción del usuario y sus actitudes hacia las bibliotecas y los sistemas de información.
 - Identificar los éxitos y los fracasos de los usuarios.
 - Mejorar las relaciones públicas, determinar niveles de conocimiento de programas y servicios y ayudar a la formación de los usuarios.
 - Determinar patrones y niveles de uso.
 - Determinar la proporción de usuarios potenciales que son usuarios reales.
 - Facilitar la comprensión de la transferencia de la información.

10 Saray Córdoba González. "Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica". *Revista AIBDA*, 17 (2), 1996 (en prensa).

- Mejorar la equiparación del usuario y la información; minimizar el número de obstáculos entre usuario e información.
- Determinar las prioridades del usuario.
- Identificar las poblaciones de usuarios, usuarios potenciales y no usuarios.
- Identificar las características generales del usuario:
 - Determinar los intereses del usuario, los estilos de vida, las opiniones, las actividades, las actitudes, las características psicológicas y demográficas.
 - Identificar nuevas tendencias y necesidades.
 - Estudiar el flujo de la información y los hábitos de uso de la literatura.
 - Identificar fuentes de información a las que recurre la gente, tanto dentro como fuera de las bibliotecas y sistemas de información.
- Apoyar los estudios científicos y comparativos:
 - Probar hipótesis o conducir estudios comparativos con el objeto de aislar variables causales.

Para llevar a cabo estudios de usuarios, el profesional de la información debe reunir información de tantas fuentes diversas como sea posible. Mucha información está fácilmente disponible, pero otra debe reunirse a partir de mediciones y estudios de campo.

Se busca utilizar una metodología que permita observar el comportamiento del sujeto o usuario frente a la información dentro y fuera del sistema mediante un enfoque holista. Ubicar al individuo en situaciones reales de uso, en tiempo y espacio, permite describir situaciones problemáticas que lo han conducido a la búsqueda de información.

Descripción de algunas experiencias de estudios de usuarios en Argentina, Costa Rica, México y Uruguay

ARGENTINA

La conducta informativa en universitarios argentinos: investigación sobre la habilidad y capacidad de los jóvenes graduados universitarios para manejar y utilizar las fuentes de información bibliográfica

En Argentina, si bien pueden haberse llevado a cabo estudios de usuarios, es casi imposible saber de ellos, porque no han sido publicados. El único que se ha difundido por los canales formales de la comunicación especializada es el que se efectuó entre 1968-69, en el Centro de Investigaciones Bibliotecológicas (CIB) de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires (UBA).¹¹

A. Objetivos

1. Determinar la conducta informativa —el comportamiento frente al material bibliográfico y a la información— de los universitarios argentinos.
2. Concientizar y reflexionar sobre el problema del acceso al exceso de información.
3. Crear canales, diseñados específicamente, para que el acceso a la información no quede librado al azar. Esto implica formar a los usuarios mediante esfuerzos especialmente programados.

B. Técnicas e instrumentos empleados

1. Encuadre de la investigación: indagación preliminar.
2. Clarificación preliminar de la terminología:
 - *Habilidad*: cierta idoneidad práctica.
 - *Capacidad*: cierta actitud valorizadora o juicio crítico o ponderación en la preferencia de fuentes ya identificadas por medio de la habilidad.
 - *Jóvenes graduados universitarios*: últimos años de la carrera o primeros de la actividad profesional (cuando se adquiere la habilidad o capacidad).
 - *Fuente de información bibliográfica*: repertorios que, como diccionarios, enciclopedias, bibliografías, manuales, etcétera, colocan al investigador en el camino de la búsqueda.
 - *Manejo*: implica una construcción valorizadora del material bibliográfico o de la información.
 - *Utilización*: implica correcto, eficiente empleo del material, por un adecuado conocimiento de la mecánica bibliográfica conexas con una actividad de investigación (o de docencia o profesional).

11 R. Cirigliano, Gustavo F. J. *La conducta informativa en universitarios argentinos: investigación sobre la habilidad y capacidad de los jóvenes graduados universitarios para manejar y utilizar las fuentes de información bibliográfica*. 97 p. (Investigaciones; 1).

- *Conducta informativa*: se entiende por ella los hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos y habilidades, modos de acción exhibidos por los sujetos encuestados en su relación de búsqueda y empleo de las fuentes o material de información.
- 3. Búsqueda inicial de datos e información sobre la conducta de los que acuden a las fuentes o repertorios. Análisis de las Memorias del Servicio de Referencia de la Facultad de Filosofía y Letras, años 1963-66.
- 4. Metodologías que han de emplearse:
 - Confección de un cuestionario piloto, y ulteriormente de uno definitivo para la encuesta.
 - Entrevistas. Análisis de desempeño. Posible colaboración de servicios de bibliotecas en tales tareas.
 - Ensayo de diseño de un sistema de las operaciones de búsqueda.

C. Perfiles obtenidos

Los jóvenes graduados argentinos parecen no poseer, en grado suficiente y en la mayoría de los casos, habilidad y capacidad para el manejo de las fuentes y materiales de información.

Un alto número de encuestados evidenció que no sabe cómo haría una investigación en el caso de presentársele tal circunstancia u oportunidad.

Tampoco saben utilizar el material reunido y valorado para un curso o un trabajo; carecen de la habilidad de presentar adecuadamente el material manejado.

Cuando los sujetos estudiados poseen las habilidades, técnicas y conocimientos, esto no quiere decir que sea el resultado de un aprendizaje específico adquirido en la carrera correspondiente.

Como corolario se hacen las siguientes recomendaciones:

- a) que el CIB prepare un programa mínimo de “Técnicas de comunicación, de estudio y de información bibliográfica”;
- b) que las autoridades universitarias implanten un curso en el que se dicte dicho programa;
- c) que se recomiende a las facultades, especialmente a las técnicas, que destinen un esfuerzo planificado para capacitar a los alumnos en la investigación;
- d) que se promueva una nueva investigación más amplia y en el ámbito nacional;

e) que se elabore una doctrina o teoría básica de lo que es la conducta informativa para guiar mejor el tipo de capacitación que se recomienda en b) y c).

Tal como se recomienda en el punto e), a partir de esta investigación se hizo una ampliación del estudio sobre la conducta informativa de estudiantes universitarios a todo el ámbito de la República Argentina. El título de la investigación es: *Investigación sobre la capacidad de los estudiantes avanzados de las universidades estatales argentinas para la investigación bibliográfica*. Equipo: director: Gustavo F.J. Cirigliano; profesora responsable: Josefa E. Sabor; colaboradores: Centro de Investigaciones Motivacionales y Sociales dirigido por J.E. Miguens, R.V. Juarroz, H.H. Hernández y E.L.M. Minervini. Permanecen inéditos y depositados en el CIB los datos recopilados y las conclusiones a las que se llegó. Sin embargo, los mismos corroboran los resultados de la investigación previa.

Estudio de los científicos políticos argentinos

Se ha podido determinar, mediante la lectura de la tesis de doctorado en ciencias políticas, *Política nacional de información*, Buenos Aires 1982, presentada en la Universidad de El Salvador por Dominique Babini, que la autora realizó un estudio de los científicos políticos argentinos en 1977.

A. Objetivos

– Conocer a los usuarios de la información en el área de ciencias políticas.

B. Técnicas e instrumentos empleados

– Encuesta.

C. Perfiles obtenidos

Los científicos políticos argentinos tienen una amplia formación académica de grado y de posgrado.

Poseen, por lo menos, conocimiento de dos idiomas extranjeros.

La mayoría desarrolla su actividad en institutos privados de investigación.

Carecen de formación teórico práctica sobre métodos para conseguir y organizar documentos e información y sobre los medios para comunicar los resultados de las investigaciones.

Satisfacen sus necesidades de información parcialmente mediante un gran esfuerzo personal.

No disponen de un organismo de carácter público, oficial o privado, que se preocupe especialmente por el desarrollo de las ciencias sociales y consecuentemente por el desarrollo del sistema de información y comunicación en las ciencias sociales en Argentina; en consecuencia ven limitadas sus posibilidades de mejorar su nivel de comunicación e información.

Al considerar estos aspectos, la autora hace una serie de recomendaciones, entre las que se destaca (en relación con este seminario), que debe existir la formación de la conducta informativa para que no quede librada al azar el acceso a la información.

Modos de acceso y utilización de la bibliografía en el campo de las humanidades y las ciencias sociales

A continuación se delinearé la investigación que la licenciada Susana Romanos de Tiratel dirige desde 1994. La misma fue presentada para su evaluación a la Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad de Buenos Aires, y quedó incorporada al Programa de Investigación UBACYT 1995-97 y fue subsidiada para estimular su desarrollo.

Las tareas de investigación se desarrollan en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. El equipo de trabajo se denomina: Grupo de estudio de usuarios (GEU) y su nómina de integrantes es como sigue:

Directora: Lic. Susana Romanos de Tiratel, profesora titular regular; colaboradoras: bibliotecarias María Cristina Cajaraville, ayudante de primera y becaria de iniciación a la investigación; Virginia Laura Garrote, jefa de trabajos prácticos; Nancy Alejandra Luque, graduada y Estela Edith Tolosa, graduada.

La investigación se propone estudiar, combinando distintas técnicas, a los investigadores de humanidades y ciencias sociales en su relación con la búsqueda y utilización posterior de la literatura especializada, no sólo para mantenerse al día de los avances en sus respectivas disciplinas sino también para apoyar sus tareas de investigación. Los resultados de este estudio permitirán evaluar y desarrollar colecciones adecuadas, así

como encarar el diseño de sistemas y servicios de información en las áreas respectivas, optimando los recursos de las bibliotecas, por medio de su adaptación a las necesidades reales de los investigadores.

A. Objetivos

1. Establecer perfiles, necesidades, modos de acceso y utilización de la información de los investigadores en las áreas de humanidades y ciencias sociales en Argentina, para facilitar la posterior evaluación y desarrollo de las colecciones de las bibliotecas, y el diseño de sistemas y servicios de información adaptados a las necesidades reales de los estudiosos en las áreas respectivas.

2. Comprobar similitudes y diferencias con los resultados de investigaciones similares efectuadas en otros países.

Las hipótesis formuladas son:

1. Los modos de acceso y utilización de la información difieren en humanidades y ciencias sociales.

2. Los modelos bibliográficos —copiados en su mayoría de las ciencias duras— no siempre responden a las necesidades y modelos cognoscitivos de los investigadores en humanidades y ciencias sociales.

3. El grado de *serendipia* difiere en ambas áreas: es mayor en humanidades y menor en ciencias sociales.

4. El índice de uso de monografías versus publicaciones periódicas difiere en ambas áreas; es menor en humanidades.

5. La tasa de obsolescencia de la literatura es mayor en ciencias sociales que en humanidades.

6. En ambas áreas se necesita una amplia variedad de materiales pertenecientes a diferentes disciplinas: alta tasa de dispersión en las citas.

7. El uso de bibliografía en diferentes lenguas es mayor en humanidades que en ciencias sociales.

B. Técnicas e instrumentos empleados

1. Investigación bibliográfica exploratoria y permanente.

2. Investigación por encuestas: selección de muestras de la población definida (todos los investigadores de humanidades y ciencias sociales de Buenos Aires) y aplicación de una combinación de instrumentos de medida, cuestionarios y entrevistas personales.

3. Análisis de registros objetivos: boletas de préstamo, consultas en sala, citas bibliográficas.

4. Aplicación del método comparativo a los resultados obtenidos en las dos áreas disciplinarias: humanidades y ciencias sociales.

El trabajo está recorriendo las siguientes etapas:

1. Búsqueda bibliográfica de antecedentes sobre el tema y la metodología propuesta.
2. Elaboración de un cuestionario para estudiar las características de los investigadores: procedencia, edad, sexo, nivel académico, idiomas que maneja; los datos de la investigación, la forma de trabajo y la función que cumplen en el grupo; utilización de las bibliotecas y consulta a los bibliotecarios; modos de acceso a la bibliografía necesaria para la investigación o la actualización permanente; tiempo dedicado a distintos aspectos de la tarea de investigación; obstáculos en la búsqueda de la información; nivel de satisfacción frente a las colecciones; tipo de formato preferido y edad de los documentos utilizados; uso de formatos alternativos y uso de computadoras.
3. Lista-directorio de los centros donde se llevarán a cabo los estudios. Se confeccionó una lista de los 25 institutos, secciones y centros de investigación de la Facultad de Filosofía y Letras, que se ubican en tres sedes diferentes. Ahora bien, para los centros de investigación externos se seleccionó la lista utilizando diversos directorios, para determinar aquellos centros que podrían representar mejor las disciplinas de ciencias sociales no cubiertas por la facultad (economía, derecho, sociología, ciencias políticas, ciencias de la comunicación y psicología), alcanzándose una lista de 21 centros.
4. Estimación de la población y determinación de la muestra. Puesta a prueba del cuestionario piloto y modificación del mismo.
5. Envío del cuestionario a los investigadores de los diferentes centros de investigación de la Universidad de Buenos Aires y centros públicos o privados de la Capital Federal, según la lista-directorio predeterminada. El proceso de aplicación consiste en contactar al responsable respectivo de la unidad de información, quien estima el número de investigadores que concurren al centro. Se le deja el número de cuestionarios estimados para que los reparta entre los investigadores. En dos o tres visitas posteriores se recogen los cuestionarios contestados.
6. Codificación de los cuestionarios para su carga y análisis posterior, utilizando el programa EPI-INFO.

7. Realización de entrevistas estructuradas con los bibliotecarios encargados de las colecciones y servicios de los diferentes centros de investigación a los que se les envían los cuestionarios, para reunir datos derivados de la observación directa.
8. Control de las boletas de lectura en sala y de préstamo de las bibliotecas de los centros estudiados para extraer datos sobre la lengua, la materia, la forma y la edad de los materiales consultados. Esta tarea se inició, pero luego fue abandonada al verificar las dificultades derivadas de las grandes variaciones en los sistemas de préstamo a domicilio y en sala, y en los registros de los mismos por las diferentes unidades de información que funcionan en los institutos, secciones y centros de investigación de la Facultad de Filosofía y Letras. Estos datos se reunirán mediante el análisis de citas de las publicaciones de la facultad.
9. Está en proceso la determinación de una muestra de artículos y libros publicados por los investigadores estudiados para analizar las citas con objeto de reunir datos sobre materias, forma, edad y lenguas de los trabajos citados.
10. Se ha encarado el análisis y la tabulación parciales de los datos reunidos en diferentes etapas para elaborar trabajos de difusión de la investigación. Esto no impide la integración totalizadora cuando se dé por concluida la etapa de recolección de datos.
11. En la etapa final se hará la comparación de los cuadros, resultados y estadísticas en humanidades y en ciencias sociales, analizando similitudes y diferencias en ambos campos de estudio. Se confrontarán los resultados obtenidos con las hipótesis previamente establecidas.
12. Formulación de las conclusiones de la investigación.

Podríamos decir que los posibles usuarios directos de esta investigación son las:

- a) Bibliotecas de investigación y centros de documentación/información especializados en humanidades y ciencias sociales.
- b) Unidades de planificación de sistemas y servicios de información tanto en universidades como en centros de investigación privados o públicos.

Del mismo modo, esta investigación podrá tener las siguientes aplicaciones:

- 1) Evaluación de las colecciones de las bibliotecas de investigación y centros de documentación/información especializados en humanidades y ciencias sociales.
- 2) Formulación de políticas para el desarrollo de las colecciones en ambas áreas disciplinarias sobre bases científicas.
- 3) Diseño de sistemas y servicios de información en humanidades y ciencias sociales, que tienen en cuenta las necesidades y demandas reales de los usuarios.
- 4) Compilación de manuales o guías de la literatura para la investigación especializada en ambas áreas.
- 5) Formulación y desarrollo de programas permanentes de formación de usuarios de la información en las universidades, con diferentes niveles de aplicación y complejidad.

C. Perfiles obtenidos

A la fecha se han obtenido 124 cuestionarios de 18 institutos, secciones y centros de investigación de la Facultad de Filosofía y Letras, se ha cubierto con ellos, para el área de humanidades: artes, filosofía y letras; y para ciencias sociales: ciencias antropológicas, ciencias de la educación, geografía, historia y bibliotecología. Se discriminó especialmente el perfil de los investigadores en humanidades, no así para ciencias sociales. Se dará en primer lugar el perfil más específico y en segundo lugar un perfil general para ambas áreas.

En humanidades

Los encuestados, 53 investigadores en total, 13 de filosofía, 30 de letras y 5 de artes han alcanzado en su mayoría el nivel académico del grado: profesores o licenciados, o ambos títulos. Un 29% tiene el título de doctor, con una notable incidencia en filosofía (23.1%).

En las tres disciplinas, altos porcentajes manejan dos idiomas extranjeros (inglés y francés), si bien en letras hay un 44.8% que domina cuatro lenguas (inglés, francés, italiano y portugués).

En cuanto a la modalidad de trabajo hay cierta disparidad. En filosofía predomina el trabajo individual sobre el grupal, mientras que en letras habría cierto equilibrio entre ambos estilos con un leve predominio de la modalidad grupal, en artes es clara la tendencia hacia la constitución de equipos de investigación.

Todos los encuestados, salvo dos en letras, afirman frecuentar la biblioteca para buscar información.

Además de las bibliotecas especializadas, en todos los casos se citan como alternativas viables a la Biblioteca del Congreso de la Nación y a la Biblioteca Nacional.

Como es lógico suponer, todos los que van a la biblioteca usan los catálogos: filósofos y estudiosos del arte, a veces; estudiosos de la literatura, frecuentemente.

Es interesante destacar la preferencia por determinados puntos de acceso. En literatura, el catálogo de autor reviste una gran importancia, mientras que en las otras dos disciplinas se reparte en forma pareja el acceso por autor y por materia.

En letras y en artes se recurre mucho más a la ayuda del bibliotecario que en filosofía. La razón más frecuente para no consultar al bibliotecario es porque no lo necesitan. Del mismo modo, aquellos que sí lo hacen requieren, sobre todo, orientación en sus búsquedas bibliográficas o que el bibliotecario las haga en su lugar.

Todos los investigadores encuestados coinciden en afirmar que el aporte que las bibliotecas hacen a su investigación es importante, aunque en este caso los del área de letras parecen sacarle más provecho que el resto. Este dato se ve corroborado por el porcentaje con que los estudiosos de letras acuden a la biblioteca: una o dos veces por semana (71%) y tres o cuatro veces (24%). En filosofía se usa menos la biblioteca, un 58% lo hace menos de una vez por semana y el resto concurre de una a dos veces. Esta última frecuencia se da en artes en un 80%.

¿Cómo conocen los especialistas en humanidades la bibliografía necesaria para sus tareas de investigación? El recurso obligado y predominante es la consulta a los colegas y la lectura de revistas de la especialidad. La tasa de utilización de repertorios bibliográficos es baja en filosofía y en letras (alrededor de un 9% en filosofía y 23% en letras). Si bien en artes es mayor (33.33%), se sospecha de la fiabilidad de esta respuesta porque, al mismo tiempo, los encuestados fueron incapaces de mencionar una sola bibliografía del área. Por su parte, quienes sí consultan repertorios bibliográficos consideran, salvo en el caso de filosofía, que los aportes recibidos por estas herramientas de búsqueda son importantes.

Respecto a la actualización permanente dentro de la propia disciplina, la lectura de revistas ocupa el primer lugar seguida por el contacto

personal con colegas. En el orden de preferencias se suceden la asistencia a congresos, la consulta de bibliografías y los cursos y talleres. La consulta de bibliotecas para mantenerse al día en los avances de la propia disciplina es prácticamente desestimada.

Cuando se calcula el tiempo dedicado a la búsqueda de la información, más de la mitad de la muestra parece coincidir en dedicarle un 20%. A la lectura y al procesamiento de la información se les consagra respectivamente alrededor de un 30%; mientras que a la difusión de los resultados de la investigación se le asigna un 20%. Como se podrá deducir fácilmente es tan importante el tiempo dedicado a la búsqueda como aquel que se emplea para difundir los hallazgos de investigación.

Frente a las colecciones se manifiesta una satisfacción mayor respecto de libros retrospectivos que de materiales actuales. Con las colecciones actuales de publicaciones periódicas, la insatisfacción es manifiesta.

El obstáculo más importante que encuentran los investigadores en su búsqueda de información es que no hay suficientes revistas ni libros. Otros inconvenientes están representados por la pérdida de materiales y por el préstamo prolongado de los mismos. Colecciones incompletas, ediciones inadecuadas, ejemplares deteriorados son, además, reclamos que hay que considerar.

Los especialistas en humanidades manifiestan un equilibrio en sus preferencias referidas a libros versus publicaciones periódicas.

La actualidad de los materiales parece ser más perentoria para filosofía que para el resto. Sin embargo, se evidencia una amplia gama de intereses y periodos que van desde antes de 1900 hasta nuestros días.

Todos los encuestados, menos uno de filosofía, usan computadoras. La mayoría las posee y, de manera notable, su utilización se ha incrementado a partir de 1990. ¿Para qué usan estas herramientas? Predominantemente como procesadoras de textos, pero también se observa la mención del correo electrónico y el diseño de bases de datos.

Una última mención a los materiales especiales. Si bien los investigadores estudiados casi no les dan importancia a la hora de asignarles fondos, luego manifiestan —sobre todo en artes y en letras— una discreta utilización de los mismos.

Si a partir de estos datos tuviéramos que establecer un perfil del estudioso de las humanidades, podríamos decir que la biblioteca ejerce sobre ellos una gran fascinación que quizás no guarde relación con lo

que los investigadores obtienen de ella. Sin embargo, los estudiosos siguen considerándola un lugar de visita imprescindible.

Del análisis de los datos expuestos, se deduce que los usuarios desconocen la utilización de recursos y herramientas diseñados *ex profeso* para facilitarles sus tareas, tanto de búsqueda bibliográfica retrospectiva para sus investigaciones, como de actualización permanente. En ambas actividades buscan y requieren ayuda del bibliotecario. También se perciben cambios importantes en las modalidades de trabajo de los estudiosos que se dirigen cada vez más hacia las investigaciones grupales y a una utilización generalizada de las computadoras, lo que podría llevar a pensar en cierto tipo de recurso especialmente elaborado para ese medio.

Por otra parte, la biblioteca tiene que estar muy pendiente de las necesidades concretas de sus usuarios cuando planifica el desarrollo de sus colecciones y cuando diseña servicios para éstos. El especialista en humanidades necesita una amplia gama de materiales en diversas formas y de amplia cobertura temática y temporal. Requiere, por otra parte, herramientas sencillas y bien planificadas y la formación básica para utilizarlas.

En ciencias sociales

En ciencias sociales se encuestaron a los siguientes profesionales: 24 antropólogos, 12 bibliotecólogos, 8 científicos de la educación, 8 geógrafos y 9 historiadores.

El nivel académico de los encuestados es mayoritariamente de profesores y licenciados; se registra un bajo porcentaje de doctores (13.7%).

En su mayoría manejan al menos dos idiomas, inglés y francés. La muestra presenta una interesante diversidad de funciones en investigación: directores, auxiliares, asistentes, becarios, investigadores, etcétera. Las modalidades de trabajo están bastante parejas, con un leve predominio del trabajo grupal sobre el individual.

Un porcentaje muy alto (95%) frecuenta la biblioteca para buscar información (sólo 6% del total de los sujetos estudiados no lo hace). El 93% de los usuarios utiliza el catálogo; de este porcentaje, el 64% lo hace con frecuencia. Los puntos de acceso preferidos son autores y materias.

Un 73% de la muestra consulta al bibliotecario, sobre todo para solicitarle orientación en sus búsquedas bibliográficas o pedirle que se las haga. Un 60% de los que no acuden al bibliotecario es porque no

necesitan ayuda, y un 23% la necesita pero cree que el bibliotecario no puede dársela. Un alto porcentaje (74%) considera que las bibliotecas le brindan aportes importantes para su investigación. El rango de consulta más frecuente (51%) es de una a dos veces por semana, seguido por menos de una vez por semana (34%).

Para recopilar bibliografía con el fin de conocer el estado de la cuestión para planificar su investigación, los encuestados dan prioridad, combinando las alternativas de consultar a los colegas, a leer revistas especializadas y a revisar los catálogos de las bibliotecas. La consulta bibliográfica sistemática y aislada se da sólo en un 1.9%, aunque combinada con otros recursos elevaría su porcentaje. De todos modos, la lista bibliográfica mencionada es bastante específica, lo que demostraría que los pocos que consultan repertorios bibliográficos los conocen bien y, además, reconocen que sus aportes son importantes.

Con la finalidad de mantenerse al día, los investigadores recurren a los siguientes recursos enumerados en orden decreciente: contacto personal con colegas, lectura de revistas, asistencia a congresos, consulta sistemática de bibliografías, cursos y talleres, comparten el sexto lugar las listas de novedades editoriales y la consulta en bibliotecas.

Algo más de una cuarta parte de los encuestados dedica un 20% del tiempo dedicado a su investigación a la búsqueda bibliográfica, y otro tanto manifiesta dedicarle entre un 25% y un 30%, porcentaje considerable si vemos que es algo menor el dedicado a leer, y equiparable a las tareas de procesamiento de los datos y difusión de los resultados.

El nivel de satisfacción que les proporciona la biblioteca en los distintos formatos y periodos varía entre insatisfactorio y regular para libros y publicaciones periódicas actuales; y entre regular y bueno para libros, publicaciones periódicas retrospectivas y obras de referencia.

Cuando indagamos sobre los obstáculos percibidos por los investigadores en su búsqueda de información, los inconvenientes se ordenan en forma decreciente en: no hay suficientes libros, no hay suficientes publicaciones periódicas, pérdida de libros o revistas, localización y obtención de los materiales, ejemplares insuficientes, otros obstáculos (ediciones inadecuadas, deterioro, colecciones incompletas, falta de actualización de las bibliotecas, horarios de atención, etcétera), libros y revistas mal guardados, demora en la entrega de los materiales, y la atención en el mostrador de referencia.

La distribución ideal del presupuesto para la biblioteca, que se propone en el cuestionario, demuestra que la preferencia por la forma libro está equilibrada con la forma revista. En ambos casos se da prioridad a los materiales actuales, sin descuidar lo retrospectivo. Las asignaciones más bajas se reparten entre obras de referencia y materiales especiales.

Respecto a la edad de los materiales relacionados con las investigaciones, predomina la necesidad de obras actuales (49%), más específicamente de la década del noventa, si bien hay una tercera parte de encuestados que manifiesta igual demanda, tanto para los materiales nuevos como para los retrospectivos. Justamente respecto de estos últimos es de llamar la atención el porcentaje del 28% para información anterior a 1900.

A pesar de la baja asignación presupuestaria dada a los materiales especiales, la mitad de los investigadores los utiliza en sus formas más variadas: bases de datos, aerofotografías, audiovisuales, casetes, videos, diapositivas, mapas, microformas, softwares, etcétera.

Sólo un 2% de los investigadores no usa computadoras y el 69% posee una máquina en su casa. Si bien hay algunos que comenzaron a usarlas en la década del ochenta, el porcentaje mayor se percibe a partir de 1990. La mayoría (64%) la utiliza solamente para procesar textos, si bien existe un porcentaje muy variable y repartido entre distintas combinatorias que incluyen, además, el correo electrónico, las búsquedas bibliográficas y otros usos. Dentro de estos últimos se destacan las bases de datos y las estadísticas.

Sintetizando, el perfil del investigador en humanidades y ciencias sociales es muy similar al descrito para la primera área. Estamos frente a universitarios encauzados a una carrera académica, con un buen manejo de —por lo menos— dos lenguas extranjeras.

Los repertorios bibliográficos no son la primera elección a la hora de hacer búsquedas de la literatura retrospectiva o para estar actualizados en la disciplina. La familiar revista especializada es un recurso de primera importancia para los investigadores, a pesar del evidente esfuerzo que implica su utilización directa para compilar bibliografías sobre un tema.

La biblioteca y sus catálogos son consultados, se le pide ayuda al bibliotecario, sobre todo para que asesore y ejecute las búsquedas que, evidentemente, el usuario no sabe hacer. Sin embargo, pareciera que la

efectividad es baja en relación con el esfuerzo que demanda la tarea y el tiempo que consume.

Como hemos visto es muy importante equilibrar la colección, dadas las preferencias repartidas, de manera equitativa, entre libros y publicaciones periódicas. Del mismo modo, mantener actualizadas las colecciones es prioritario para muchas especialidades, pero sin descuidar la preservación y acumulación de material retrospectivo que también se requiere para otros temas de indagación.

Finalmente, y en relación directa con el tema de este seminario, se hace evidente la necesidad de planificar una formación sistemática de los usuarios en el grado para bajar los niveles de tiempo dedicado a la búsqueda bibliográfica, aprovechando mejor los recursos con los que —en algunos casos— cuentan las bibliotecas. Por otra parte, la presión sobre la institución universitaria de un usuario consciente de los medios que existen para facilitar sus tareas de indagación bibliográfica, exploratoria y de actualización permanente, podrían revertir las políticas de asignación de recursos para las bibliotecas académicas.

COSTA RICA

En este país, en el campo de los estudios de usuarios se han realizado algunas investigaciones en la Universidad de Costa Rica (UCR), que han abierto puertas a nuevos enfoques y estrategias. Como parte de las tesis de grado, defendidas en la UCR, se han desarrollado los siguientes estudios.

1. Estudio de usuarios de la Biblioteca Pública de Hatillo (en la provincia de San José), que sirvió de base para otra tesis que consistió en el diseño de un plan de atracción de usuarios para la misma biblioteca.
2. Estudio de usuarios en un hospital estatal del cantón de San Ramón, que abarca a diversos profesionales y técnicos. Para ello se aplicó un método cualitativo, con la doble intención de conocer las características de esos usuarios y su percepción acerca de las fuentes de información y, a la vez, promover en ellos el uso de la misma.
3. Estudio cualitativo para conocer los factores que condicionan el uso de la información en los profesores de un colegio de segunda enseñanza. Para ello se utilizó el método interpretativo con el que se logró conocer las percepciones que de la información y la biblioteca tienen esos docentes.

La práctica ha ido demostrando la necesidad de estrechar el contacto con el usuario, de manera que permita romper con los estereotipos que usualmente se le asignan a la profesión bibliotecológica y al uso de la información. Por ello, la aplicación de métodos participativos o alternativos ha dado resultados satisfactorios en los ámbitos en que se han utilizado: grupos pequeños, estudiantes de diferentes niveles y entidades con recursos humanos bien capacitados. Pero todavía estas acciones no han sido suficientemente diseminadas entre los profesionales en bibliotecología, de manera que se acoja su aplicación como válida.

MÉXICO

Problemas de los usuarios: una encuesta

El estudio documentado más antiguo que se conoce en México data de 1972 y fue realizado por dos instancias: el Departamento de Información y Documentación de la Unión de Universidades de América Latina, y el Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).¹²

A. Objetivos

1. Conocer los hábitos y problemas de información de los profesores e investigadores de las disciplinas científicas que se cultivan en la Universidad Nacional Autónoma de México.
2. Identificar las necesidades de los profesores e investigadores, el tipo de información que utilizan y los servicios que prefieren.
3. Motivar a personas e instituciones para que hagan frecuentemente estudios de esta naturaleza.

Como se puede apreciar se pretendió hacer un estudio exhaustivo entre profesores e investigadores de todas las dependencias de la UNAM, sin embargo, al final se entrevistó sólo a los profesores de carrera de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

B. Técnicas e instrumentos empleados

Se utilizó la técnica de encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas en forma de entrevista. Dado que se pretendía aplicar a una población numerosa, las respuestas debían ser

12 Judith Licea de Arenas. *Problemas de usuarios ; una encuesta*. 35 p.

anotadas en una hoja de trabajo, con la posterior perforación y procesamiento por computadora. El instrumento de medida fue aplicado a 37 profesores.

C. Perfiles obtenidos

Respecto a datos generales, se obtuvo lo siguiente:

Los profesores, en su mayoría, son jóvenes de entre 26 y 30 años, poseen el grado de maestros y tienen poco tiempo de antigüedad en la facultad, de 1 a 5 años. En lo referente a trabajos publicados, los artículos de investigación ocupan el primer lugar, las revistas en las que publican mayoritariamente no cuentan con arbitraje, pero sí están indizadas.

Los encuestados no encuentran estimulante asistir a la biblioteca, un gran número sólo lo hace para buscar una publicación específica. Asimismo, reportaron no tener relación con los bibliotecarios, la causa principal fue porque consideran que el personal bibliotecario no reúne las características que ellos desean, como una buena preparación tanto técnica como especializada. El 57% utiliza revistas con una antigüedad menor a un año. El 60% lee de 1 a 2 horas diarias.

El idioma que mejor traducen los profesores encuestados es el inglés, encontrar un documento en un idioma que no manejan, los hace buscar una traducción, en caso de no existir, solicitan ayuda a quien conoce el idioma, en lugar de acudir a la biblioteca.

El total sabe usar obras de consulta de su especialidad y de disciplinas relacionadas, y apoyan la posibilidad de incluir un curso de instrucción en el uso de estas obras en la currícula de escuelas y facultades.

En cuanto a canales para obtener información, utilizan indistintamente los formales (literatura especializada, conferencias y reuniones) o los informales (correspondencia y conversaciones con colegas). Los materiales que prefieren para actualizarse son las revistas extranjeras.

Los profesores de carrera de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia tienen problemas con los servicios de información, entre los que destacan:

- Falta de personal capacitado que organice y proporcione los servicios.
- Dificultad para contar con un número suficiente de títulos de revistas que satisfagan sus necesidades de docencia e investigación.
- Carencia de colecciones completas.
- Inexistencia de servicios de información en las unidades ubicadas fuera del campus universitario.
- Local inadecuado de la biblioteca.

Contribución al estudio de los usuarios de información médico-veterinaria

Proyecto realizado en 1978, en el Instituto Nacional de Investigaciones Pecuarias (INIP). El proyecto fue concebido para llevarse a cabo en tres etapas, la primera, para identificar las necesidades de información del personal del INIP y los centros experimentales que tenía distribuidos por todo el país; la segunda se dedicaría al personal de la Subsecretaría de Ganadería, y la tercera, a todo el personal relacionado con las actividades médico-veterinarias de los sectores público y privado. Se dan aquí los resultados de la primera etapa.

A. Objetivos

1. Definir los distintos grupos de usuarios que utilizan los servicios de la biblioteca del INIP.
2. Definir la calidad y cantidad de sus necesidades de información.
3. Determinar la forma como están siendo satisfechas dichas necesidades.

B. Técnica e instrumentos empleados

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de medida un cuestionario, la aplicación se realizó en tres etapas, en total fueron encuestadas 840 personas.

C. Perfiles obtenidos

La mayoría de usuarios está constituida por estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia. Menos de la mitad (42%) pertenecen al INIP, el resto se divide entre la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Cuautitlán, la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la UNAM y otras instituciones educativas y de investigación relacionadas con el área.

De lo anterior se dedujo que el personal del INIP debía reordenar sus políticas o servicios, pues básicamente realizaba esfuerzos por atender a usuarios externos a la institución.

Los servicios más utilizados son la sala de lectura, consulta y fotocopiado. En cuanto a los temas más solicitados, el documento analizado no precisa cuáles fueron.

Respecto a la forma en que localizan la información, la mayoría (23.3%) se dirige al encargado de la sala de lectura, el resto de respuestas se distribuyen con poca diferencia entre el catálogo público, el kárdex,

los índices bibliográficos, o dirigirse directamente a las colecciones de libros y revistas.

Finalmente, el mayor porcentaje de los encuestados estaba satisfecho con los servicios que le ofrecían. El estudio quedó inconcluso; no se realizaron la segunda y tercera etapas.

Identificación de los conocimientos y habilidades de los estudiantes universitarios de la Universidad Autónoma de Guadalajara en el manejo de fuentes de información bibliográfica

La mayor preocupación de las instituciones de educación superior es promover un verdadero aprendizaje con el fin de obtener un nivel académico de excelencia, entre otros elementos la promoción del aprendizaje se apoya en el uso adecuado que los alumnos hagan de los recursos de información que tales instituciones posean. Desafortunadamente no siempre se estudia si los alumnos están alcanzando el nivel de aprendizaje deseado. Una forma de hacerlo es mediante el análisis de su conducta en la búsqueda y recuperación de información, por tal motivo en la Universidad Autónoma de Guadalajara se llevó a cabo este estudio.¹³

A. Objetivos

General:

Identificar los conocimientos y habilidades de los estudiantes universitarios a nivel licenciatura, sobre el manejo de las fuentes de información bibliográfica que la universidad posee.

Específicos:

1. Identificar las dificultades que los alumnos encuentran al realizar una tarea de investigación bibliográfica.
2. Analizar los problemas bibliotecológicos y metodológicos de los estudiantes.
3. Determinar si los estudiantes universitarios poseen las habilidades necesarias para manejar y utilizar los recursos de información bibliográfica.

¹³ Liane-Bielinski. *Identificación de los conocimientos y habilidades de los estudiantes universitarios de la Universidad Autónoma de Guadalajara en el manejo de fuentes de información bibliográfica*. 74 h.

B. Técnicas e instrumentos empleados

Para el levantamiento de datos se llevó a cabo una encuesta, que consistió en la aplicación de un cuestionario de 25 preguntas acerca de conocimientos básicos sobre técnicas bibliográficas y metodológicas: la biblioteca y su importancia en el proceso enseñanza-aprendizaje; la investigación y las habilidades para usar el material bibliográfico.

El universo de estudiantes era de 15 965, repartidos entre las ocho escuelas del área de humanidades, cuatro del área biológica y cuatro del área de ciencias exactas, estas escuelas ofrecen cuarenta y siete carreras a nivel licenciatura.

La muestra fue proporcional estratificada y estuvo formada por 400 estudiantes tomados al azar. La aplicación se realizó en un periodo de dos días en diversos lugares de la universidad: cafetería, biblioteca y patio principal.

C. Perfiles obtenidos

Más de la mitad de encuestados (63.75%) sabe que existe biblioteca en la universidad, proporción que disminuye (51.25%) al preguntarles si conocen su organización.

La mayoría de los estudiantes acude al menos una vez a la semana a la biblioteca, con el fin de completar informes proporcionados en clase.

Para localizar información, los alumnos recurren principalmente a los catálogos, sin embargo, sólo un 30.25% conoce todos los catálogos a su disposición. Sólo un poco más de la mitad (54.75%) sabe la definición del servicio de consulta. Para realizar sus actividades escolares básicamente utilizan la biblioteca de la universidad.

Los alumnos realizan trabajos sencillos de investigación como parte de su quehacer cotidiano, les gusta realizar estos trabajos, y consideran que la investigación científica es muy importante en la universidad. Les resulta de fácil a normal obtener información; son capaces de investigar sobre cualquier tema, por consiguiente son capaces de investigar en su área específica. Más de las tres cuartas partes (77.75%) no saben utilizar un libro adecuadamente.

La mayor parte de los estudiantes prefiere como técnicas de estudio hacer resúmenes y fichas de trabajo.

La población de estudio no sabe cómo debe ordenarse una bibliografía. Identifica a las revistas como las publicaciones que contienen información reciente.

Por último, los alumnos encuestados de la Universidad Autónoma de Guadalajara desconocen la forma de redactar una cita bibliográfica.

Bibliotecas y usuarios, el caso de la Universidad Autónoma de Aguascalientes

El estudio abarca varios temas que se van relacionando hasta llegar al estudio de usuarios, de tal manera que todos los temas incluidos se convierten en principales: la educación superior en México, las características de la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA), el sistema bibliotecario de la UAA y los usuarios de las bibliotecas de la UAA.¹⁴ El estudio se dirigió a obtener los perfiles de las dos comunidades más importantes en cualquier institución de educación superior, alumnos y profesores.

A. Objetivos

1. Determinar la utilización de la biblioteca y sus servicios.
2. Identificar el nivel de satisfacción de los servicios bibliotecarios en relación con las necesidades de información.

B. Técnicas e instrumentos empleados

Para realizar el estudio se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos de medida se aplicaron dos cuestionarios, uno dirigido a estudiantes y otro a profesores. Los cuestionarios contenían 20 preguntas iguales para ambas poblaciones, y cinco específicas de acuerdo con las características propias de cada tipo de usuario.

La muestra estuvo conformada por 490 personas, que corresponde al 10% del universo estudiado, 50 profesores y 440 alumnos elegidos al azar, la aplicación de los cuestionarios fue de dos formas, directa (55%) e indirecta (45%). La muestra de la población estudiantil fue estratificada, de acuerdo con el nivel educativo: secundario, técnico, bachillerato y superior.

C. Perfiles obtenidos

Profesores:

14 Danieci de Lira Luna. *Bibliotecas y usuarios el caso de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*. 241 h.

Los profesores entrevistados se dedican exclusivamente a la docencia, en promedio 40 horas a la semana; poseen estudios profesionales e imparten clases en el nivel superior.

Asisten, sobre todo a la biblioteca que apoya el nivel superior y lo hacen por lo menos una vez a la semana. Su asistencia a las bibliotecas es inversamente proporcional a su nivel académico: a mayor nivel menor frecuencia de asistencia.

Los servicios que más utilizan son el préstamo a domicilio y el préstamo interno, y los califican de buena calidad. Casi las tres cuartas partes (70.5%) no han recibido instrucción en el uso de la biblioteca. Consideran que la información es más importante para la docencia que para la investigación.

Los materiales más utilizados por los docentes son los libros generales y los de texto, procedentes principalmente de México, Barcelona, Buenos Aires y Madrid, en consecuencia, el idioma utilizado es el español. En cuanto a la cobertura temporal de los materiales es de 10 años de publicados.

La mayor proporción de los docentes encuestados no utiliza las obras ni los servicios de consulta, sin embargo, los que sí utilizan las obras son capaces de localizar la información requerida con rapidez.

En cuanto al procedimiento para buscar información, los profesores utilizan el catálogo público, indistintamente por autor o título. Consideran que casi siempre están disponibles los materiales que requieren. Sin embargo, al responder acerca de si la biblioteca cuenta con la mayor parte de los materiales que solicitan, sólo un poco más de la mitad (52.3%) de los profesores opina que sí.

Desconocen el reglamento de la biblioteca. En lo referente al horario del servicio de préstamo a domicilio, la mayoría contestó que es adecuado.

Estudiantes:

La mayoría de los estudiantes entrevistados estudiaba nivel superior.

Asisten a la biblioteca de nivel superior, de 1 a 3 veces por semana y de 3 a 5 horas.

La mayoría no trabaja (66%). De los que trabajan, el número de horas fluctúa entre 20 y 40. Los alumnos que trabajan asisten con menor frecuencia y permanecen menos tiempo en la biblioteca.

Las causas por las que asisten a la biblioteca varían de acuerdo con el nivel: los de secundaria lo hacen para estudiar en sus libros, o sea que

utilizan a la biblioteca como sala de lectura; los del nivel técnico, bachillerato y superior utilizan los materiales de la biblioteca.

De cada 10 estudiantes de la UAA, sólo 3 recibieron instrucción bibliográfica. De los que recibieron instrucción, ésta consistió básicamente en información general: llenado de formas de préstamo, actitudes de orden, etcétera, no se les instruyó en la lectura del reglamento. Básicamente utilizan libros para realizar sus labores escolares.

Entre los alumnos de secundaria, menos de la mitad localiza con rapidez información en las obras de consulta; a nivel técnico la proporción es la misma, un promedio ligeramente mayor a la mitad de los encuestados de bachillerato localiza información de manera rápida y en el nivel superior el 47.2% encuentra información rápidamente.

Los estudiantes de los niveles técnico y superior utilizan el catálogo al público y buscan por autor o título. Las bibliotecas destinadas a los niveles de secundaria y bachillerato no cuentan con catálogo, por lo que los alumnos de estos niveles acuden al bibliotecario.

En todos los niveles, los alumnos consideran que casi siempre están disponibles los materiales en las bibliotecas. Opinión que se ve reforzada al preguntarles si la biblioteca cuenta con la mayor parte de los materiales que requieren; a excepción del nivel técnico, en donde las respuestas se dividen (47.4% opina que sí y 44.7% que no), en los otros tres niveles contestaron en forma afirmativa.

Sobre el horario de préstamo a domicilio, las opiniones se dividieron: los de secundaria desconocen tal horario; a los de los niveles técnico y superior les parece que no es adecuado y por último los de bachillerato contestaron que sí lo es.

Comunidad y bibliotecas: reporte de investigación

Esta investigación fue realizada en 1984, y es producto de un convenio entre la Dirección General de Bibliotecas Públicas, que en ese entonces dependía de la Secretaría de Educación Pública y la Universidad Autónoma Metropolitana plantel Azcapotzalco.

Este proyecto formó parte del Programa General de Bibliotecas, para cubrir una de sus metas, llevar a cabo investigaciones dirigidas a fomentar

el uso de las bibliotecas públicas y producir conductas lectoras o promover el hábito de lectura entre la comunidad cercana a las mismas.¹⁵

A. Objetivos

1. Conocer los hábitos de lectura de la comunidad.
2. Conocer el uso del tiempo libre.
3. Indagar sobre las expectativas de la gente respecto a las bibliotecas.

B. Técnicas e instrumentos empleados

La técnica utilizada para captar la información fue la encuesta mediante entrevista.

La unidad de análisis fue el jefe de familia, y la población de estudio estuvo conformada por una muestra representativa que cubría la mayor parte de los diferentes grupos sociales urbanos, de tres delegaciones políticas del Distrito Federal: Álvaro Obregón, Gustavo A. Madero y Cuauhtémoc.

En el instrumento de medida se incluyeron preguntas de control para aumentar su confiabilidad, por ejemplo, si alguien respondía que leía libros pero no recordaba el título del último que había leído, la respuesta era invalidada.

C. Perfiles obtenidos

La mayoría sabe leer, aunque un 35% no lo hace, este porcentaje resulta alarmante puesto que pueden convertirse en analfabetas funcionales.

Se les dio una lista de materiales de lectura, con el fin de que seleccionaran los más leídos, de las respuestas se derivó la siguiente información, básicamente leen periódicos deportivos o de nota roja, asimismo las revistas más leídas son de entretenimiento.

El porcentaje obtenido sobre la lectura de libros fue alto, sin embargo, la mitad de los que leen libros, leen la Biblia o libros de texto de primaria y secundaria o novelas ilustradas en forma de libro.

El nivel educativo y el tipo de trabajo no son determinantes en el hábito de lectura.

15 Romualdo López Zárate. "Comunidad y bibliotecas : reporte de investigación". En : *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (17 : 1986 : Puebla, Pue.). Memorias.* pp. 213-246.

Los entrevistados acuden a puestos de venta de periódicos o revistas para adquirir material para leer; pocos padres o jefes de familia recurren a las bibliotecas para consultar obras diferentes de las que se venden en estos puestos.

Existe un buen número de lectores que no ha accedido a las bibliotecas, pero que habitualmente recurre a la prensa.

En cuanto al uso del tiempo libre, la mayor frecuencia recae en ver televisión, seguido de escuchar el radio y en tercer lugar leer.

Las respuestas de la gente a las preguntas sobre las bibliotecas públicas son:

- Los estudiantes no acuden a las bibliotecas; los que sí lo hacen, deben una influencia decisiva a los profesores, pues la motivación por parte de los padres es escasa.
- De los encuestados, el 42% está enterado de la existencia de bibliotecas públicas dentro de su delegación y el 38% afirma conocer alguna biblioteca.
- Los jefes de familia que han asistido a una biblioteca pública, lo han hecho para consultar un libro, de éstos un gran porcentaje (87%) encontró el libro buscado.
- La mayor parte de los encuestados dio respuestas poco claras sobre la definición de biblioteca, el 37% la identifica como un centro de consulta, el 20% como centro de superación y de cultura, y el 7% como centro de orientación.

Estudio de usuarios en el Instituto de Biología de la Universidad Nacional Autónoma de México

La idea de realizar un estudio de usuarios de la comunidad del Sistema de Bibliotecas del Instituto de Biología surge de la percepción de que los materiales que se adquirían no estaban cubriendo las necesidades de los usuarios.¹⁶

16 Porfirio Hernández Espinosa. *Estudio de usuarios en el Instituto de Biología de la UNAM: un caso de estudio*. 121 h.

A. Objetivos

General:

Dar pautas o lineamientos, para poder ofrecer servicios de información adecuados y eficientes a los usuarios del Instituto de Biología.

Específicos:

1. Conocer el desarrollo histórico de la biología en México.
2. Ubicar al Instituto de Biología en su contexto actual.
3. Formular un método, para detectar las necesidades de información de los usuarios del Instituto de Biología.

B. Técnicas e instrumentos empleados

La técnica empleada para recopilar la información fue la encuesta, mediante un cuestionario de autoaplicación formado por preguntas abiertas y cerradas.

El levantamiento de datos se llevó a cabo en 1985, y se consideró solamente al personal académico: técnicos académicos e investigadores.

Para determinar la muestra se utilizó el método de muestreo probabilístico estratificado, la población total era de 149 académicos, la muestra fue de 73 miembros, de éstos, 48 contestaron el cuestionario, de tal manera que la muestra real fue de 48.

C. Perfiles obtenidos

Tres cuartas partes del personal académico tienen estudios de posgrado. Respecto a su nombramiento, el 48% son investigadores y el resto son técnicos académicos.

Las principales áreas de especialidad de los encuestados son: 14% botánica, 20% ecología y 40% zoología.

La antigüedad de este personal refleja una mayor proporción en el periodo de 6 a 10 años.

Los servicios más utilizados en orden decreciente son préstamo de libros y publicaciones periódicas, libros a vistas y préstamo interbibliotecario.

Las obras de consulta más solicitadas son el *Biological Abstracts* y el *Ecology Abstracts*.

La mayoría de los encuestados asiste a la biblioteca entre 2 y 3 veces por semana. Casi la totalidad, 92%, considera que no es pérdida de tiempo asistir a la biblioteca; entre las razones que expusieron los que no

asisten están: no existe o no se localiza la información requerida, no le indican el procedimiento para obtener lo que busca y, por último, la biblioteca se encuentra lejos de su lugar de trabajo.

En lo concerniente a los problemas que tienen los académicos del Instituto de Biología para recuperar información con referencias incompletas, se detectó que no encuentran el tema requerido en los catálogos, no poseen el volumen en citas de publicaciones periódicas o no cuentan con la clave en el caso de mapas.

La mayoría de los académicos encuestados utiliza los catálogos, el empleo de éstos implica, en ocasiones, problemas, entre los que destaca que no encuentran las referencias buscadas.

El nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la información contenida en los acervos, fluctúa entre los siguientes rangos 71%-80% y 41%-50%.

En el aspecto de disponibilidad y entrega de documentos, los resultados se comportaron de la siguiente manera: el 69% encuentra la información registrada en los catálogos, sólo un poco más de la mitad (56%) logra localizar fácilmente los documentos, en caso de no localizarla, a un 63% le informan por el paradero del material.

Los académicos requieren material de otras bibliotecas, y saben que existe el servicio de préstamo interbibliotecario.

Los medios que utilizan para obtener información fuera de las bibliotecas son básicamente sus acervos personales y los de otros colegas.

Menos de la mitad (48%) se sienten satisfechos con los servicios bibliotecarios. En relación con la necesidad de que exista un programa de educación de usuarios, un 54% considera que es necesario.

De acuerdo con la población encuestada, para que mejoren los servicios, sobresalen las siguientes sugerencias: elaborar un reglamento y organigrama; ampliar el horario de servicio; adquirir más libros y títulos de publicaciones periódicas; usar computadoras para realizar las actividades bibliotecarias; completar los acervos de publicaciones periódicas; que el servicio de fotocopiado sea barato y eficiente; ampliar las instalaciones de las bibliotecas; tomar en cuenta las sugerencias de adquisición de material por parte de los académicos; limitar el servicio a los alumnos; realizar pláticas de orientación a usuarios internos; mejorar los catálogos y contratar personal profesional del área bibliotecológica.

Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física

Este proyecto fue realizado en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) publicado en 1986, desafortunadamente el documento que registra los resultados no determina la fecha de realización del estudio.

La idea de estudiar a estos dos grupos de alumnos parte del hecho de comparar su habilidad en el uso de los recursos existentes en la biblioteca, debido a que en el plan de estudios de la carrera de química existe la materia Información Química Bibliográfica, en la cual se les enseña a utilizar recursos de información.¹⁷

A. Objetivos

Determinar las necesidades de información de los estudiantes de licenciatura de las carreras de Química y Física de la Universidad Nacional Autónoma de México, así como su preparación para resolverlas.

B. Técnicas e instrumentos empleados

Para llevar a cabo el proyecto se utilizó la técnica de encuesta mediante la aplicación de un cuestionario.

El tamaño de la muestra correspondió al 10% de la población total, 100 estudiantes de química y 104 de física.

Las preguntas incluidas en el cuestionario pretendieron detectar las características de los estudiantes, sus necesidades de información, su conducta informativa para cubrir estas necesidades y los problemas a los que se enfrentan al acudir a una biblioteca.

C. Perfiles obtenidos

Los estudiantes no tienen los recursos para adquirir los libros de texto que utilizan en sus cursos, por lo que requieren que la biblioteca cuente con éstos.

La biblioteca de su facultad no cubre sus requerimientos de información y cuando encuentran el material les es difícil obtenerlo en préstamo a domicilio.

17 Ma. Trinidad Román Haza. *Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física*. 116 p.

Los encuestados necesitan que la biblioteca posea obras complementarias (obras de consulta, publicaciones periódicas y audiovisuales); en el caso de los de física, que su sistema de estantería sea abierto y que les impartan cursos de instrucción para el uso del catálogo.

Un porcentaje bajo de alumnos de ambas disciplinas consulta revistas. Las fuentes secundarias más requeridas son las enciclopedias y manuales. Más de la mitad de los alumnos de química (61%) saben utilizar el catálogo, porcentaje que disminuye en el caso de los de física hasta un 35%.

Los estudiantes desconocen las fuentes idóneas para resolver sus problemas de información. Es importante hacer notar que como alternativa para cubrir sus necesidades de información recurren al maestro. Los alumnos de los últimos semestres acuden más a las bibliotecas.

Estudio de los usuarios del sector eléctrico en México

Debido a la carencia de materiales que hablan sobre las necesidades y comportamiento en el uso de la información técnica de científicos e ingenieros en América Latina, y que sirvieran de base para planear y/o modificar los servicios para este sector, el Instituto de Investigaciones Eléctricas (IIE) en 1985 se dio a la tarea de realizar un estudio de usuarios de la información técnica en el sector eléctrico.¹⁸

A. Objetivos

1. Determinar el uso de la información técnica.
2. Identificar los problemas que existen para usar la información técnica.
3. Determinar la accesibilidad de las fuentes de información.

B. Técnicas e instrumentos empleados

Se utilizó la técnica de encuesta mediante la aplicación de un cuestionario, que recopiló diferentes tipos de datos: uso de información técnica; uso de fuentes escritas y comunicación personal; solución de problemas técnicos; y problemas personales para utilizar la información. El universo de estudio fue el personal profesional del IIE conformado por investigadores, y el personal técnico de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), por ingenieros.

18 Eileen Goldstein. *El uso de la información técnica por los ingenieros del sector eléctrico*. 11 h.

Aunque en los objetivos no se precisó, en realidad el estudio pretendió comparar el comportamiento informativo de ambos grupos.

C. Perfiles obtenidos

Uso de recursos específicos. Los investigadores y los ingenieros utilizan diferentes recursos de información; los investigadores recurren más a revistas técnicas, ponencias de congresos y bibliografías, mientras que los ingenieros, a mapas, normas, notas de trabajo y periódicos.

En general los investigadores leen material bibliográfico más relacionado con la teoría.

En cuanto a fuentes de información verbal, ambos grupos se comunican con colegas internos, asimismo, los investigadores consultan a bibliotecarios y clientes.

Fuentes para obtener el material bibliográfico. Ambas poblaciones recurren a sus archivos personales. Los investigadores utilizan con más frecuencia las bibliotecas, los ingenieros consultan más los archivos departamentales y las librerías.

Horas de lectura. Los investigadores leen más horas a la semana que los ingenieros.

Problemas para utilizar la información. El principal problema al que se enfrentan los ingenieros es el idioma, y los investigadores a no recibir a tiempo la información requerida.

Los dos grupos coinciden en que los problemas básicos son los relacionados con la falta de actualización, pertinencia y oportunidad para la obtención de información.

Investigaciones sobre perfiles de necesidades de información. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas

A partir de 1995 se están llevando a cabo tres investigaciones sobre necesidades de información, dos son aplicadas, es decir, pretenden obtener perfiles, y una es teórica. Dos están en etapa de desarrollo, por lo que no se tienen resultados.

Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales y del área científica

El objetivo de esta investigación es identificar las necesidades de información de los investigadores de dichas áreas y determinar tipos o

categorías de necesidades. Una vez identificadas, se pretende averiguar si existe relación entre las necesidades de información, la actividad y lugar de trabajo de los investigadores.

Las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección

Como objetivo se persigue estudiar la naturaleza de las necesidades de información y los elementos que intervienen en su surgimiento, manifestación y detección. A partir del análisis de la manifestación y detección de las necesidades de información en el ser humano, se pondrá un modelo que relacione los principales elementos o factores que intervienen en las necesidades, con lo que se demostrará que existen principios teóricos en los que subyacen estas necesidades y se apoyará la existencia de una teoría sobre las necesidades de información.

Las necesidades de información del usuario de la Biblioteca de la Dirección General de Control Sanitario de Bienes y Servicios

La Dirección General de Control Sanitario de Bienes y Servicios tiene por objetivo vigilar que los productos, actividades, establecimientos y servicios relacionados con alimentos, bebidas, tabaco, productos de aseo, limpieza, perfumería y belleza, así como materias primas y aditivos que se utilizan en la elaboración de alimentos cumplan los requerimientos sanitarios establecidos en México.

A partir de 1993 empezó a desarrollar su biblioteca, para tal fin se consideró conveniente realizar un estudio de usuarios que permitiera un adecuado desarrollo de colecciones y satisfacer las necesidades de información de la comunidad usuaria.¹⁹

A. Objetivo

Realizar un acercamiento para detectar e identificar las necesidades de información de los usuarios que acuden a la biblioteca y su actitud ante los servicios que se proporcionan en ésta.

B. Técnicas e instrumentos empleados

Se utilizó la técnica de encuesta mediante la aplicación de un cuestionario formado por preguntas abiertas y cerradas que captaban información

19 Antonia Santos Rosas. *Las necesidades de información del usuario de la biblioteca de la Dirección General de Control Sanitario de Bienes y Servicios*. 1995. 36 h. Documento impreso por computadora.

acerca de: temas de interés; materiales más requeridos, actualidad e idioma de estos materiales; fuentes de información; nivel de satisfacción acerca de los servicios y servicios que sugerían los usuarios.

La muestra seleccionada estuvo conformada por los usuarios registrados, que ascendían a 60, la población total era de 200, por lo que la muestra correspondió al 30%.

C. Perfiles obtenidos

Los tres principales temas de interés en orden decreciente son: microbiología de alimentos, tecnología en alimentos y aditivos alimentarios.

La mayoría requiere información muy actualizada que va desde el día que transcurre hasta lo que ha salido en el último año.

En cuanto a los materiales más utilizados sobresalen los libros, dado que podían elegir más de uno, los porcentajes son casi coincidentes entre diccionarios especializados, códigos, leyes, reglamentos, normas y publicaciones periódicas y prefieren que estén en idioma inglés.

Las fuentes de información más consultadas por los usuarios encuestados son: normas sanitarias, normas ISO y estadísticas.

Respecto al nivel de satisfacción sólo un poco más de la mitad (53.7%) afirmó estar satisfecho con los servicios, el resto no lo está, dentro de las causas por las que no está satisfecho aparecen: falta de información y materiales y que la información no está actualizada.

Entre los servicios que sugieren que se brinden están: búsquedas de información específica, préstamo interbibliotecario, localización de documentos y fotocopiado.

Como se puede observar, de los once estudios de usuarios presentados, sólo cuatro incluyen preguntas sobre programas o actividades de formación de usuarios. De lo anterior se desprende que no se tiene conciencia de la importancia de realizar estudios de usuarios previo al diseño de un programa de formación.

URUGUAY

Experiencias de estudios de usuarios desarrolladas por las licenciadas Ma. Cristina Pérez Giffoni y Martha Sabelli de Louzao

Estudio sobre necesidades, uso y producción de información de los trabajadores del sector metalúrgico en el Uruguay: resultados de la primera etapa.

La necesidad de organizar, analizar y transferir información producida por el Movimiento Sindical en su accionar, así como la generada en otros ámbitos es para Uruguay una demanda aún no resuelta.

En el marco del proceso de integración subregional (MERCOSUR), atender la situación de ciertos sectores se torna imprescindible y prioritario, dado el traumatismo sufrido en ese nuevo y cambiante entorno. Es éste el caso del sector productivo metalúrgico.

Desde el punto de vista de los docentes, investigadoras y profesionales de la información, se ubica el problema en un paradigma de la Ciencia de la Información, orientado al usuario.

Por lo tanto, atenderlo supone, en primer lugar, conocer mediante un método científico al usuario y sobre esa base promover y formar en el uso de información.

Es en este marco, que desde la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines (EUBCA) de la Universidad de la República de Uruguay se propone desarrollar una línea de investigación centrada en los estudios de comportamiento de uso y búsqueda de información de los trabajadores uruguayos. Ésta se concreta en 1994, mediante la aprobación del proyecto Estudio sobre necesidades, uso y producción de información de los trabajadores metalúrgicos: el caso de la Unión Nacional de Trabajadores Metalúrgicos y Ramas Afines (UNTMRA), financiado por la Comisión Sectorial de Investigación Científica de la Universidad, en el marco del Programa de Apoyo y Vinculación con el Sector Productivo.

El equipo de trabajo que está desarrollando la investigación está conformado por las licenciadas Ma. Cristina Pérez Giffoni, Coordinadora Docente de la EUBCA y Martha Sabelli de Louzao, profesora de la misma escuela, y como asesores la licenciada Ana Pioli y el sociólogo José Fernández.

Los trabajadores constituyen un grupo especial de usuarios, ajenos al ámbito académico tradicional, actores sociales, agentes de cambio, claves en las relaciones laborales y gremiales, la transferencia tecnológica y el desarrollo productivo, económico y social del país.

Desde el punto de vista de la información, la clase trabajadora organizada uruguaya puede ser definida a grandes rasgos como usuaria real o potencial de información especializada, no satisfecha plenamente en sus demandas, con dificultad para identificar servicios que le ofrezcan

los datos y documentos que a su vez, consideren sus intereses reales en relación con la información.

A. Objetivos

Generales:

1. Ayudar en la definición de una política de información sindical, mediante el conocimiento de los trabajadores del sector metalúrgico, como demandantes y proveedores de información especializada.
2. Articular un espacio de trabajo que enriquezca los vínculos entre trabajadores, sindicatos y sector académico.
3. Contribuir al desarrollo tecnológico del Sector Productivo, optimando la generación y uso de información por parte de los trabajadores metalúrgicos.

Específicos:

1. Identificar las necesidades, intereses y hábitos de los trabajadores en relación con la información tecnológica y sindical referida al ámbito socio-laboral.
2. Conocer en forma sistemática los distintos aspectos que intervienen en la motivación por el uso de información.
3. Determinar los obstáculos y grados de satisfacción en el acceso a la misma.
4. Conectar al trabajador con la información económica, financiera, operacional, científica, tecnológica, social y legal.
5. Colaborar en la identificación, selección y caracterización de las bases de datos que han de diseñarse y otros productos y servicios que respondan a las necesidades diagnosticadas en el estudio de usuarios y a su contexto de uso.
6. Capacitar en el uso y manejo de fuentes de información manuales y automatizadas.

B. Técnicas e instrumentos empleados

Esta investigación se basa en un trabajo interdisciplinario y participativo, fundamental para los Estudios de Usuarios, por lo que el equipo de trabajo está formado por:

- Dos docentes-bibliotecólogas, responsables del estudio.

- Una bibliotecóloga, asesora en aspectos de Información Sindical.
- Un sociólogo, asesor en Metodología de la Investigación Social.

La técnica para el levantamiento de datos consistió en la aplicación de una encuesta mediante entrevista y la realización de entrevistas en profundidad a dirigentes sindicales en calidad de informantes calificados.

De acuerdo con los objetivos de la investigación, la encuesta se estructura en las siguientes áreas:

- Datos identificatorios: personales, demográficos, de contexto laboral y de formación.
- Opiniones generales sobre información.
- Información sindical y laboral. Necesidad, acceso, medios.
- Información técnica. Necesidad, acceso, medios.
- Información empresarial. Necesidad, acceso, medios.
- Uso de información.
- Producción propia y flujo de información.
- Uso de tecnología.
- Barreras al acceso.

El entrevistado es llevado a situaciones reales de necesidad y uso, y ubicado en relación con sistemas formales e informales de información. Se procuró un equilibrio entre los aspectos cuantitativos y cualitativos.

Los datos recogidos se codificaron y tabularon para su procesamiento automático con el paquete utilitario SPSS.

En el proyecto original se planteaba encuestar a una muestra representativa del universo de trabajadores del sector. Debido a la desarticulación y cambios abruptos que viene sufriendo, con cierre de empresas y envío a seguro de desempleo y despido de trabajadores, se debió redefinir el tamaño de la muestra hasta llegar a un número de 270 casos, estimando que en ese momento era el mínimo para hacer generalizaciones del universo, con la salvedad de que no era un universo censado, pues la dinámica del mismo no estaba registrada en la información existente.

Se hicieron gestiones ante empresas para ingresar en ellas, con la intención de realizar las encuestas, pero sin resultado, lo que hizo necesario elaborar una estrategia alternativa para poder realizar la investigación. Se resolvió hacer una aproximación redefiniendo la muestra, reduciendo el universo al total de trabajadores que tienen algún nivel de participación en la organización sindical.

El sindicato estima que tiene un entorno de 2 000 trabajadores, 300 de los cuales tienen algún nivel de participación en asambleas. Con la intermediación del sindicato, se logró encuestar en esta primera etapa a 79 trabajadores, estimando que por esta vía no es posible incrementar la muestra. En definitiva se encuestó al total de los trabajadores que están efectivamente contactados con el sindicato en este momento, en su mayoría hombres (sólo 5 mujeres) y con una diversidad de edades que van de los 19 a los 55 años y con mayor frecuencia entre los 26 y 45 años. Éstos representan un 26% de los que el sindicato declara que participan en las asambleas. Si bien esta muestra no es representativa del universo de trabajadores, se puede tomar como una muestra intencional representativa de los trabajadores relacionados activamente con el sindicato.

Por lo tanto, se consideró esta aplicación como una primera etapa piloto, exploratoria, para ser continuada en otros sectores del universo estudiado. Esto permitirá comparar los distintos comportamientos y generalizar modelos.

C. Perfiles obtenidos

Las respuestas sobre la formación sindical indican un bajo porcentaje de quienes asistieron a cursos (14%).

El contexto laboral nos indica trabajadores que se ubican mayormente en empresas grandes y medianas.

Son trabajadores organizados, con nivel promedio bajo de formación formal e informal, que trabajan en su mayoría en medianas y grandes empresas, más de la mitad de las cuales son exportadoras.

Este tipo de trabajador cuenta con poco tiempo libre (en varios casos tiene doble empleo) y ese tiempo lo comparte con su familia y desarrolla actividades políticas y sindicales, en su colonia.

En su hogar se entretiene con radio y TV, fundamentalmente programas periodísticos e informativos y prensa con perfil político-sindical.

El uso de bibliotecas y nuevas tecnologías es mínimo, pero un sector importante expresa, en el cuadro de síntesis, su interés por el conocimiento y aplicación de estas tecnologías. Son ilustrativos algunos comentarios: “no es una preocupación de la gente porque no tiene medios para lograrlas”, “la computación tiene un gran potencial pero es necesario formar en su uso”.

Sobre la importancia de la información en sus distintas formas (datos, cifras, publicaciones, bases de datos) y medios, la mayoría de los

encuestados considera que la información es necesaria para un mejor análisis, comprensión de los problemas, toma de decisiones y para resolver situaciones de los trabajadores del sector.

Se plantean los siguientes tipos de información: de índole general 53.2%; ligadas a la práctica laboral 25.3%; y ligadas a la práctica sindical 8.9%.

Más de la mitad de los encuestados consideran que los trabajadores utilizan información, sobre todo, grupos específicos de trabajadores organizados.

En cuanto a los medios que le proporcionan información, de una lista en que se mencionan ámbitos y canales formales (centros de información, publicaciones), informales (conversaciones con trabajadores, sindicatos, asambleas) y medios masivos (radio, TV, prensa escrita), se manifiesta una preferencia notoria por los medios informales, y destacan por su importancia el sindicato, la asamblea y las conversaciones con los pares.

Se destaca entonces, que el trabajador considera importante y necesaria la información como insumo para su actuar, pero desde su perspectiva no se vincula el tema con las unidades de información formales (Bibliotecas, Centros de Documentación, Archivos), ya sea porque no existen o por desconocimiento de la oferta.

Acerca de las necesidades de información en su contexto laboral se pregunta en forma general: "nos interesaría saber ante qué circunstancia aumenta la necesidad de informarse; le pedimos si puede nombrar en orden de importancia los tres principales motivos para que aumente su necesidad de información."

La mayoría casi absoluta de los casos señala las situaciones de conflicto y negociación (convenios, problemas salariales) en primer lugar (62%), en segundo lugar (40.5%) y en tercer lugar (22.8%). También se mencionan, pero con menor frecuencia, los cambios políticos del Estado y los problemas técnicos de producción.

Preguntados sobre el medio y forma en que prefieren recibir este tipo de información, la mayoría responde que en material escrito (publicaciones, boletines), pero destaca que prefiere el de origen sindical, teniendo en cuenta la asamblea para la puesta en común.

En entrevistas en profundidad realizadas a miembros del Consejo Nacional y Ejecutivo de la UNTMRA, se recogen sobre este punto las siguientes opiniones:

“La información sindical es algo cotidiano, de rutina que circula por medios informales”. “Refrenda la información formal”.

La confianza personal hace creíble la información, ésta vale muchas veces por quien la produce.

“Los trabajadores organizados necesitamos acceder imperiosamente a información laboral y técnica y ésta no surge en el ámbito sindical. Deben brindarla los Ministerios y la Cámara de Industrias de Uruguay, pero no la generan o no la difunden”. Estos trabajadores consideran que se recurre a la comunicación oral y a los medios masivos de comunicación porque las vías formales no son regulares. “Por eso la información no llega a todos, no está registrada”.

En un caso se enfatiza: “Se deben crear bases de datos para democratizar la información”.

Los datos recogidos sobre la información técnica presentan una concentración de necesidades (más de un 50%) en los temas referidos a: el manejo de nuevas máquinas, la adquisición de nuevas habilidades y cómo solucionar las fallas en los equipos. Los temas de gestión de los sistemas de producción y del personal alcanzan alrededor de un 40%, y aumenta en los referidos a los temas de calidad total. Pero el porcentaje de uso es bajo, oscila entre 14% y 18% de los encuestados.

Los medios en que se prefiere obtener la información técnica demuestra una clara opción por las formas escritas y los cursos. Se insiste en diversos tipos de publicaciones (libros, folletos, boletines sindicales) y un alto porcentaje considera necesario los cursos de capacitación (34.2%).

Se considera necesaria la información empresarial, en algunos temas básicos: situación financiera de la empresa, actualización y cambio tecnológico, proyecto de cambio de producción y competitividad en el MERCOSUR. Se distingue una alta necesidad, un bajo acceso y uso en esos temas mencionados. El acceso y uso de la información asciende en el tema “sistema de organización del trabajo que tiene actualmente la empresa”.

En relación con los medios, al igual que con la información técnica, se prefieren los medios escritos (38%) y se sugiere que se elabore por la misma empresa (12.7%) o por su sindicato (16.5%).

En el ítem “Medios por los cuales se accede a la Información”, los medios sindicales se destacan como los preferidos.

Analizando los medios por los que llega la información empresarial se percibe un bajo nivel de mención, todos ellos por debajo del 10%, excepto la TV con un 16.5%. Esto se confirma al preguntar directamente sobre los medios, los más mencionados son la TV (36.7%), los diarios (25.3%) y la radio (21.5%).

Los principales lugares en que los trabajadores dicen informarse son el comedor y el sector de trabajo/planta.

En cuanto al momento, la mayoría responde que a la hora de descanso o en el almuerzo.

Los trabajadores utilizan los canales informales y de fuentes personales (conversación con los compañeros, comunicados de la dirigencia sindical) como medios para informarse.

Aun tratándose de trabajadores en su mayoría sindicalizados, que manifiestan en teoría un alto nivel de interés por la información, fundada en motivos válidos relacionados con su desempeño laboral y sindical, así como por motivos de índole general, no se conocen las instituciones de formación e información de la propia Central de Trabajadores.

De las entrevistas en profundidad y del contexto de la encuesta surge que en ocasiones el trabajador genera información aunque no es consciente de ello.

Los medios más nombrados para transmitir información son las conversaciones informales, las asambleas o reuniones informativas y la prensa sindical.

En relación con los elementos que dificultan el acceso a la información se destaca lo siguiente:

La falta de tiempo es la razón más invocada como barrera para el acceso, seguida por el desconocimiento de la oferta y falta de formación en el uso de información.

En cuanto a productos y servicios de información de interés para mejorar la situación de información/comunicación del sector metalúrgico, los trabajadores consideran como los de mayor interés: 1o.) publicaciones de noticias sindicales. 2o.) Bases de datos de convenios laborales y 3o.) Capacitación en la búsqueda y uso de información.

Para reforzar la información anteriormente presentada se hizo un estudio más profundo.

Mediante la técnica de "incidente crítico" y a fin de visualizar al individuo en una situación real de uso, en tiempo y espacio, se pide:

“Describa el último caso que recuerde en que haya necesitado información para resolver un problema y tuvo dificultades para llegar a la misma.”

32 de los 79 entrevistados no fueron capaces de describir un ejemplo personal de uso de información con tales características.

Analizando las situaciones-problema planteadas en los 47 casos restantes se identifican tres grupos significativos de temas que requirieron información: a) Estabilidad laboral b) Legislación laboral: seguro de paro, despidos, suspensiones y c) Convenios: categorías, salarios, laudos.

Los obstáculos encontrados para solucionar problemas de información pueden agruparse en: desconocimiento de las fuentes; contradicciones entre la información sindical y oficial y trabas de la empresa; desinterés por brindar la información, transferencia incorrecta de cifras y datos.

Las soluciones se logran: a) por medio de contactos personales, b) mediante asesoramiento gremial o disponibilidad de información brindada por la UNTMRA, o por el sindicato en la empresa.

Las patronales de las empresas y las instituciones oficiales como Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Banco de Previsión Social, Cámara de Industrias, Ministerio de Economía, en general no se perciben como fuentes confiables ni con voluntad de generar servicios y productos de información de interés para los trabajadores.

En general, estos relatos sobre procesos vividos por el propio usuario confirman sus opiniones y visualizaciones vertidas sobre tópicos específicos de la encuesta.

La entrevista se cierra con un grupo de preguntas abiertas sobre los temas y datos de interés inmediato y preferencia por la forma de esa información (productos y servicios), que sintetiza y monitorea las respuestas que se obtuvieron en el desarrollo de la encuesta.

Resumiendo las opiniones y sin perder de vista las características de la muestra y el contexto de conflicto e inseguridad laboral de este sector sindical, así como la falta de formación y el desconocimiento de la oferta que han manifestado, surge:

En cuanto a temas, el primer lugar lo ocupan los convenios, la situación del sector en el MERCOSUR, y la legislación laboral. Por lo tanto, de acuerdo con los grupos de información establecidos en la encuesta, se manifiesta una amplia necesidad de información laboral.

Dentro de la información relacionada con la empresa, un grupo importante de respuestas se vinculan a situación y estrategias de las empresas y del sector para el futuro. Se detecta una preocupación por el tema de la reconversión industrial, la calidad, el cambio tecnológico, la competitividad, en relación con las estrategias empresariales.

Los temas específicamente sindicales no aparecen mencionados como una necesidad inmediata. Se manifiesta que éstos en gran parte están cubiertos. Se plantea que debería mejorar la transferencia de información desde el gremio, destacando los temas importantes “y no desgastarnos, como habitualmente sucede”.

Se hace necesario que la información sindical ingrese en los medios de información social y en los medios masivos de comunicación.

Conocer los temas laborales y empresariales es fundamental tanto para la práctica laboral como sindical. Son los insumos para la estrategia sindical.

Respecto a la forma en que los trabajadores prefieren recibir la información, en esta síntesis se confirma el interés por los documentos escritos (boletines, revistas, libros, comunicados de prensa). Y varios encuestados plantean que querrían recibir cursos y asesorías en manejo de nuevas tecnologías.

Sólo dos respuestas se refieren a la necesidad de contar con bases de datos y correo electrónico.

En general, se señala que la forma, el soporte en que se prefiere recibir la información debe facilitar el acceso y caracterizarse por la rapidez y la brevedad. Otra característica que se destaca es “que se sepa manejar”, para lo cual se debe capacitar en las nuevas tecnologías y en el uso de los distintos recursos de información.

Se ha intentado realizar ciertos cruces de variables en relación con el uso de tecnologías con niveles formativos, ocupacionales, grupos etarios, pero por el tamaño y característica de la muestra, no se da asociación significativa en ningún caso. Pero sí se da cierta tendencia coincidente con las impresiones recogidas en las entrevistas en profundidad en cuanto a que el mayor uso de tecnologías (PC, correo electrónico) y la expectativa por productos de información en soporte electrónico corresponde a los usuarios de mayor nivel educativo y menor edad.

Esto debe tenerse en cuenta a la hora de promover y formar en el uso de información.

A partir del Estudio de Usuarios contamos con elementos objetivos para el planeamiento de actividades de información.

Desde esta experiencia puntual y a partir de los resultados actuales estamos en condiciones de pautar y experimentar ciertas propuestas:

- Realizar en primer lugar una jornada de divulgación y puesta en común de los resultados y conclusiones del estudio, con participación de los propios trabajadores, objetos-sujetos de esta investigación.
- Coordinar las actividades de información planificadas por la Escuela Universitaria de Bibliotecología en el marco de este proyecto, con el Instituto Cuesta-Duarte como organismo de formación e información de la Central de Trabajadores.
- Diseñar y estructurar un conjunto de productos de información, dando prioridad a las áreas temáticas que surgen como de mayor necesidad y menor acceso y uso. Por lo tanto, se debe comenzar con la información de tipo laboral, bases de datos textuales sobre legislación y convenios.
- Teniendo en cuenta el nivel de confiabilidad de las fuentes sindicales, orientar a la UNTMRA en la preparación de boletines y publicaciones de tipo sindical, con contenidos de información factual, referencial, bibliográfica y textos sobre temas técnicos como calidad total, cambio tecnológico, el sector en el Mercosur. Estas publicaciones de noticias pueden ser un vehículo adecuado para difundir información seleccionada desde las bases de datos propuestas en el punto anterior.
- Paralelamente, considerar que los trabajadores, en el desarrollo de sus actividades generan datos e información de diferente tipo que pueden transformarse en un conjunto organizado de conocimientos, en diferentes soportes y que circulen fluidamente.
- Al diseñar los recursos de información, tener en cuenta las características de comportamiento de los usuarios metalúrgicos en relación con el conocimiento/información. Por tanto, se deben generar productos de consulta rápida, claros y accesibles en el lenguaje, con información puntual, que permitan llevar la información dentro de la fábrica a sus espacios de descanso. Al mismo tiempo, facilitar el flujo de información sindicato-trabajadores, en el sector intergremial y con otros centros interesados en la temática socio-laboral y sindical.
- Contribuir a que las unidades de información existentes en instituciones como la Cámara de Industrias, la Facultad de Ingeniería, el Centro de Tecnología y Productividad Industrial, elaboren y difundan

productos y servicios de información adecuados a este tipo de usuarios, conectándolos con información de tipo técnico.

- Establecer un programa de promoción de uso de información y de divulgación de los recursos existentes y emergentes, que conecten la oferta con la demanda, de modo que se elimine la barrera que supone el desconocimiento de la misma y que se manifiesta como una preocupación.
- Teniendo en cuenta que surge como traba del acceso a la información el no saber usarla y que los trabajadores reclaman en general espacios formativos, de capacitación permanente y reciclaje, proponemos estructurar un programa de formación del trabajador como usuario de información, con el objetivo de generar el hábito, facilitar el acceso y manejo de la misma, y especialmente democratizar el uso del recurso información, así como de las tecnologías aplicadas a los procesos documentales. Se trata entonces, de realizar cursillos u otras modalidades educativas que conecten con la información, capaciten en su búsqueda y recuperación en diferentes fuentes manuales y automatizadas y orienten en la generación, comunicación y organización básica de la misma.

Como reflexión final, se aspira a concretar próximas etapas de esta línea de investigación sobre uso de información de los trabajadores metalúrgicos, de modo que se obtengan resultados representativos de ese universo y aplicar métodos comparativos. Así, podremos aportar elementos que permitan definir aspectos teóricos de comportamiento que retroalimenten la Ciencia de la Información, además de elaborar un diagnóstico completo del sector sobre el cual planificar acciones.

Estudio de usuarios de la Red IDIN (International Development Information Network)

El Estudio de Usuarios de la Red IDIN se desarrolló en 1992-1993, bajo la responsabilidad de la licenciada Martha Sabelli y con la colaboración de la licenciada Cristina Pérez, encomendado al Centro de Documentación del Centro de Informaciones y Estudios del Uruguay (CIESU), por la coordinación de la Red IDIN con sede en el Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO), Buenos Aires.

Su finalidad fue evaluar las necesidades de información, los comportamientos y características de los consumidores/generadores de información de la Red (investigadores y otros actores) en las asociaciones de las

diferentes regiones: CODESRIA (África), CLACSO (América Latina), ADIPA (Asia y el Pacífico), EADI (Europa) y AIRCARDES (Países árabes). En consecuencia el estudio abarcó a investigadores y a otros miembros del IDIN de las cinco regiones, trabajando con una muestra final de 145 encuestados. La investigación recibió el apoyo, al igual que la Red, de la División Ciencias de la Información del International Development Research Center (IDRC), Ottawa.

El estudio se enmarca en el enfoque alternativo u orientado al usuario. Se ubica al usuario en tiempo y espacio en relación con canales, tipo de información, fuentes, tecnologías en diversos contextos, mediante la técnica de encuesta autoadministrada y entrevistas en profundidad. Se buscó facilitar la descripción de situaciones problemáticas que llevan a la búsqueda de información y la ubicación en el ambiente de uso, en la vida del usuario y en su contexto profesional.

El universo estudiado mostró a un especialista que trabaja en un marco institucional (en su mayoría Organizaciones no Gubernamentales y/o universidades, y en el caso de los Países árabes en organismos del sector público) y en un periodo específico: en general los usuarios de la Red IDIN trabajan en programas o proyectos de 6 a 2 años. En el análisis surge que la posición que ocupa el especialista en el organismo y el grado de desempeño en diferentes actividades influye en su comportamiento de búsqueda y uso de información, más que otras variables (por ejemplo: título profesional, nivel de formación académica).

En la muestra estudiada, la mayor concentración de actividades se da en relación con el diseño e implementación de investigaciones, destaca también la docencia y la participación en publicaciones. En los distintos sectores de la muestra surge una tendencia al uso y preferencia de soportes impresos para las fuentes primarias (conceptual-teórica, metodológica, etcétera) y de bases de datos para la información estadística, bibliográfica y referencial (investigaciones en curso, de especialistas, instituciones, eventos, etcétera).

En relación con la duración de los proyectos se detecta una tendencia a desarrollar proyectos de menor duración en los economistas y en Asia y África se encuentra la tendencia más acentuada para trabajar en proyectos cortos. Por lo tanto, se visualizó un grupo de usuarios con necesidades coyunturales que deben resolverse a corto plazo y otro con necesidades más permanentes.

Respecto al acceso y uso de equipos y servicios electrónicos se observó una mayor frecuencia de uso de computadoras personales y fax, y en Europa y América Latina no coincide con su bajo uso, el alto acceso.

El grado de comunicación con los colegas aparece con una frecuencia baja frente a la fuerte preferencia por los canales formales de información. Este resultado no coincide con los que surgen al analizar la situación real de uso de información, donde si bien en su mayoría recurren a canales/fuentes formales (servicios de información de la institución y externos), el contacto con colegas cobra un peso importante. Y en el planteo de soluciones a los problemas u obstáculos surgidos en la búsqueda de información se destaca el contacto personal con colegas como forma de satisfacer las necesidades de información.

El tiempo dedicado a la búsqueda de información muestra que en los países donde se detecta mayor facilidad de acceso, mayor desarrollo del sector información y mayor frecuencia de uso de nuevas tecnologías, los usuarios necesitan dedicar menos tiempo personal a la búsqueda de información. Europa se destaca por estas características.

La disponibilidad del documento impreso (libro, literatura gris, artículos de revistas, prensa), aparece como una de las preocupaciones más tradicionales y actuales de los investigadores.

Los problemas detectados por los usuarios son comunes a todas las regiones y se relacionan con la falta y desconocimiento de información y datos confiables y pertinentes que respondan a las necesidades. En los casos en que la información está identificada como válida surgen dificultades para su acceso. En los Países árabes se destaca como problema el costo elevado de la información.

Una visión de los obstáculos detectados lleva a concluir que la problemática de la información implica desde la generación de datos, información y conocimiento adecuado de las diferentes categorías de usuarios y las diferentes realidades geográficas, hasta la promoción de su uso.

La gestión y suministro de información debe desafiar la situación problemática de la información mediante el reempaquetamiento de información de modo altamente selectivo, accesible y atractivo, que brinde productos con alto valor agregado.

En resumen, los resultados obtenidos mediante un análisis cuantitativo y cualitativo fueron el insumo básico para proponer a la Red IDIN el diseño de productos y servicios de "valor agregado", destacándose la formación de bases de datos integradas, programas de capacitación en

el acceso y uso de información, mapas de investigación, elaboración de información consolidada en tópicos específicos, boletines impresos y electrónicos y directorios sobre tópicos específicos.

Formación de usuarios de la información

Conceptualización del proceso de formación de usuarios

La formación de usuarios de la información es un fenómeno que no ha sido conceptualizado dentro del área de la bibliotecología, más aún las experiencias relacionadas con la formación son nombradas de distintas formas, las más reconocidas son educación de usuarios, instrucción, capacitación y orientación.

Para este seminario, la frase que se reconocerá es formación de usuarios de la información, compuesta por un sinnúmero de acciones de orientación e instrucción que se propician dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje.

Después de analizar varios documentos sobre la formación, instrucción y/o educación de usuarios, se observó que no existía fundamentación teórica sobre el uso de estos términos, tales documentos expresan experiencias prácticas o aproximaciones metodológicas, sin concretar una conceptualización. Esto motivó que nos tuviéramos que acercarnos a la disciplina que se dedica a estudiar la formación como un fenómeno básico: la psicología del aprendizaje.

Para esta disciplina, la formación es entendida como un proceso de búsqueda o intercambio de un individuo (sujeto que aprende) con otro (profesor o coordinador del aprendizaje) de las condiciones para transformar un saber o conocimiento recibido del exterior en una nueva forma, para realizar una actividad propia, cargando de significado el nuevo saber. Esta transformación se realiza interiorizando el saber, confrontándolo con el acervo de conocimientos existente y reacomodando este acervo.²⁰

20 Bernard Honore. *Para una teoría de la formación: dinámica de la formatividad*. p.20

En este concepto encontramos varios elementos importantes, búsqueda o intercambio con el otro, no sólo se transmiten conceptos, se intercambian ideas para encontrar respuestas, de tal manera que el profesor deja de ser el único poseedor del saber y pasa a representar un papel de coordinador del proceso enseñanza-aprendizaje, mediante la interacción con el sujeto que va a formarse.

La formación, pues, se nos muestra como una posibilidad de intercambio de experiencias relacionables cuyo objetivo es obtener un cambio de actitud y la adquisición de formas de saber hacer (método) o de resolver problemas.

Tales experiencias serán relacionables a partir de que tengan significado para el individuo (experiencias significativas) y que puedan insertarse en un proceso continuo de aprehensión del conocimiento, o proceso cognoscitivo.

Así, la formación resulta ser un proceso continuo de retroalimentación de experiencias a partir de rupturas cognoscitivas, ante la carencia de un concepto se tiene la necesidad de buscarlo e insertarlo en una estructura determinada y se crea un concepto nuevo. Por lo que este concepto de formación se relaciona con la idea de comunicación de saberes sobre el uso de la información a partir de la identificación de una carencia individual, que se pretende lograr en la bibliotecología.

De tal manera, que el concepto de formación en el uso de información que se plantea es el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo pueda cambiar su actitud y aptitud en forma positiva, optimando dicha utilización al máximo.²¹

Se puede apreciar que las frases instrucción bibliográfica o bibliotecaria (*library instruction*, *bibliographic instruction*) o educación bibliotecaria (*library education*) quedan dentro del concepto de formación de usuarios de la información, debido a que la información es entendida en su acepción más amplia, no se consideran solamente los recursos contenidos en bibliotecas o unidades de información, sino cualquier servicio o registro de información esté o no dentro del espacio físico denominado biblioteca.

21 Patricia Hernández Salazar. *Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa*. h. 20.

Actividades de formación de usuarios realizadas en Argentina, Costa Rica, México y Uruguay

ARGENTINA

En Argentina prácticamente no existen programas establecidos y permanentes, diseñados y sostenidos en el tiempo por diferentes unidades de información o en el caso de las instituciones educativas, incorporados a los planes de estudio. Lo que sí ha existido siempre es lo que podría denominarse una formación asistemática y discontinua, emprendida por algunos bibliotecarios solos o en combinación con algún docente (en los casos de bibliotecas escolares o universitarias) que —con mayor o menor regularidad— incluyen algunos procedimientos o cursos para instruir a sus usuarios en la utilización de la biblioteca y de los recursos que ésta les ofrece.

En este sentido se puede mencionar un caso interesante que intentó resolver la asistematicidad de la formación, incorporándola a los programas universitarios; sin embargo, su vida efímera frustró un esfuerzo encarado con seriedad. Me refiero al Curso de Ingreso dictado en 1970 en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, que incluyó entre sus asignaturas “Organización del trabajo intelectual”. Sus contenidos incluían los principios generales de las materias, catalogación, clasificación, introducción a la biblioteca, uso de los catálogos de la biblioteca, referencia, obras de referencia, el estudio, las fichas de estudio, la redacción de monografías, y el papel de la biblioteca y de la metodología del trabajo en los estudios universitarios. El curso se desarrolló en 15 clases, intervinieron bibliotecarios y profesores de la Carrera de Bibliotecología y se elaboró material de apoyo para el dictado del programa. Al año siguiente se cambió la modalidad del ingreso y la materia fue cancelada.

Otros antecedentes que se pueden mencionar están relacionados, ante todo, no con cursos o experiencias concretas, sino con la formulación de programas y materias, vinculados a tareas de evaluación universitaria o a recomendaciones de reuniones y congresos. En este sentido se deben mencionar al menos dos:

Metodología del trabajo universitario: programa tipo y consideraciones generales²²

Este trabajo fue el resultado de una de las recomendaciones del Grupo de Trabajo constituido para el estudio de la situación de las bibliotecas de las universidades nacionales. Su redacción estuvo a cargo de Stella Maris Fernández con la colaboración de Josefa E. Sabor y Roberto Juarroz, y participaron en su publicación las universidades nacionales de Salta y Jujuy.

En sus consideraciones generales se establece que, dados los resultados de la investigación *La conducta informativa en los universitarios argentinos*, realizada en 1971 por el Centro de Investigaciones Bibliotecológicas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, que revelaron que los graduados universitarios no poseen, en la mayor parte de los casos, habilidades y técnicas para el manejo de la bibliografía y las fuentes de información, se evidenció la necesidad de realizar una formación integral de los usuarios de las bibliotecas universitarias que no sólo incluyera el conocimiento y utilización de los recursos de las bibliotecas, sino que considerara además una capacitación para la realización de trabajos escritos (monografías, tesis, informes, etcétera).

También toma en cuenta las recomendaciones que al respecto hacen organismos internacionales como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (International Federation of Library Associations IFLA), la Federación Internacional de Documentación (FID) y la Unesco. Sobre la base de estos considerandos aconseja la creación de un Curso de Metodología del Trabajo Universitario, que sería conveniente fuera dictado en todas las universidades nacionales en los niveles introductorios o básicos de las carreras respectivas. A continuación se propone

[...] un programa tipo en el que se destacan tres aspectos fundamentales: métodos o hábitos de estudio eficiente; uso adecuado de la biblioteca universitaria; realización de trabajos de investigación.²³

Se formulan luego los objetivos, las unidades temáticas que se van a impartir, la metodología (clases lectivas y trabajos prácticos), la duración (50 a 60 horas teóricas y 40 a 50 horas de trabajos prácticos), la

22 *Metodología del trabajo universitario : programa tipo y consideraciones generales*. 5 h.

23 *Metodología del trabajo universitario... Op. cit.* h 1.

bibliografía selectiva y el material que debería proveer el Ministerio en caso de que se creara la asignatura propuesta.

Formación de usuarios de la información educativa²⁴

Se trata de un documento base para tratar el tema Formación de usuarios en la reunión que tuvo lugar entre el 18 y el 20 de septiembre de 1980. El trabajo hace un diagnóstico de la situación respecto a la utilización de los recursos de las bibliotecas tanto en el ámbito nacional como en el internacional, menciona a las entidades internacionales comprometidas con este problema, enumera algunos antecedentes para tratar de solucionar el problema en Argentina a los que califica de “esporádicos y [que] no prosperaron.”

Este trabajo fundamenta “la necesidad de la formación de usuarios de la información de una manera sistemática y continua”²⁵ en el acelerado desarrollo científico y tecnológico; en la abrumadora explosión editorial; en las nuevas tendencias educativas: masividad, autoaprendizaje, imperiosa necesidad de actualización permanente de docentes, técnicos, planificadores y administradores educativos; etcétera.

Asimismo enumera luego los aspectos que hay que tener en cuenta cuando se planifica un curso de formación de usuarios: tipos de usuarios; objetivos; cuestiones previas que deben considerarse (momento, nivel, motivación, y sensibilización del medio); lugar donde debe impartirse (establecimientos educativos con bibliotecas/laboratorios); docentes encargados (bibliotecarios/referencistas); metodología (teórica/práctica); y nivel de estudios.

Se recomienda la creación de asignaturas especiales en los niveles del ciclo superior de enseñanza media, del profesorado elemental para la enseñanza primaria y del profesorado superior. Propone tres programas específicos para cada uno de los niveles de enseñanza.

24 Stella Maris R. Fernández; Josefa Emilia Sabor. *Formación de usuarios de la información educativa*. 27 p.

25 Stella Maris R. Fernández;... *Op. cit.* p. 7.

Experiencias de formación de usuarios de la información desarrolladas por la Lic. Susana Romanos de Tiratel.

- En años recientes ha intervenido esporádicamente dictando un seminario, cursos y conferencias en diferentes carreras y ámbitos universitarios:
- *Los recursos de información en historia.* Seminario para la Licenciatura de Historia, Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires. 1° cuatrimestre de 1992.
- La información bibliográfica para la investigación. Curso de posgrado, organizado por el INCENE, Instituto de Ciencias de la Educación de la Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste. Resistencia, Chaco, 23 al 26 de junio de 1993.
- *La investigación bibliográfica para historiadores.* Seminario de doctorado dictado el 2° cuatrimestre de 1993, organizado por la Secretaría de Investigación y Posgrado de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad de Buenos Aires.

Romanos de Tiratel fue invitada para dictar dos conferencias sobre la investigación bibliográfica en historia al Seminario Anual de Tesis, área de Historia Moderna, de la carrera de Historia, en la Universidad de Buenos Aires.

También fue invitada para dictar una conferencia sobre los recursos de información en filosofía en la materia Historia de la Filosofía Antigua, mayo de 1996, en la misma universidad.

La experiencia que se ha extraído de estas actividades se puede resumir diciendo que los alumnos llegan a la licenciatura o al doctorado sin tener el más mínimo conocimiento sobre el manejo de la biblioteca y de sus recursos.

Todos los profesores de las nueve carreras de la Facultad de Filosofía y Letras, exceptuando a los de bibliotecología, manifiestan su preocupación frente a este problema compartido.

Se coincide en el diagnóstico, ni en el ciclo básico común ni en el grado los alumnos reciben una formación mínima sobre la dimensión bibliográfica en general y de su disciplina en particular.

Si bien a los estudiantes del doctorado se les exige seminarios, entre ellos de metodología de la investigación, no se les ayuda en su, a veces penoso, itinerario bibliográfico.

Salvo honrosas excepciones, los auxiliares docentes y los mismos profesores carecen de las habilidades imprescindibles para desarrollar

provechosamente ciertos pasos necesarios para sus estudios e investigaciones, por lo tanto, es muy difícil transmitir lo que no se posee ni se practica.

Los alumnos aprovechan mejor cualquier curso de formación cuando están bastante motivados por la necesidad de cumplir con una asignación concreta. Frente a un problema específico —redactar una monografía— las fuentes de referencia parecen acomodarse y tener sentido, interiorizándose así la experiencia que podrá aplicarse a una situación similar.

Dado que no parece existir una voluntad real de incorporar una materia relacionada con los temas que nos preocupan, quizás sea más productivo, al menos por ahora, capacitar a los docentes para que éstos puedan elaborar trabajos concretos de aplicación y enseñar las habilidades de investigación bibliográfica fundamentales.

Los bibliotecarios por su lado no deben quedar fuera de estas actividades y preocupaciones. La formación de usuarios es un servicio que la biblioteca universitaria debe prestar indefectiblemente. Lo hará en los niveles y con la profundidad que sean necesarios porque una de sus misiones fundamentales es la de apoyar, consolidar y sostener el proceso de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en la universidad.

Cuando egresan profesionales que no son usuarios de la información autosuficientes e independientes no sólo es responsabilidad de los docentes, de los planes de estudio y de las autoridades político-académicas, también la biblioteca universitaria tiene su parte de culpa. Reconocer esto puede llevar al inicio de una reflexión seria para solucionar el problema, así como también comprender que si la responsabilidad es compartida, la solución también debe serlo. La cooperación de bibliotecarios y docentes con el apoyo de las autoridades es la combinación ideal para sostener cualquier proyecto de formación sistemática y sostenida.

COSTA RICA

Debido a la ausencia de hábitos de lectura en la población costarricense, a la falta de buenas y suficientes bibliotecas escolares e infantiles y a la escasa conciencia sobre la importancia de la información en diferentes niveles de la población adulta, el uso de la información es muy escaso y casi ignorado. Por ello, en las bibliotecas universitarias es donde se enfrenta con más fuerza el problema de la formación de usuarios, y es allí donde se iniciaron los primeros intentos por formar usuarios.

En este sentido, el curso de Bibliografía Médica, que se impartía en la Escuela de Medicina de la Universidad de Costa Rica (UCR) desde 1962, ha sido el pionero. El curso pretendió enseñar a los estudiantes el manejo de las principales fuentes especializadas de información en medicina, con el fin de que como profesionales puedan utilizarlas con más facilidad. Lamentablemente, en 1996 dejó de impartirse y fue cambiado por otro de Métodos de Investigación Médica.

No obstante, éste sirvió de ejemplo para que otras carreras lo siguieran, sobre todo en el campo de la salud, pero es una iniciativa que no obedece a ninguna política universitaria definida, sino a las necesidades propias de las disciplinas y quizá, al impulso de alguna persona interesada en el campo de la información.

Otro esfuerzo importante en este sentido, tiene relación con el curso "Técnicas documentales" que se imparte a todos los estudiantes de primer ingreso de la UCR, en la Escuela de Estudios Generales y a partir de la iniciativa de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Sin embargo, el enfoque que han tenido todas estas acciones se ha restringido a la enseñanza de técnicas bibliográficas y no a la promoción del uso de la información.

En las bibliotecas universitarias de las universidades estatales es donde más se ha difundido la práctica de la formación de los usuarios, dando prioridad a aquellos que ingresan por primera vez. En dos de ellas —la UCR y la Universidad Nacional— se aplican técnicas tradicionales, tales como videos, charlas, visitas guiadas y otras, con el propósito de enseñar al usuario la utilización de las herramientas tecnológicas de reciente adquisición, como son el catálogo en línea, los discos compactos o las bases de datos desarrolladas localmente. Tal formación se ofrece tanto a los estudiantes como a los profesores, con el fin de que estos últimos sirvan como elementos reproductores de la iniciativa.

En las bibliotecas de las universidades privadas, que son más pequeñas pero en mayor cantidad, los esfuerzos se reducen a charlas o a la entrega de plegables con información escrita, dirigidos principalmente a los estudiantes de primer ingreso.

En las bibliotecas escolares, la formación es un área que se trabaja poco y si se hace, se utilizan técnicas tradicionales como las ya citadas. Sin embargo, no en todas las bibliotecas se aplica, a pesar de que la Asesoría de Bibliotecas Escolares —órgano rector en este campo—

invita a los profesionales que están a su cargo, a reforzar esta área.²⁶ Sin embargo, esta entidad no les ofrece capacitación en ese sentido.

Como se puede observar, los esfuerzos que se realizan son variados; sin embargo no logran alcanzar los niveles deseables, donde se fomente el uso de la información en vez de restringir los esfuerzos a objetivos funcionales, como es el manejo de las herramientas básicas o especializadas.

Una de las posibles causas de este problema podría ser la débil formación que se ofrece a los profesionales en bibliotecología en este campo. En las escuelas respectivas —que ofrecen el nivel de licenciatura— se han diseñado algunos cursos sobre esta especialidad: dos en la Universidad de Costa Rica y dos en la Universidad Nacional, referidos al usuario y la información. En ellos se incluye la formación de usuarios como un tema más, entre otros: el usuario, el lector, los estudios de usuarios y técnicas de atracción. No obstante, deben reforzarse aún más los contenidos referentes a los métodos y técnicas para la formación de usuarios y sobre todo un cambio de actitud para lograr que el usuario sea concebido como el centro de la actividad profesional.

No obstante, se han desarrollado esfuerzos para tratar de mejorar la calidad en la formación que se ofrece. En ese sentido podemos señalar diversas acciones, distribuidas en dos campos: la investigación y la práctica.

En el primer caso, se rescatan varias tesis de grado en la UCR, dentro de las que se pueden destacar:

1. Estudio de usuarios y propuestas para su formación, de los estudiantes de Ciencias Económicas de la UCR. La propuesta incluye un curso dentro del currículum con el fin de que ellos tomen conciencia sobre la importancia de la información, aprendan a explotar sus fuentes y apliquen los conocimientos en una situación práctica.
2. Diseño de un paquete instruccional para la formación de usuarios en el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la UCR (SIBDI).
3. Evaluación del servicio de orientación en el uso de índices y resúmenes que imparte la Unidad de Documentación de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, de la UCR. Los sujetos de la investigación fueron los estudiantes de psicología de la misma universidad, quienes habían sido

26 Elizabeth Villalobos. *La formación de los usuarios en bibliotecas escolares costarricenses*. (Entrevista telefónica)

usuarios asiduos a ese servicio que enseñaba a los estudiantes a utilizar las fuentes de información especializadas.

4. Análisis sobre la experiencia desarrollada por la Universidad Estatal a distancia respecto a la formación de docentes y administradores educativos en el uso de las bibliotecas escolares. Como resultado del estudio se diseñó un curso que podría ser impartido por todas las universidades estatales; desafortunadamente este curso no se ha llegado a poner en práctica.
5. Propuesta para formar al usuario en el uso del catálogo de una biblioteca infantil.

Es importante resaltar que han sido variados los esfuerzos que se han realizado en el campo de la investigación, pero pocos los resultados que se han aplicado. Todos éstos han sido producto de trabajos de grado, ninguno como parte de una investigación formal que realicen los profesores universitarios en el campo. Se puede afirmar que de estos esfuerzos han nacido inquietudes que, desarrolladas e impulsadas, han llegado a ser experiencias prácticas como la que se describe a continuación:

Estrategia de formación de usuarios utilizando metodología participativa. Caso: Estudiantes de Trabajo Social en la Sede de Occidente

Tesis de grado de las licenciadas Ana Jency Arguedas y Alba Nydia Rodríguez. Este estudio tuvo cuatro fases:

1. Un diagnóstico sobre las necesidades de información de los sujetos del estudio, que fueron aproximadamente veinte. Como resultado del mismo se determinó el nivel de uso que le daban a la biblioteca y otras unidades de información; las exigencias del plan de estudios de su carrera al incluir un fuerte componente en métodos de investigación; los horarios y el tiempo disponible, el desconocimiento sobre las fuentes básicas de información para su especialidad y otras.
2. Diseño de una jornada de formación para el uso de información, para ese grupo, basándose en el estudio de diversas experiencias existentes en la literatura disponible. De ellas, las autoras escogieron el modelo participativo que incluye variadas técnicas por medio de las cuales, facilitadoras y estudiantes interactúan para alcanzar el conocimiento sobre recursos y fuentes de información y la toma de conciencia sobre su importancia.
3. Puesta en práctica, con el mismo grupo de estudiantes del diseño elaborado. La práctica fue realizada en cuatro sesiones de dos horas

cada una, en las que se sometió a prueba el modelo completo. El modelo constó de tres fases: una, en que se partió de la práctica de los estudiantes, otra de abstracción y la tercera, de vuelta a la práctica para modificarla. Las tres fases fueron aplicadas en cada sesión y en la jornada en su conjunto, cumpliendo con ello, con uno de los requisitos fundamentales del método dialéctico.

4. Evaluación de los resultados, mediante una sesión participativa con los estudiantes de trabajo social, la aplicación de un cuestionario para complementar los datos obtenidos en esa sesión y la discusión con los docentes del grupo.

Todo lo anterior demostró la viabilidad del modelo que se puso en práctica y su efectividad de acuerdo con el grado de satisfacción que demostraron los estudiantes en la evaluación que se llevó a cabo.

Experiencias de formación de usuarios de la información desarrolladas por la Mtra. Saray Córdoba González

- **Aplicación y evaluación²⁷ de una jornada de formación de usuarios con estudiantes de primer ingreso a la universidad, en la Sede de Occidente de la UCR.**

Dirigida por la Mtra. Saray Córdoba²⁸ y ejecutada por las bibliotecólogas que trabajan en la biblioteca de la universidad. Este proyecto pretendió probar el método participativo en la formación de usuarios, la población meta estuvo integrada por estudiantes de primer ingreso, a quienes se les venía ofreciendo charlas y conferencias sobre la biblioteca y sus recursos. Se pretendió que en tres semanas los estudiantes interiorizaran la importancia que para ellos tiene la explotación de los recursos de la biblioteca y los beneficios que les acarrea el uso correcto de la información. Para ello se aplicó el método participativo, cuyos fundamentos epistemológicos los encontramos en el método dialéctico.

El proyecto tuvo tres etapas desarrolladas en aproximadamente cinco meses: primera, la capacitación de las facilitadoras (todas bibliotecólogas de la biblioteca de la sede); segunda, la ejecución de la jornada; tercera, un proceso de evaluación. Se impartió a catorce grupos de 35

27 Cfr. la evaluación de los resultados de esta experiencia en Córdoba (1996).

28 Saray Córdoba González. *Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa.*

estudiantes cada uno, aproximadamente quinientos estudiantes, quienes participaron en una jornada de seis horas, distribuidas en tres semanas.

Primera etapa. La capacitación de once bibliotecólogas durante casi cincuenta horas de actividades de preparación. Se desarrollaron exposiciones teóricas, se ejecutaron varios talleres para preparar material y se simuló las técnicas participativas que se aplicarían. Dentro de la teoría, se analizó el concepto de participación, las bases epistemológicas de la metodología participativa y las técnicas participativas. También en esta fase se diseñó el proyecto completo, de manera que las facilitadoras alcanzaran una visión integral de todo el proceso.

Segunda etapa. El proyecto se inició con un triple diagnóstico que consistió en el análisis de un estudio de usuarios previamente elaborado; la aplicación de una técnica de diagnóstico para conocer las experiencias previas que los estudiantes tenían respecto a la biblioteca; y la aplicación de una segunda técnica para conocer el grado de conocimientos que los estudiantes tenían en relación con el uso de la biblioteca. Este triple diagnóstico permitió determinar los aspectos que deberían reforzarse en la fase siguiente.

Se continuó con una fase de teorización, en la que se aplicaron varias actividades participativas, incluyendo algunos medios audiovisuales, técnicas de análisis y síntesis y prácticas dirigidas. Esta fase fue evaluada en dos de las tres sesiones que se ejecutaron, con el fin de obtener un panorama acerca de los conocimientos que fueron asimilados por los estudiantes.

Tercera etapa. La evaluación se realizó con la participación de las tres comunidades implicadas: los estudiantes, por medio de un cuestionario general; los profesores, por medio de una reunión desarrollada conjuntamente; y el equipo de las facilitadoras, quienes extrajeron valiosas conclusiones sobre la satisfacción de los estudiantes, la participación de los profesores y sobre la aplicación del método.

Algunos resultados. El método participativo aplicado integralmente a los estudiantes de primer ingreso de la Sede de Occidente dio resultados positivos en tanto que se eliminaron algunas limitaciones que se presentan comúnmente en la formación de usuarios. El grado de participación obtenido permitió mantener la atención de los estudiantes, su interés y toma de conciencia sobre la importancia del uso de la información. Se comprobó que el grado de satisfacción alcanzó un 85%, sin embargo, quedó pendiente el seguimiento que pueda dárseles como usuarios de la

biblioteca para complementar su formación en otros campos o profundizar en los aspectos que quedaron débiles.

– **Curso integrado al currículum del Bachillerato en I y II ciclos de la Educación General Básica, denominado “Elementos de Bibliotecas Educativas”**

Diseñado y puesto en práctica por la Mtra. Saray Córdoba. Éste es un curso que se ofrece de manera obligada a los estudiantes que están en proceso de formación como docentes de escuelas primarias. Nació a partir de la preocupación de la inexistencia de una cultura de uso de la información y del hábito de lectura en la población, y del papel que pueden jugar los docentes como reproductores de hábitos, destrezas y conocimientos en este campo. Así, pretende crear conciencia en los futuros educadores sobre el papel que juega la información, la lectura y la biblioteca dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje que ellos van a ejecutar. No busca ofrecer una formación instrumental, sino más bien, desarrollar actividades que demuestren el valor y la utilidad de la información en su práctica profesional. El curso consta de cinco unidades:

1. La promoción de la información y la lectura.
2. Los diferentes enfoques curriculares y su correspondencia con el uso de la información.
3. El papel de la biblioteca educativa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
4. La situación del sistema de bibliotecas escolares en Costa Rica.
5. Cómo aprovechar la biblioteca educativa en el desarrollo del currículum y la promoción de la lectura.

Con este diseño, el curso se ha ofrecido cuatro veces consecutivas, a grupos de aproximadamente veinte estudiantes, quienes en su mayoría trabajan como docentes en escuelas rurales. Aunque no ha sido evaluado de manera formal, el curso promete buenos resultados, dado que por medio de conversaciones informales, se ha captado el interés de los ex alumnos por formar bibliotecas en sus escuelas, por el uso de los nuevos servicios de información que se han dado a conocer en el curso, o por la búsqueda de nuevos recursos didácticos o fuentes de información para aplicarlos en su labor.

Ofrecido con una metodología participativa, el curso no pretende solamente transmitir conocimientos, sino más bien que los estudiantes

aprendan a construir opciones dentro del aula, que faciliten el uso de la lectura y la información en los estudiantes de primer ciclo.

Estas experiencias se han impulsado a partir del reconocimiento sobre la necesidad de un cambio en la estrategia utilizada hasta ahora para la formación de usuarios. Por ello, se utilizan métodos alternativos en su aplicación, toda vez que esto ampliaría los alcances de los esfuerzos que se realizan.

MÉXICO

México no escapa a la problemática que sobre las experiencias de formación de usuarios se ha presentado en los países antes mencionados: considerarla como un proceso optativo y no como condición necesaria, provoca que sea casi inexistente; cuando existe, presenta falta de sistematización y continuidad.

Además, en general, las experiencias realizadas no están documentadas, los antecedentes que se presentan a continuación son el resultado de una búsqueda bibliográfica exhaustiva.

Las experiencias reportadas son principalmente de instituciones de educación superior, ya se públicas o privadas, las públicas están representadas básicamente por la UNAM, de esta institución se reportan los trabajos más antiguos; sin embargo, éstos han sido retirados de la currícula. En las instituciones privadas se tiene una mayor conciencia de la necesidad de formación para que se exploten adecuadamente los recursos de información que poseen.

UNAM - Facultad de Química. Curso Literatura Química y Redacción de Trabajos Científicos, 1962

Se considera el antecedente documentado más lejano, este curso se impartía a los alumnos de las cuatro carreras que formaban la currícula de la facultad.

Ante la dificultad para manejar obras de consulta especializadas como el *Chemical Abstracts* surge la necesidad de enseñar a los alumnos la forma de recuperar información en estos recursos.

Los estudiantes aprendían sobre el concepto, importancia, generación, transferencia y utilización de la información química bibliográfica. El curso estaba dividido en dos partes, una teórica y otra práctica, la teórica era impartida por el profesor de la asignatura en las aulas, y la práctica,

por personal de la biblioteca, en la biblioteca. El curso estaba apoyado por material audiovisual.²⁹

UNAM - Facultad de Ingeniería. Curso Sistemas de Información, 1972

Dirigido a alumnos de los últimos semestres de la carrera de ingeniería industrial. El énfasis estaba dado en el aprovechamiento del conocimiento y no en la transmisión de técnicas de almacenamiento y recuperación de la información, de tal manera que para utilizar el conocimiento, el ingeniero, primero debía decidir qué información utilizar.

El curso incluía teoría y elementos de la administración, de la empresa, de la información; teoría y práctica del aprovechamiento del conocimiento; constaba de cuatro horas de clase semanales durante 15 semanas; era impartido por un profesor y se apoyaba en material audiovisual.³⁰

Instituciones privadas

Universidad de las Américas, A.C.

Curso de Introducción al uso de la biblioteca, 1967. La importancia de esta experiencia recae en el hecho de que era un curso con valor curricular y con carácter obligatorio, formaba parte de una clase de orientación a nuevos usuarios. Constaba de diez horas por semestre y era impartido por bibliotecarios en algún salón de clase o en la biblioteca. El curso perseguía dos objetivos: que los estudiantes conocieran los servicios que ofrecía la biblioteca; y encauzarlos hacia la investigación.³¹

El curso constaba de tres fases: la primera comprendía la explicación de las reglas para el uso de la biblioteca; la segunda, el proceso de búsqueda de material y la elaboración de listas bibliográficas y la tercera promovía la realización de investigaciones especializadas.

29 Delia Pombo Saavedra. "Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la Facultad de Química de la UNAM". En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (6: 1974: Guanajuato, Gto.)*. Integración del Servicio Bibliotecario Nacional, 1975. pp. 214-217.

30 José Pablo Fernández Cueto. *Cursos de Información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 1972. pp. [3-5].

31 Elsa Barberena. "Curso de introducción al uso de la biblioteca impartido en la Universidad de las Américas, A.C." *Bibliotecas y Archivos*, 1967. p. 54.

Universidad Iberoamericana, 1976

Desde este año y hasta la fecha se realizan actividades de orientación e instrucción: visitas guiadas, publicación de folletos explicativos sobre la biblioteca, uso del catálogo, elaboración de material audiovisual, integración de un paquete audiovisual-conferencia-folletos.

Asimismo, existen consultores especializados por área: arte, ciencias económico-administrativas, ciencias e ingeniería, ciencias del hombre y humanidades, quienes ofrecen cursos de instrucción personalizada sobre el uso de la biblioteca y fuentes específicas de cada área e investigación bibliográfica sobre fuentes de información básicas de las disciplinas.

Universidad Anáhuac

En esta institución se han dirigido esfuerzos para crear programas para resolver necesidades específicas de uso de los recursos de la biblioteca, poseen un video de orientación y proporcionan cursos específicos de instrucción.

Universidad de las Américas, sucursal Puebla. Curso Instrucción Bibliográfica

Curso propedeúico, consta de varias actividades: visitas guiadas; conferencias sobre los servicios de las bibliotecas de la universidad; y diversos módulos de instrucción en el uso de obras de consulta (índices y resúmenes) y de publicaciones periódicas. Este curso se ofrece al inicio de cada año escolar, o a solicitud de algún profesor.

Existen algunas tesis a nivel licenciatura de las escuelas de biblioteología, dirigidas a estudiar el proceso de formación de usuarios, si bien no utilizan este término, sí tocan aspectos relacionados con éste.

1. *La capacitación de usuarios en bibliotecas especializadas* / Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA). Presenta la problemática de la capacitación de usuarios para hacer uso efectivo de los recursos de información, dentro del marco de bibliotecas especializadas. Incluye lineamientos generales para la elaboración de programas de capacitación.
2. *Educación de usuarios* / ENBA. Hace patente la importancia de los programas de capacitación de usuarios, mediante la descripción de experiencias norteamericanas dirigidas a diferentes niveles educativos.
3. *La biblioteca: servicios y fuentes de información: guía para el lector* / Colegio de Biblioteología de la UNAM. Explica la forma en que se

debe orientar al lector para que aproveche los recursos que le ofrecen las bibliotecas, mediante la elaboración de una guía para el lector, que aporte los conocimientos sobre las áreas que integran las bibliotecas, sus servicios y recursos.

4. *Programa de educación de usuarios de los servicios de información para niños de escuelas primarias* / Colegio de Bibliotecología, UNAM. Se refiere a los contenidos del programa de educación básica vigente en México sobre uso de recursos de información. Propone incluir la educación de usuarios como proceso sustantivo en este nivel educativo, y destaca que la administración de las escuelas debe apoyar esta actividad, asimismo, promueve la comunicación entre directivos, profesores y padres de familia para cultivar la formación del deseo innato de saber en los niños.
5. *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del D.F.* / Colegio de Bibliotecología, UNAM. Presenta un diagnóstico sobre el uso de los recursos de información a nivel primaria (básico), con el fin de evaluar los contenidos que sobre el tema se incluyen en los programas. La técnica empleada para obtener el diagnóstico fue una encuesta, mediante la aplicación de cuestionarios a alumnos, profesores y personas clave responsables en diversas escuelas de la Ciudad de México, D. F. Entre las conclusiones se destaca que, para implementar programas de educación de usuarios es imprescindible contar con el apoyo de las autoridades educativas.
6. *El programa de formación de usuarios de la biblioteca "Francisco Xavier Clavijero" de la Universidad Iberoamericana* / ENBA. Documenta las experiencias sobre formación de usuarios que la Universidad Iberoamericana desarrolla (información presentada en forma general en párrafos anteriores), el programa va dirigido a alumnos.
7. *El profesor universitario y la biblioteca académica* / Universidad Autónoma de Guadalajara. Hace un análisis de la relación profesor-alumno-biblioteca, a partir de una encuesta aplicada a los profesores con el fin de precisar su actitud hacia la biblioteca. Se destaca la importancia de enseñar el uso de los recursos bibliotecarios como base para llevar a cabo el proceso educativo.
8. *Metodología para el diseño de programas de educación de usuarios de bibliotecas universitarias* / Colegio de Bibliotecología, UNAM. A partir de un análisis bibliográfico, incluye una propuesta para planear programas de educación de usuarios para alumnos de nivel licenciatura.

9. *Anteproyecto de un programa piloto de educación de usuarios en bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas / Colegio de Bibliotecología, UNAM.*
10. *La educación de usuarios de la información en escuelas secundarias generales del Distrito Federal / Colegio de Bibliotecología, UNAM.* Analiza los programas de las materias que se imparten en el nivel medio básico, con el fin de detectar contenidos relacionados con el uso de la información. Concluye que sí existen contenidos relacionados con el tema, y que el siguiente paso es hacer un seguimiento de la impartición de los mismos, con el fin de que sean efectivos.
11. *Diseño de un programa de formación de usuarios para los centros de documentación de El Colegio de México / ENBA.* Presenta un programa de formación en el uso de información dirigido a usuarios de bibliotecas especializadas, en este caso investigadoras del Programa de Estudios de la Mujer de El Colegio. Para diseñar dicho programa se tomó como base un estudio de las necesidades de información y formación de las investigadoras.
12. *El usuario en la bibliotecología: el caso de la educación de usuarios en México / ENBA.* El trabajo tiene por objetivo conocer el concepto de usuario utilizado en varios trabajos sobre el tema educación de usuarios. Las conclusiones más importantes son: los autores considerados no tuvieron un referente real del usuario, una idea clara sobre él; recurrieron a otros autores y no atendieron a su propia experiencia y por último, describen al usuario de manera incompleta, a veces confusa e incoherente.

En el sistema de bibliotecas públicas no existen programas de formación establecidos, algunas proporcionan visitas guiadas y asesorías para resolver tareas escolares, sin llegar a ser verdaderos programas.

Experiencias de formación de usuarios de la información desarrolladas por la Mtra. Patricia Hernández Salazar

Dentro de las líneas de investigación del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), de la UNAM, existe una denominada Formación de Usuarios de la Información. De esta línea se han derivado tres investigaciones:

- La formación en el uso de recursos de información para estudiantes de primer ingreso a la licenciatura en universidades públicas mexicanas.

El objetivo general que se persigue con esta investigación es elaborar una propuesta de programa integral que sea susceptible de insertarse en currículo y que aporte los elementos necesarios a los estudiantes de primer ingreso al nivel superior de universidades públicas mexicanas, para que utilicen y exploten los recursos de información que satisfagan sus necesidades informativas y apoyen su formación y desarrollo profesional.

Se plantean también algunos objetivos específicos:

1. Identificar las alternativas de formación de usuarios existentes en las universidades públicas mexicanas.
2. Analizar las características de los cursos (obligatorios y/u optativos) sobre el uso de recursos de información, que se imparten en las universidades públicas mexicanas.
3. Determinar el perfil (necesidades de información) del estudiante de primer ingreso al nivel licenciatura de universidades públicas mexicanas.
4. Identificar las necesidades de formación de los estudiantes de primer ingreso al nivel superior.
5. Determinar los métodos, técnicas y materiales más idóneos que permitan al estudiante universitario el uso de los recursos de información.
6. Diseñar un programa integral para el uso de recursos de información adecuado a las necesidades y características de los alumnos de primer ingreso al nivel superior.

Entre las conclusiones más importantes que se obtuvieron de la investigación están:

- La formación en el uso de información para instituciones de educación superior debe ser vista como un proceso que se articula a un gran proceso de formación profesional y académica.
- La formación en el uso de información por sí sola no produce resultados, a partir de que se relaciona como una experiencia que apoya experiencias escolares, académicas y de investigación es que adquiere valor.
- La formación en el uso de información será más efectiva cuanto más relacionada esté con planes y programas de estudio.
- No es posible, ni recomendable, diseñar programas de formación de usuarios generales dirigidos a cualquier comunidad, se requiere

detectar perfiles de cada comunidad que se pretenda formar, y diseñar programas y experiencias de aprendizaje adecuadas para tal comunidad.

De acuerdo con la última conclusión, se diseñó un curso dirigido a los alumnos de primer ingreso de las carreras que se imparten en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, titulado Recursos de Información en Humanidades.

El curso tiene como objetivo generar la infraestructura conceptual que posibilite al estudiante para reconocer los recursos de información en el área de humanidades como representación del conocimiento, se pretende impartirlo en el segundo semestre y que tenga una duración de 40h.

El programa consta de cinco unidades:

- I. Proceso de investigación en humanidades. Objetivo: Identificar las características principales del proceso de investigación en humanidades.
- II. Comunicación del conocimiento humanístico. Objetivo: Determinar la importancia de la información como representación del conocimiento.
- III. Recursos de información en el área de humanidades. Objetivo: Distinguir los diversos recursos de información generados en el área de humanidades.
- IV. Proceso de búsqueda y recuperación de información. Objetivo: Relacionar los elementos que intervienen en el proceso de búsqueda y recuperación de información y de la recuperación documental.
- V. Introducción al uso de recursos de información. Objetivo: Elaborar un documento a partir de la aplicación de las unidades I a la IV.

El programa está en etapa de aplicación a manera de prueba piloto.

- Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa

El objetivo general de la investigación es elaborar un programa de instrucción asistida por computadora que apoye las actividades de formación en el uso de información.

Como objetivos específicos se pretende:

- Determinar un marco conceptual sobre el proceso de formación en el uso de información y sobre la instrucción asistida por computadora.
- Identificar las técnicas y medios que hacen posible llevar a cabo la formación en el uso de información.
- Determinar las características de una comunidad meta.

De esta investigación se desprendieron varias conclusiones entre las que destacan, que la instrucción asistida por computadora puede ser una técnica adecuada para llevar a cabo la formación de usuarios, considerando siempre que el desarrollo tecnológico de la unidad de información que pretende llevar a cabo el diseño de programas de instrucción computarizada determinará la posibilidad o no de su realización.

Cabe señalar que el diseño y elaboración de un programa de instrucción asistida por computadora requiere tener un gran dominio del tema que se quiere tomar como base para el programa, el diseño del programa implica desglosar en partes muy pequeñas el tema, de tal manera que sean unidades de información lógicamente relacionables para la computadora, pero principalmente para el usuario final, así como conformar grupos multidisciplinarios que incluyan: pedagogos, bibliotecólogos, diseñadores gráficos y programadores.

El producto final es el programa INFHUM: Busca y Recupera, este programa tiene que ver con el proceso básico para utilizar cualquier servicio, recurso o unidad de información, y con los elementos que tiene que considerar el alumno al realizar los procesos de búsqueda y recuperación de la información.

El objetivo general del programa es que los alumnos de nuevo ingreso al nivel licenciatura del área de humanidades sean capaces de relacionar los elementos que intervienen en el proceso de búsqueda y recuperación de información, mediante el reconocimiento de sus necesidades de información y del recurso que más las cubre, como apoyo a la elaboración de productos escolares y a su desarrollo académico y profesional.

El énfasis del programa está en que el alumno defina, en primer lugar, el problema o necesidad de información y en segundo, en relacionar los resultados de la búsqueda con su necesidad.

El núcleo básico del programa está determinado por la formulación de preguntas o necesidades de información. El estudiante debe aprender a preguntarse, y tras identificar su pregunta, lograr encontrar la mejor respuesta.

Los contenidos del programa corresponden a las fases del proceso de búsqueda y recuperación: reconocer carencias de información, formular preguntas, determinar necesidades de información, elaborar estrategias de búsqueda (palabras clave), recuperar información y contrastar la información recuperada con las necesidades planteadas.

- La integración de las nuevas tecnologías de la información a la actividad académica de las instituciones de educación superior: una aproximación a través de la formación.

Esta investigación está en etapa de inicio, y pretende propiciar la formación para el uso de nuevas tecnologías de la información en alumnos, profesores e investigadores de instituciones de educación superior, mediante programas elaborados con los métodos, técnicas y materiales didácticos adecuados para la óptima explotación de dichas tecnologías.

URUGUAY

Las actividades de formación de usuarios de la información en Uruguay no están enmarcadas en políticas definidas y programas sistemáticos y formales; el país cuenta con diversas experiencias, muchas de ellas interesantes y valiosas, pero en su mayoría aisladas, sin continuidad en el tiempo y sin evaluación de las metodologías aplicadas y de los resultados obtenidos.

Aun dentro de un mismo sistema formal como el universitario, las experiencias de formación de usuarios no obedecen a un plan general institucional, sino que responden a propuestas particulares y con diferentes características en los distintos servicios universitarios (facultades y escuelas).

En 1989 se realizó en Uruguay el Seminario "Política Nacional de Información", en el marco del Programa General de Información PGI/UNESCO, y como desarrollo del mismo en 1991, el Seminario "Bibliotecas y Comunidad". Ambas actividades tuvieron carácter interdisciplinario y contaron con la participación de los usuarios de la información. En sus recomendaciones se destaca la necesidad de promover y formar en el uso de información, teniendo en cuenta todos los niveles y categorías de usuarios.

La Escuela Universitaria de Bibliotecología ha incorporado al Plan de Estudios de la Licenciatura en Bibliotecología aprobado en 1987, las asignaturas "Estudio de Usuarios" y "Adiestramiento de Usuarios". Las mismas tienen carácter optativo y se imparten durante el último año de la carrera.

En síntesis, en los últimos años se aprecia una preocupación por el tema usuarios, sin olvidar que desde la creación de la escuela en 1945,

se realizaron actividades de adiestramiento y formación de usuarios en distintos ámbitos, a cargo de profesionales bibliotecólogos.

En este sentido, se destacan experiencias realizadas a nivel de enseñanza primaria y secundaria, a cargo de las bibliotecas de colegios privados de Montevideo que han formado sistemáticamente al niño y al adolescente como usuarios reales de información.

A continuación se enumeran algunas actividades de formación de usuarios en curso o realizadas en el país en el último tiempo.

Instituciones de Investigación en Ciencias Sociales

En centros de investigación no gubernamentales (ONGs) se realizaron en la década del 80 algunos cursillos de adiestramiento, dirigidos a sociólogos y especialistas en ciencias de la educación. Se desarrollaron por la Lic. Martha Sabelli en módulos denominados "Adiestramiento en la recuperación de la información" incluidos en Cursos de Posgrado del Centro de Documentación del Centro de Informaciones y Estudios del Uruguay (CIESU) y del Centro de Investigaciones y Experimentación Pedagógica (CIEP).

En el Proyecto Servicio Nacional de Información en Urbanización (SINUR) implementado en el CIESU, se realizaron interesantes experiencias de formación no sistematizada de usuarios, desde su inicio, en Mesas Redondas con generadores/usuarios del futuro servicio, en su desarrollo y en la jornada de evaluación final: "Taller sobre la investigación y documentación en la cuestión urbana".

Universidad de la República

En el ámbito universitario se realizan, en general, cursillos de adiestramiento en el uso de los servicios bibliotecarios y manejo de fuentes de información, a cargo de las bibliotecas universitarias.

No existe, a nivel universitario, un plan orgánico y con pautas centrales. Cada facultad o escuela planifica e implementa su propio programa de Formación de Usuarios. En la actualidad detectamos servicios universitarios que no desarrollan tales programas y otros que sí. Entre estos últimos se da una gama variada de experiencias: se realizan cursos y actividades en diferentes niveles (introdutorios, y avanzados a nivel de grado y posgrado) y para diferentes destinatarios (estudiantes, docentes, investigadores), de carácter curricular, obligatorio y optativo, programados por las bibliotecas y a petición de las cátedras. En general, las

experiencias realizadas tienen carácter teórico-práctico y su duración oscila entre 3 y 12 hs. No se basan en un estudio previo de las necesidades del usuario y de los comportamientos actuales en las diversas categorías y en cada especialidad.

Plantean diversos objetivos y contenidos programáticos, abarcando desde conceptualización de la información, servicios y productos de información, conocimiento de fuentes bibliográficas, hasta uso de bases de datos e Internet.

Regional Norte de la Universidad de la República

Durante el periodo 1988-91, la Sede Salto de la Universidad solicitó a la Escuela de Bibliotecología la realización de cursos de formación de usuarios de distintas especialidades que abarcara distintas categorías: estudiantes, profesionales, investigadores, extensionistas, profesores. Los profesores Julio Castro y Cristina Pérez desarrollaron cursos intensivos (8 a 10 hs), teórico-prácticos, sobre “Uso del recurso información y técnicas de elaboración y presentación del trabajo científico”.

Programa de Cooperación con el Sector Sindical

La Escuela Universitaria de Bibliotecología, a partir de 1996, está implementando un programa de formación de usuarios dirigido a trabajadores de diversos sectores sindicales, a cargo del Ing. Juan Gallo y la Lic. Ana Pioli, llamado: “Generación y uso de Bases de datos y capacitación en informática orientada a usuarios de la temática socio-laboral y sindical”.

En el mes de mayo del mismo año, se realizó el primer curso teórico-práctico, dirigido a 11 trabajadores de los sectores sindicales portuario, transporte, judicial y bancario. El contenido y modalidades de la actividad se coordinó con los propios destinatarios.

Se capacitó en manejo y búsqueda en bases de datos en MicroIsis y en técnicas documentales básicas, uso de correo electrónico e Internet. Se inició con una introducción teórico-conceptual sobre información.

De su evaluación surge que el curso ha sido positivo y motivó a los asistentes a dar a la actividad un efecto multiplicador en su sindicato.

Proyectos de Investigación y Formación en el uso de Información

En la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines se está desarrollando en convenio con la Facultad de Veterinaria el “Proyecto Fortalecimiento del Sistema Productivo Lechero”, que incluye Programas de Promoción y Formación en el Uso de Información. Los cursos se impartirán en la modalidad de educación a distancia y se dirigirán a productores lecheros en el área bovina y en el área de los pequeños rumiantes (ovinos y caprinos).

Educación Secundaria

En la reformulación programática (en proceso) propuesta en los últimos años, los docentes reunidos en Asambleas Técnico Docentes, propusieron para todo el país a nivel del año terminal de bachillerato (preuniversitario), cursillos de adiestramiento en el uso de bibliotecas e información, en general dentro de un módulo introductorio de técnicas de trabajo intelectual.

Experiencias realizadas por estudiantes de la Licenciatura de Bibliotecología en el marco de la asignatura “Adiestramiento de Usuario”

A partir de 1990, como modalidad práctica de la asignatura “Adiestramiento de usuarios” a cargo de la Profra. María Gladys Ceretta, se realizaron las siguientes actividades de adiestramiento y formación de usuarios: a) adiestramiento de usuarios de una Biblioteca Comunitaria en un barrio de escasos recursos económicos de la ciudad de Montevideo (Barrio Lavalleja); b) formación dirigida a usuarios de la Biblioteca Nacional: investigadores y público en general; c) formación en el uso de información dirigido a estudiantes de secundaria de distintos niveles curriculares. En esta experiencia se trabajó con el recurso información en general, no enmarcado en una biblioteca determinada; d) actividad dirigida a escolares de sexto año de una escuela primaria pública. Como en el caso anterior, esta experiencia se realizó fuera del marco de referencia de una unidad de información determinada.

Al mismo tiempo, se están realizando dos proyectos de investigación en esta área, a cargo de estudiantes, para optar por el título de Licenciado en Bibliotecología: a) Formación de usuarios dirigida a los integrantes de una comunidad de escasos recursos económicos (Tacuru) ubicada en el Barrio Borro, en el marco de la Escuela de Oficios que funciona en la Comunidad. En líneas generales, incluye: a) diagnóstico de las necesidades,

planificación y aplicación de la formación; b) diagnóstico de la situación sobre formación de usuarios de bibliotecas escolares, en las escuelas públicas de la ciudad de Montevideo.

Relación entre Estudios de Usuarios y Formación de Usuarios

Llevar a cabo una detección y evaluación de las necesidades antes de la instrucción real es crucial para asegurar un programa educativo que se adecue a las necesidades de los usuarios y despierte su interés. La evaluación de necesidades se parece mucho al análisis del consumidor, estudio de mercado o análisis de la comunidad porque provee evidencia para tomar decisiones informadas, ayuda a salvaguardarse de falsas presunciones y mitos y proporciona una base para la construcción de un programa. La evaluación de necesidades debe ser continua para responder a los cambios en los grupos de usuarios, en las estructuras de la información y en los recursos. Es necesario llevar a cabo la evaluación de factores tanto internos como externos con objeto de determinar las necesidades educativas de los usuarios y la habilidad de la biblioteca para satisfacerlas.

Los datos reunidos generan un perfil de las necesidades de los usuarios. Definir el perfil es el primer paso en el desarrollo de la formación. Permite al bibliotecario identificar al grupo de usuarios para proponer la formación. Cuando se inicia la formación, es prudente centrarse en un grupo piloto antes de tratar de satisfacer las necesidades de la comunidad completa de usuarios. Los programas piloto facilitan la evaluación, el control de daños y limitan la extensión de los desastres.

Mediante los estudios de usuarios, se define como punto de partida la práctica del sujeto, qué significa su propia percepción de la realidad y se reconoce cuál ha sido la experiencia del individuo respecto a los recursos de información.

Según los resultados del estudio de usuarios deberemos decidir acerca del método, técnicas y materiales que utilizaremos para producir la formación, sin embargo, hay ciertos elementos que no se deben obviar al diseñar un programa de formación:

1. Partir siempre de un triple diagnóstico que implica la caracterización del usuario, el reconocimiento del contexto institucional y la práctica que el usuario ha tenido respecto al uso de la información.

2. Seleccionar las técnicas más adecuadas de acuerdo con los objetivos que persigamos y las características que presente el usuario.
3. Realizar diversas evaluaciones que nos permitan verificar los logros que vamos obteniendo en el transcurso del proceso.

Propuestas para promover la formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios

- Orientar la disciplina y las profesiones de información al usuario, haciendo de éste su principal finalidad y razón de ser.
- Asumir al usuario como generador y consumidor de información/ conocimiento, teniendo en cuenta que el área de los estudios y programas de formación de usuarios debe incluir a los no-usuarios.
- Elaborar programas de investigación, en cada país latinoamericano, que estudien todos los niveles y categorías de usuarios, tanto del área educativa como de cualquier otro sector y/o actividad. Esta propuesta persigue el propósito de configurar un cuadro de la situación nacional respecto al uso de la información de los habitantes de la región, para permitir, posteriormente, el diseño de sistemas y servicios que consideren al usuario como una variable fundamental e imprescindible en el proceso de transferencia de los conocimientos, y que faciliten el acceso equitativo y el uso óptimo de la información.
- Tratar la formación de usuarios con base en estudios de usuarios, de manera que se emprendan los programas de formación, a partir del conocimiento de los factores y motivaciones que inciden en las necesidades y uso de información en diferentes áreas.
- Hacer de la formación de usuarios un proceso continuo, sistemático y metódico, presente en las distintas etapas de la vida de la gente, dirigido a todos los niveles y categorías de usuarios, que abarque cualquier tipo y recurso de información (información científica, técnica, utilitaria y recreativa).
- La formación de usuarios debe organizarse y aplicarse de diferentes formas, dentro y fuera del sistema educativo:
 - a. En el nivel formal, integrando cursos en la currícula de las diferentes carreras universitarias, en la educación primaria y secundaria.

- b. En el nivel no formal, ofreciendo actividades diversas, tales como seminarios, talleres o jornadas en todos los ámbitos de la actividad productiva o recreativa.
- c. En el nivel informal, mediante las acciones de divulgación que tengan un carácter masivo e indiscriminado.
- Asumir la formación como área de trabajo interdisciplinario e implementar programas y actividades sobre bases teórico-metodológicas, técnicas y contenidos específicos acordes con los beneficiarios.
- El proceso enseñanza-aprendizaje referido al uso de la información debe hacerse desde la plataforma de generación de aprendizaje a partir de una ruptura y reestructuración cognoscitiva del ser humano, que corresponde a la teoría cognoscitiva del aprendizaje.
- De acuerdo con esta teoría, el diseño de programas de formación en el uso de información requiere básicamente identificar las características principales de un individuo relacionadas con el uso de información y su aprehensión del conocimiento (necesidades de información, estructura cognoscitiva, nivel y tiempo de experiencia en la disciplina de interés, acervo cognoscitivo y necesidades de formación) con el fin de propiciar experiencias de aprendizaje adecuadas para él.
- La formación requiere determinar el perfil del grupo que ha de ser objeto de la misma.
- Formar formadores de usuarios, diseñando para esto planes y actividades dirigidas a los profesionales de la información y a los docentes de cualquier nivel educativo, especialmente a los de enseñanza primaria y secundaria. Para esto, las escuelas de bibliotecología deben analizar con profundidad el tema usuarios en sus vertientes Estudios y Formación, desde el punto de vista teórico-metodológico y de aplicación, incorporando las nuevas tecnologías de la información. También debe impulsarse la formación de usuarios en las instituciones que forman docentes, con el fin de que ellos se constituyan en agentes promotores del uso de la información en todos los niveles del sistema educativo.
- Vinculado con el punto anterior, promover desde las escuelas y asociaciones de bibliotecarios, que el propio colectivo profesional genere instancias de reflexión y crítica dinámica que conduzca a los cambios previstos en los nuevos paradigmas de la profesión.

- Evaluar y documentar las actividades de formación realizadas, para contribuir, mediante la acumulación de experiencias, a la generación de marcos teóricos.
- La formación de los usuarios de la información debe tender no sólo hacia la orientación e instrucción en el uso de instrumentación y fuentes de información específicas, sino fundamentalmente hacia la toma de conciencia sobre la importancia que tiene el uso de la información para todas las actividades cotidianas, profesionales o académicas que emprendamos. Para ello, las escuelas de bibliotecología deben favorecer la formación de un profesional capaz de realizar esta tarea, convirtiéndose para ello en un agente de cambio.

Mediante la aplicación de estas propuestas se contribuirá, en los distintos países, a la definición de políticas de información que posibiliten la implementación sistemática y continua de programas de formación de usuarios.

Obras consultadas

- ASCENCIO ALMADA, Rafael Eduardo. *La transferencia electrónica de información a través de las fronteras y su impacto en las relaciones internacionales contemporáneas*. México: El autor, 1989.
- BARBERENA, Elsa. "Curso de introducción al uso de la biblioteca impartido en la Universidad de las Américas, A.C." *Bibliotecas y Archivos*, 1967. pp. 50-60.
- BELKIN, Nicholas. "Anomalous states of knowledge as a bases for information retrieval." *The Canadian J. of Inf. Science*. 5:133-43, 1980.
- BERGERON, Pierrette; Michael S. Nilan. "User's information needs in the process of learning word-processing: a user-based approach looking at source use". *The Canadian J. of Inf. Science*. 16(2):14-27, July 1991.
- BIELINSKI, Liane. *Identificación de los conocimientos y habilidades de los estudiantes universitarios de la Universidad Autónoma de Guadalajara en el manejo de fuentes de información bibliográfica*. México: El autor, 1980.
- CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. "Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica". *Revista AIBDA*, 17 (2), 1996 (en prensa).
- —. *Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa*. México : UNAM, CUIB, 1996.
- DERVIN, Brenda; Michael Nilan. "Information needs and uses". *Annual Rev. of Inf. Science and Techn.* 21:3-33, 1986.

- ELLIS, David. "Modeling the information-seeking patterns of academic researchers: a grounded theory approach". *Library Quarterly*. 63(4): 469-486, 1993.
- FERNÁNDEZ CUETO, José Pablo. *Cursos de Información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 1972.
- GOLDSTEIN, Eileen. *El uso de la información técnica por los ingenieros del sector eléctrico*. México: IMP: IIE, 1985.
- HERNÁNDEZ ESPINOSA, Porfirio. *Estudio de usuarios en el Instituto de Biología de la UNAM: un caso de estudio*. México: El autor, 1990.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. *Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa*. México: El autor, 1996.
- —. "El perfil del usuario de información". *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 7 (15): 16-22. Julio-diciembre, 1993.
- HONORE, Bernard. *Para una teoría de la formación: dinámica de la formatividad*. Madrid : Narcea, c1980.
- LE COADIC, Yves F. "Usage et besoin d'information". *Documentaliste*. 27 (1) Jan.-Fév. 1990.
- LICEA DE ARENAS, Judith. *Problemas de usuarios; una encuesta*. México : s.e., 1972.
- LINE, Maurice B. "Ignoring the user: how, when and why". pp. 26-36. *Library literature 13: the best of 1982*; edited by Bill Katz. Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1983; pp. 26-27.
- LIRA LUNA, Daniel de. *Bibliotecas y usuarios el caso de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*. México: El autor, 1984.
- LÓPEZ ZÁRATE, Romualdo. "Comunidad y bibliotecas: reporte de investigación". En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (17 : 1986 : Puebla, Pue.). Memorias. México: AMBAC, 1988. pp. 213-246.
- Metodología del trabajo universitario: programa tipo y consideraciones generales*. Argentina, Salta, Jujuy: Ministerio de Cultura y Educación, Subsecretaría de Asuntos Universitarios, 1977.
- NÚÑEZ PAULA, Israel. "Enfoque socio-psicológico de los niveles de existencia de las necesidades informativas y sus implicaciones para una metodología de estudio". En: *Información: aspectos socio-psicológicos*. La Habana : IDICT, 1990.

- POMBO SAAVEDRA, Delia. "Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la Facultad de Química de la UNAM". En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (6: 1974: Guanajuato, Gto.)*. Integración del Servicio Bibliotecario Nacional, 1975. pp. 214-217.
- R. FERNÁNDEZ, Stella Maris; Josefa Emilia Sabor. *Formación de usuarios de la información educativa*. Tucumán: 2ª Reunión del Sistema Nacional de Información Educativa, 1980.
- R. CIRIGLIANO, Gustavo F.J. *La conducta informativa en universitarios argentinos: investigación sobre la habilidad y capacidad de los jóvenes graduados universitarios para manejar y utilizar las fuentes de información bibliográfica*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 1971.
- ROMÁN HAZA, Ma. Trinidad. *Necesidades y comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986.
- ROMANOS DE TIRATEL, Susana. *Guía de fuentes de información especializadas: humanidades y ciencias sociales*. Buenos Aires: EB Publicaciones, 1996.
- ROWLEY, J.E. y C.M. Turner. *The dissemination of information*, 1978.
- SANTOS ROSAS, Antonia. *Las necesidades de información del usuario de la biblioteca de la Dirección General de Control Sanitario de Bienes y Servicios*. 1995. Documento impreso por computadora.
- SHERA, Jesse H. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.
- SLATER, Margaret. "Social scientist's information needs in the 1980s." *J. of Documentation*. 44(3): 226-237, 1988.
- SOPER, Mary Ellen; Larry N. Osborne; Douglas L. Zweizig. *The librarians thesaurus*. Chicago: American Library Association, 1990.
- VILLALOBOS, Elizabeth. *La formación de los usuarios en bibliotecas escolares costarricenses*. San José: 20 septiembre, 1996 (entrevista telefónica).

Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios. La edición consta de 500 ejemplares y estuvo a cargo de Carlos Ceballos Sosa. Corrección de estilo y revisión de pruebas Blanca Furber Chicas. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/UNAM. Fue impreso en papel couché mate paloma de 100 gr. en Talleres Gráficos de Cultura, ubicados en Av. Coyoacán No. 1031, México D.F. Se terminó de imprimir en el mes de septiembre de 1997.

De la misma serie:

**Bibliotecología latinoamericana:
un panorama general**
Morales, Estela (comp.)

**Primer seminario sobre políticas
nacionales de información para la
investigación y el desarrollo**
Morales, Estela (comp.)

**Reunión de investigadores y
educadores de iberoamérica y del
caribe en el área de la bibliotecología
y ciencia de la información**
*Ramírez Leyva, Elsa M., Martha Alicia
Añorve y Ma. del Rocío Graniel (comp.)*

**Primer congreso interno de la
comunidad científica del CUIB: los
investigadores y sus investigaciones**
*Centro Universitario de
Investigaciones Bibliotecológicas*



ISBN 968-36-6273-0

