

LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

(*)Rocío Herrera C. *
Libia Lotero M. **
Iván Rúa R. ***

Partiendo del análisis del papel que cumple la biblioteca universitaria en el sistema educativo y en el proceso de transferencia de información, haciendo énfasis en el proceso de interacción total de la comunidad en el sistema bibliotecario y por lo tanto de la interacción biblioteca-usuario, se define lo que es un estudio de usuarios y el desarrollo que ha tenido en las últimas décadas.

La parte final del trabajo presenta los elementos que deben considerarse para la elaboración de un estudio de usuarios, de acuerdo con una metodología previamente establecida, teniendo en cuenta que deben identificarse ciertos factores básicos tales como: necesidades de información de los usuarios, tanto reales como potenciales, mecanismos para satisfacer dichas necesidades, promoción de los recursos y servicios de la biblioteca, comportamiento de los usuarios frente a los servicios, utilización de las fuentes de información, evaluación y justificación de los servicios actuales y el papel de la biblioteca dentro de un sistema bibliotecario.

(*) Profesores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología.

* Profesora de Metodología de la Investigación, Jefe Departamento de Investigaciones Bibliotecológicas, Escuela Interamericana de Bibliotecología. Universidad de Antioquia.

** Profesora de Catalogación y Clasificación II. Escuela Interamericana de Bibliotecología U. de A.

*** M.L.S. Profesor de Catalogación y Clasificación I y Administración, Escuela Interamericana de Bibliotecología U. de A.

Una vez identificados los factores anteriores, se concluye que los estudios de usuarios son de vital importancia para el desarrollo bibliotecario, ya que a través de ellos, se conocen las necesidades de los usuarios, su nivel de satisfacción y el comportamiento frente a los servicios, la efectividad del sistema; así como también son un medio efectivo para que la biblioteca induzca la retroalimentación por parte del usuario.

INTRODUCCION

La biblioteca es un sistema abierto, subsistema de un sistema más amplio: el sistema educativo, cuyos objetivos y funciones están determinados por la comunidad en la cual están insertos. En consecuencia al definir los objetivos del sistema educativo, se especifican los objetivos de las bibliotecas universitarias, los cuales deben contribuir a los objetivos del sistema en su totalidad, y responder a las necesidades de la sociedad cambiante.

Siendo las bibliotecas universitarias parte integral del sistema educativo, deben apoyar no solo los programas de educación formal e informal, sino también los de investigación y generación de nuevos conocimientos realizados en las diferentes universidades de las cuales forman parte.

Los objetivos y la organización de la biblioteca universitaria son afectados por la filosofía de la universidad e igualmente la calidad del servicio bibliotecario a nivel institucional, tiene su soporte en la calidad de la educación de dicha institución.

Para que la biblioteca cumpla con el papel que se le ha asignado dentro del sistema educativo, es necesario que exista una interacción continua entre ella y los usuarios a quienes debe servir, interacción que puede verse afectada tanto por factores que tienen que ver directamente con ella, como son la eficiencia y eficacia de su organización relevancia de la información ofrecida y los canales de comunicación utilizados, así como por otros que se refieren directamente al usuario, entre ellos su personalidad, motivación, actividades ejercidas y especialización. Esta interacción biblioteca-usuario debe ser estudiada de acuerdo a un modelo de comunicación, el cual debe entenderse como el proceso de transmisión de información que incluya: una fuente, un medio trasmisor o método y uno o más receptores. La fuente debe expresar la información claramente, el medio debe transmitir la información eficientemente y el receptor debe entender la información totalmente. Este proceso implica responsabilidades para ambos: el comunicador y el receptor de la información, de ahí la necesidad que existe de que se tenga en cuenta el elemento retroalimentación; sin embargo, el papel y responsabilidades de los usuarios han tendido a ser vagos y algunas veces han sido reacios a jugar un

papel activo en el proceso de adquisición de información; en consecuencia las fuentes pasivas de información; como lo son los materiales documentales de las bibliotecas han sido subvalorados y subutilizados.

Puede afirmarse, que la subutilización de los materiales y servicios de las bibliotecas, se debe tanto al hecho de que los usuarios desconocen los servicios ofrecidos por ellas y a su vez a que las bibliotecas no conocen con exactitud las necesidades de sus usuarios.

Por lo tanto, si se quieren planificar actividades de información incluyendo el desarrollo de sistemas, deben conocerse exactamente las necesidades no solo de los usuarios reales, sino también las de los potenciales, entendiendo adecuadamente sus requerimientos de información, reconociéndolos y determinándolos en una forma apropiada.

La mejor forma de lograr el conocimiento de los usuarios y sus necesidades de información, es realizar periódicamente "Estudios de Usuarios" a través de los cuales las bibliotecas lograrán conocer con exactitud hacia donde y como deben realizar su desarrollo futuro con miras a satisfacer dichos requerimientos.

1. PANORAMA GENERAL DEL DESARROLLO DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Un estudio de usuarios de la biblioteca puede definirse como cualquier estudio que tenga relación con la utilización de la biblioteca, en cualquiera o todos sus aspectos. Dentro de este contexto se pueden identificar las siguientes categorías de estudios de usuarios: estudios que se llevan a cabo para encontrar el patrón de interacción total de la comunidad de usuarios, sin referencia a ningún evento específico de información-recepción de la misma.

En la segunda categoría están aquellos que se efectúan para averiguar el uso de cualquier fuente de información, tales como libros, publicaciones seriadas, etc., estudios que generalmente se conocen como estudios de uso.

La tercera categoría incluye estudios que se efectúan para averiguar el patrón de flujo de información, en el sistema de comunicación científica.

Específicamente la presente ponencia hace referencia a la primera categoría ya que la realización de estudios de las otras categorías, presupone que se haya llevado a cabo con anterioridad un estudio que muestre la interacción total de la comunidad con el sistema bibliotecario.

El propósito de los estudios de usuarios es el mejoramiento de las condiciones existentes en una biblioteca en particular, lo cual sólo puede lograrse mediante la realización de estudios de usuarios, que permitan hacer una determinación de los usuarios y sus requerimientos específicos de información.

Antes de la II Guerra Mundial tales estudios eran esporádicos y sin importancia para el desarrollo bibliotecario y sólo a partir de 1949 dentro de la literatura profesional, se empezó a emplear el término USO aisladamente y no como parte de otros encabezamientos como se había empleado hasta esa fecha. También en el período 1960-73 en *Library Literature* aparecieron 477 títulos bajo el encabezamiento "Estudios de usuarios", de los cuales 293 eran de Estados Unidos y 184 de otros países, 60o/o y 40o/o respectivamente. El análisis de la literatura posterior al período citado, ha mostrado un aumento de este porcentaje, lo cual demuestra el interés creciente que dichos estudios ha despertado entre los bibliotecarios de todo el mundo.

Si se hace un análisis de los estudios realizados por tipo de biblioteca, puede verse que la mayor cantidad fueron realizados en las bibliotecas especializadas, con un segundo lugar de las bibliotecas públicas y por último las bibliotecas universitarias y la casi ausencia de estudios relativos a bibliotecas escolares. Esta relación no puede generalizarse para todos los países ya que por ejemplo en Colombia, el mismo desarrollo bibliotecológico ha llevado a que los pocos estudios de usuarios que se han hecho en nuestro medio, se hayan enfocado principalmente hacia las bibliotecas especializadas y universitarias.

Debido a que la presente ponencia ha sido elaborada en el contexto de un seminario de bibliotecas de educación superior, se trató de detectar el número y alcance de los estudios de usuarios realizados en este tipo de bibliotecas, tomando como un estudio de caso a Medellín, lo cual arrojó los siguientes resultados:

Encuestas enviadas 18
Encuestas diligenciadas 13
Estudios de usuarios realizados 0
Estudios y/o evaluaciones de colecciones realizadas, 9
2 de ellas incluían estudios de usuarios
Período de realización 1974 - 1980

Los estudios y evaluaciones realizados consideraron al usuario sólo como un factor estadístico. Vale la pena mencionar que dos de los estudios realizados en una de las bibliotecas encuestadas, fueron intentos de hacer un estudio

sobre el uso de colecciones específicas considerando la satisfacción o no del usuario.

Además se hizo un sondeo en otras regiones del país directamente o a través de instituciones que tienen que ver con la planificación y desarrollo bibliotecario como son las Escuelas de Bibliotecología, ICFES y COLCIENCIAS, información que permitió conocer que se han hecho pocos intentos de realizar estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias, aunque se han llevado a cabo estudios y evaluaciones de colecciones en varias regiones del país, cuyos resultados y metodología fueron similares a los efectuados en la ciudad de Medellín.

1.1. Importancia.

Los estudios de usuarios a menudo criticados porque aparentemente producen pocos resultados útiles, son de gran importancia porque proporcionan un cuerpo sustancial de conocimientos, hechos y conclusiones específicas, que son de gran valor para el desarrollo de nuevos servicios.

Mediante un estudio de usuarios se llega a conclusiones que pueden ser utilizadas en el mejoramiento del proceso administrativo ya que se convierten en indicadores de los éxitos y fallas en la planificación y desarrollo de los servicios.

Los estudios de usuarios muestran los diferentes canales que utilizan los usuarios en el proceso de adquisición de información, como también los diferentes tipos de fuentes de información y la frecuencia de utilización por parte de ellos.

Otro factor que permite afirmar que los estudios de usuarios son importantes, es el hecho de que mediante ellos se logra conocer a cabalidad, como el flujo de información no es un proceso simple y como muchos criterios forman parte en la determinación de la naturaleza del proceso individual en la recolección de información. También se puede llegar a detectar las necesidades y determinar el comportamiento de los usuarios, lo cual permite una mayor eficacia en el proceso de transferencia de la información.

En general puede decirse que existe una justificación válida para que se realicen estudios de usuarios, ya que son el medio más eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y así estar en capacidad de crear los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente; permitiendo una evaluación continua del sistema.

1.2. Alcance.

Se puede decir que el alcance de la mayoría de los estudios de usuarios realizados hasta el momento, ha sido muy limitado sin lograrse un gran beneficio de ellos, teniendo en cuenta que para llevarlos a cabo no se definieron previamente unos objetivos específicos, así como tampoco se utilizaron metodologías adecuadas, ya que generalmente se emplearon métodos indirectos, tal es el caso de los registros estadísticos, que como sabemos no se pueden tomar como índices muy confiables para determinar necesidades y comportamiento de los usuarios.

Debido a que dichos estudios en gran parte se dedicaron al análisis cuantitativo del uso de las bibliotecas, sin tener en cuenta el papel importante que juega el usuario en el proceso información-búsqueda, como tampoco, la continuidad en la realización de este tipo de estudios, por lo cual no han llegado a convertirse en instrumentos útiles y básicos para el mejoramiento y reestructuración de los servicios bibliotecarios.

Es por ésto que los bibliotecólogos conscientes de la verdadera finalidad de los estudios de usuarios, deben enfrentarse a la correcta realización de dichos estudios, definiendo previamente el alcance de ellos. Sólo así el estudio de usuarios, va a permitir que la biblioteca desempeñe adecuadamente su papel activo en el proceso de transferencia de la información, mediante la identificación de ciertos factores básicos, que serán motivo de análisis a través de la presente ponencia, tales como: necesidades de información de los usuarios, tanto reales como potenciales, mecanismos para satisfacer dichas necesidades, promoción de los recursos y servicios de la biblioteca, comportamiento de los usuarios frente a los servicios, utilización de las fuentes de información, evaluación y justificación de los servicios actuales, la necesidad de implementar nuevos servicios, así como de participar de la estructura de información como un todo, es decir no mirando la biblioteca objeto de estudio, como un elemento aislado, sino como un componente de un sistema.

2. ELEMENTOS QUE DEBEN CONSIDERARSE PARA ELABORAR UN ESTUDIO DE USUARIOS

2.1. Terminología.

Un estudio de usuarios debe partir de precisar la terminología que se relaciona con las necesidades de información, cuyo significado debe tenerse en cuenta a lo largo del desarrollo del mismo:

Necesidad de información: es un concepto que depende de los valores de la sociedad cambiante. Es un estado psicológico asociado a la incertidumbre y al deseo de saber lo desconocido. Aunque el concepto de necesidad de información, se ha discutido mucho en el campo de las Ciencias de la Información, se ha puntualizado, que el concepto se limita a distinguir entre un estado de la mente y la representación subsecuente de una pregunta.

Demanda potencial total: en un sentido formal, puede definirse como la suma de las demandas potenciales individuales o grupales que se refieren a materiales, servicios y personal de una biblioteca. Esa demanda potencial puede ser, o no expresada.

La demanda potencial total que enfrenta una biblioteca en un momento dado, depende de varios factores como: el tipo de trabajo desempeñado por el usuario, el nivel de expectativa del usuario y el nivel de los servicios ofrecidos por la biblioteca; factores que afectan o condicionan la *demanda potencial individual*.

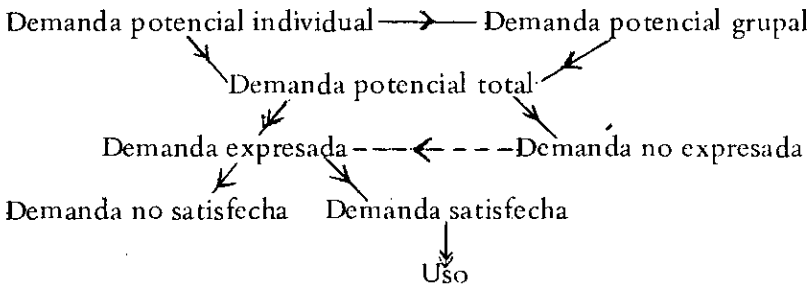
La demanda potencial a cualquier nivel, expresa en cierta forma los límites de la provisión de servicios y recursos y es vista probablemente en forma diferente por el usuario y el bibliotecólogo. Esta es la razón de expectativas no cumplidas, mal entendidas e insatisfacción de ambas partes. Debido a esto es necesario establecer prioridades que pueden emplearse para calificar todas las formas de demanda.

La *demanda potencial total* es transformada con el tiempo en demanda expresada y no expresada. Demanda expresada, puede definirse como una acción del usuario para obtener datos, información o documentos de o a través de las bibliotecas y puede entenderse no solo en términos de lo que el usuario *pregunta por*, sino que también debe incluirse aquellas formas de demanda que él satisface directamente.

Hay que recordar que no toda demanda expresada es satisfecha, y la diferencia entre demanda satisfecha y la no satisfecha es un indicador crucial de la efectividad del sistema.

La demanda expresada y satisfecha conduce al uso, o sea que *uso* es una función de la satisfacción de la demanda. Hay diferencias entre lo que el bibliotecario y el usuario consideran como uso.

La relación entre los términos puede apreciarse en el siguiente gráfico:



2.2. *Objetivos.*

Todo estudio de usuarios debe partir de la determinación en forma clara y precisa de lo que se quiere alcanzar con él. De la exactitud en la definición previa de objetivos va a depender el desarrollo lógico y el alcance de dicho estudio.

Esta definición de objetivos, necesariamente deberá estar relacionada con las características específicas de la biblioteca y los usuarios a los cuales se va a aplicar dicho estudio; por lo tanto, deberá tenerse en mente los objetivos de la biblioteca universitaria.

Los objetivos deben plantearse en tal forma que los resultados obtenidos puedan cuantificarse, para ser analizados y evaluados frente a ellos, generando información que permitirá detectar éxitos o fallas en el sistema.

En términos generales, un estudio de usuarios en las bibliotecas universitarias, busca conocer la manera en la cual los usuarios hacen uso de la biblioteca como ayuda dentro del proceso educativo e investigativo, cuales son las principales dificultades que afrontan en el proceso información-búsqueda, si existe una efectiva interacción entre la biblioteca y sus usuarios y la forma en la cual la información es transmitida a ellos.

Específicamente los objetivos de un estudio de usuarios deben ser:

- Determinar los tipos de usuarios
- Detectar sus necesidades de información
- Establecer prioridades respecto a esas necesidades
- Conocer el nivel de satisfacción

- Determinar el comportamiento de los usuarios frente a la información
- Evaluar los servicios ofrecidos para su reestructuración y/o el establecimiento de nuevos si es necesario.

En última instancia, los resultados de un estudio de este tipo, demostrarán si el servicio prestado a los usuarios por la biblioteca, es adecuado o no a sus necesidades y que podría hacerse para hacerlo más eficiente, de ahí la importancia que debe darse a la definición adecuada de los objetivos de cada estudio.

2.3. *Interacción biblioteca-usuario.*

Un estudio de usuarios no debe ser enfocado en forma unilateral, es decir que debe contar siempre con la participación activa de los usuarios, como parte integral del proceso de interacción que debe existir entre ellos y la biblioteca, proceso que sólo es posible, como ya se mencionó anteriormente a través de la comunicación, en la cual la retroalimentación juega un papel básico, de ahí que se deba partir no de una cuantificación de los recursos existentes y de los servicios ofrecidos, sino de factores cualitativos como la determinación de los tipos de usuarios, sus necesidades de información, su comportamiento frente a la información y la utilización que hacen de los recursos; sólo así se logrará un mayor nivel de satisfacción en el proceso información-búsqueda.

Para lograr ésto es indispensable clarificar con anterioridad cada uno de estos elementos cualitativos:

2.3.1. *Tipos de usuarios.*

El éxito de la transferencia de información, depende en gran parte de la correcta identificación de los usuarios, para poder estudiar su comportamiento frente a la información.

La comunidad usualmente es definida por área geográfica, afiliación institucional, área de interés o una combinación de las anteriores.

En una primera clasificación de los usuarios se tienen que contemplar dos categorías:

2.3.1.1. Los usuarios reales, o sea aquellos que efectivamente hacen uso de la biblioteca y sus recursos.

2.3.1.2. Los usuarios potenciales, o sea aquellos que reúnen las características para los cuales fue diseñado el sistema, pero que por diferentes razones no hacen uso de sus recursos.

Este grupo ha sido casi ignorado en los diferentes estudios de usuarios, sin embargo debería ser motivo de interés en estos estudios, ya que las razones del no uso de la biblioteca y sus recursos por parte de este grupo, podrían indicar que la biblioteca no está orientada adecuadamente a las necesidades de todos sus usuarios, pues si se quiere establecer actividades de información, deben conocerse los usuarios potenciales y entender adecuadamente sus requerimientos de información.

En forma general, dentro de los usuarios reales se pueden categorizar los siguientes tipos:

Los que piden información en forma irregular y para satisfacer sus necesidades actuales, que son los más numerosos.

Los que utilizan los servicios de información frecuentemente. Dentro de esta categoría podríamos distinguir:

- Quienes saben con exactitud lo que necesitan y por lo tanto acuden en búsqueda de información pertinente y precisa.
- Quienes acuden a la biblioteca en demanda de información más general que concreta, es decir les interesa más la cantidad que la pertinencia y precisión de la información.
- Quienes hacen uso en forma directa de los servicios, lo cual no significa que siempre satisfagan sus necesidades de información.

Aunque a una biblioteca universitaria acuden diferentes tipos de usuarios, se pueden identificar claramente cuatro categorías a saber: profesores, estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado e investigadores.

Dicha clasificación permite determinar las diferencias existentes entre los grupos y sus necesidades de información.

2.3.2. *Necesidades de información.*

El servicio ofrecido por las bibliotecas debe guiarse primordialmente por las necesidades de los usuarios, para ello se hace necesari-

rio hacer evaluaciones continuas de necesidades y prioridades de información.

Necesidad es un concepto que depende de los valores de la sociedad y de factores profesionales, sociales y económicos; por lo tanto una de las características de las necesidades, es la transitoriedad y ésta es uno de los factores más descuidados al evaluar las necesidades de los usuarios.

Igualmente un problema que se presenta en este mismo sentido, es el de tratar de detectar las necesidades en una forma unilateral: el usuario piensa que la biblioteca va a satisfacer lo que él piensa que son sus necesidades y en igual forma, los bibliotecólogos suponen que conocen a priori las necesidades de los usuarios y que les basta con ofrecerles lo que piensan que va a satisfacer esas necesidades.

Las principales necesidades de información de los usuarios pueden agruparse en dos categorías:

2.3.2.1. Necesidad de localizar documentos específicos de los cuales se conocen los datos bibliográficos; conocida como necesidad por "item conocido".

2.3.2.2. Necesidad de localizar documentos que se refieran a un tema en particular; conocida como necesidad temática. Esta puede agruparse a su vez en dos categorías, a saber:

2.3.2.2.1. Necesidad de información para la solución de un problema en particular.

2.3.2.2.2. Necesidad de información sobre nuevos avances en un campo especializado.

Ambas necesidades difieren entre sí no sólo por su origen, sino por la forma de búsqueda de información para solucionarla, se ha visto que mientras en el primer caso, el usuario es quien inicia la búsqueda, en el segundo, el sistema es quien lo puede hacer.

Las necesidades de información para la solución de problemas, pueden ser de distintas clases, sin embargo es acertado agruparlas, como lo hace Lancaster en las siguientes categorías:

- Necesidad de un documento único de tipo factual, por ejemplo las preguntas de referencia rápida manejadas comúnmente por las bibliotecas.
- Necesidad de consultar uno o más documentos sobre un tema en particular.
- Necesidad de una búsqueda comprensiva, en la cual se recupera el mayor número de literatura publicada sobre un tema particular en un período específico.

El problema que enfrentan las bibliotecas, es que generalmente los usuarios no conocen exactamente lo que necesitan en términos de información y por lo tanto no saben expresar completamente sus necesidades de información.

En términos generales los diferentes tipos de usuarios de la biblioteca universitaria, piensan que sus necesidades de información son únicamente: la de complementación de los cursos, para los estudiantes de pregrado; la complementación de los cursos y la investigación, para los de postgrado; así como los profesores consideran que son: la actualización profesional, la planificación y preparación de nuevos cursos y la de complementación para la buena orientación de los cursos a su cargo y los investigadores el obtener información para su trabajo cotidiano, actualización en su especialidad y en campos relacionados, o para enfrentar nuevos problemas o proyectos.

Para determinar las necesidades de información del usuario de la biblioteca universitaria, como las de cualquier otro tipo de biblioteca, es necesario que se establezca una comunicación continua con todas las personas incluidas en el proceso educativo y así alcanzar una interacción satisfactoria, esta interacción no se debe desconocer porque el usuario es un participante activo del sistema de información y hay que tener presente que sus necesidades condicionan el diseño del sistema.

En algunas ocasiones, los usuarios pueden desconocer muchas de las fuentes y servicios de información disponibles o potencialmente disponibles, ya que sus necesidades de información pueden dirigirse a la resolución de algunos problemas y el sistema estar orientado hacia disciplinas muy amplias.

El personal de las bibliotecas universitarias es responsable de la eficiencia del sistema y debe guiar a los usuarios hacia las fuentes y servicios pertinentes, adoptando el servicio a la medida de sus exigencias; además el servicio de información debe anticiparse a los requerimientos de los usuarios y adecuarse

a ellos; ésto solo es posible a través de una comunicación continua, que permita no sólo conocer las necesidades actuales, sino también detectar tendencias que conllevan a que el sistema enfrente nuevas demandas de información.

2.3.3. Comportamiento de los usuarios.

Los hábitos de trabajo en toda actividad del usuario que necesita información, la importancia que le da al hecho de obtenerla, los medios de que dispone para buscarla, el conocimiento que tenga acerca de estos medios, la apreciación de su valor, las posibilidades de obtener lo que desea, son factores que afectan el comportamiento de los usuarios en la búsqueda de información.

Específicamente el comportamiento de los usuarios de la biblioteca universitaria, se ve afectado además de los factores anteriores, por otros que están directamente relacionados con el ambiente universitario: como son la metodología de la enseñanza y el tipo de educación impartido. El sistema educativo del país es un proceso de enseñanza-aprendizaje, limitado en gran parte a un esquema fundamentalmente repetitivo, en el cual el estudiante consume y reproduce los conceptos emitidos por el profesor; este modelo está basado principalmente en la cátedra magistral, donde el profesor se limita a dictar su materia y le entrega al alumno una pequeña bibliografía, básicamente conformada por textos, ésto ha hecho que la educación no se haya convertido en un proceso crítico y creativo y que los recursos de la biblioteca, por lo tanto, sean subutilizados.

En relación con el comportamiento de los investigadores, frente a los servicios de información ofrecidos por la biblioteca universitaria, se puede anotar que éstos no utilizan apropiadamente esos servicios debido a que en el proceso investigativo, se ha desconocido el papel de la biblioteca como agente de transferencia de información, ya que este tipo de usuario adquiere información preferentemente a través de canales informales de comunicación, tales como contactos personales con otros colegas y a su vez la biblioteca ha descuidado su carácter como elemento constitutivo de la labor investigativa, olvidándose de que la universidad además de su papel docente, tiene como otra de sus prioridades la investigación, por medio de la cual se generan muchos conocimientos en beneficio no solo de la universidad, sino de la comunidad en general.

Las bibliotecas universitarias, deben dedicar especial atención no sólo a detectar las necesidades específicas de información de cada uno de los tipos de usuarios, sino también a la forma como se comportan en el proceso informa-

ción-búsqueda, para la satisfacción de dichas necesidades, tratando de minimizar aquellos factores que inciden en el no uso de la biblioteca.

Esto se logrará siguiendo una metodología apropiada en la realización de los estudios de usuarios, que darán las pautas para la planeación de los cursos de adiestramiento o instrucción de usuarios dirigidos a los diferentes grupos, cursos que incidirán en el comportamiento futuro de los usuarios hacia los servicios de información.

El comportamiento del usuario en el proceso de información-búsqueda, determina el nivel de interacción biblioteca-usuario, de ahí la necesidad de que el bibliotecólogo haga seguimiento continuo de los cambios de ese comportamiento, cambios que están sujetos no sólo a las necesidades de información, sino también al impacto que pueden ocasionar los nuevos servicios introducidos, lo que afirma que además del adiestramiento en el uso de los recursos de la biblioteca, el comportamiento del usuario presenta ciertas características particulares, debidas en gran parte al hecho de no tener bien definida su necesidad de información, lo que conlleva a que sus pedidos de información sean vagos y muy generales. De ahí la necesidad que el personal de la biblioteca tenga presente su papel activo en la promoción y difusión de sus servicios y recursos, pues aunque cada día se de gran importancia al papel que cumple la información en el desarrollo, se ha comprobado que los usuarios pueden prescindir de la información, si la misma no es esencial, ya que es un comportamiento usual confiar en la memoria, esquivar el problema o solucionarlo con información vaga o incompleta.

Sin embargo no puede desconocerse que hay otra proporción de usuarios que busca información activa y adecuadamente, para allegar información apropiada para satisfacer sus necesidades de información; para ellos aunque la accesibilidad incida en el uso que se haga de los recursos, es más importante la confianza y credibilidad que tienen en el sistema de información.

2.4. Metodología.

La determinación de las necesidades de información de los usuarios, no puede hacerse únicamente basado en el diseño de cuestionarios que contienen preguntas como: Cuáles son sus necesidades de información: Qué deberá hacerse para satisfacer sus necesidades de información? , sino que es necesario que se desarrollen técnicas y metodologías apropiadas para tales estudios. Hasta ahora la mayoría de los bibliotecólogos aunque conocen el valor de los estudios de usuarios, no están al tanto de los problemas y técnicas asociados con tales estudios; al respecto Maurice Line en su libro

“Library survey” dice: a menudo los resultados de tales estudios son una masa indigerible de datos mal interpretados, recolectados de una muestra inadecuada y mal escogida, por métodos no válidos ni dignos de confianza y de acuerdo a un diseño mal concebido.

A continuación se analizarán las etapas que deben seguirse para el desarrollo adecuado de un estudio de usuarios:

La primera etapa es planear el estudio, esta etapa es básica porque las decisiones que se tomen en ella afectarán las etapas que siguen. Debe partirse de definir claramente que es lo que se quiere averiguar, con el fin de determinar el alcance, la metodología que se va a emplear, la distribución del tiempo del estudio y el tipo de información que debe recolectarse.

Es bueno anotar, que al inicio del estudio debe realizarse una revisión de la literatura existente sobre el tema, ésto facilitará tanto la planeación como la ejecución y análisis de los datos.

Una decisión importante que debe tomarse durante la etapa de planeamiento, es establecer la duración y distribución del tiempo de cada una de las actividades que conforman el desarrollo del estudio.

Además, es necesario determinar las épocas más apropiadas para llevar a cabo el estudio; por ejemplo en las épocas de exámenes no es un período aconsejable para realizarlos, tampoco deben introducirse nuevos servicios cuando se están llevando a cabo ya que podrían obtenerse resultados no comparables entre la información recogida antes y la que se recoja después.

La segunda etapa es la elección del universo y de la muestra que se empleará en el estudio. Ante la dificultad de trabajar con la población total objeto del estudio, se hace necesario elegir una muestra. Para que los resultados sean válidos, la muestra debe ser tan representativa como sea posible de la población total. El método más efectivo es una selección al azar. A veces es necesario estratificar la muestra si la población no es homogénea y el tamaño de la misma dependerá del grado de precisión requerida y del tamaño de la población.

La tercera etapa, consiste en la elección y diseño de los instrumentos para la recolección de datos.

Aunque hasta el momento se han utilizado las técnicas de investigación social en los estudios de usuarios, se ha visto que los mejores resultados se han obtenido con el cuestionario complementado con la entrevista.

El cuestionario tiene la ventaja de que puede aplicarse a una población numerosa y aún geográficamente dispersa y para alcanzar una mayor efectividad en su empleo, debe diseñarse teniendo en cuenta características tales como, preguntas objetivas, claras y precisas, preferiblemente de tipo cerrado ya que las de tipo abierto son más difíciles de analizar, empleando terminología conocida por el usuario.

Una vez elegidas las preguntas que se van a incluir, deben organizarse en un orden lógico, recordando que su diligenciamiento no debe tardar más de 30 minutos.

Para facilitar el análisis de la información, las preguntas deben codificarse previamente.

Igualmente se recomienda que el cuestionario se entregue directamente y acompañado de una nota o carta, donde se expliquen los objetivos y la importancia. El cuestionario debe probarse de su aplicación definitiva con el fin de detectar fallas en su elaboración.

La entrevista como se dijo anteriormente, complementa la información obtenida con el cuestionario. Se debe entrevistar a una pequeña submuestra con el fin de probar la validez de las respuestas dadas al cuestionario.

La cuarta etapa es la recolección y análisis de la información. El análisis adecuado de los datos, va a permitir establecer si el estudio realizado logró conocer cuales son las necesidades concretas de información de los usuarios y su comportamiento frente a los servicios ofrecidos, así como también mostrar la necesidad de reformar o crear nuevos servicios.

Esta etapa de análisis de los datos recolectados, debe hacerse cuidadosamente, porque los resultados por sí mismos, no permiten llegar a conclusiones válidas si no se ha tenido en mente a través de todas las etapas del estudio, los objetivos previamente definidos, ya que las conclusiones pueden invalidarse por una muestra mal seleccionada, la interpretación dada a los cuestionarios, una mala realización de las entrevistas y la forma en que se analizan los datos.

3. CONCLUSIONES

3.1. La biblioteca universitaria juega un papel activo en el proceso de transferencia de información, y para que pueda cumplir este papel efectivamente, debe partir de hacer un estudio de las necesidades y se

ha encontrado que el estudio sistemático de las necesidades de información y el conocimiento de su naturaleza, puede considerarse como uno de los hallazgos más importantes de los estudios de usuarios.

3.2. Una buena planeación de los servicios, solo se puede lograr una vez identificadas las necesidades de información de los usuarios y el nivel de satisfacción alcanzado por ellos, factor éste que no debe darse por descontado, sino que debe averiguarse a través de los estudios de usuarios.

3.3. La biblioteca se ve imposibilitada para satisfacer totalmente las necesidades de información de los usuarios, si no existe retroalimentación por parte de éstos. El personal de la biblioteca no debe esperar que dicha retroalimentación la inicie siempre el usuario, sino que se deben anticipar decisiones de políticas y procedimientos, cuando se perciba insatisfacción y en este proceso los estudios de usuarios son de gran utilidad.

3.4. La destreza o la habilidad para utilizar fuentes o recursos de información, afectan el comportamiento de los usuarios frente al sistema en el proceso información-búsqueda; de ahí la importancia de que en la biblioteca universitaria se implementen cursos de instrucción de usuarios, que estén de acuerdo con las características de los diferentes tipos de usuarios, y solo los estudios, objeto de esta ponencia, darán pautas confiables para que se lleven a cabo efectivamente.

3.5. En general puede decirse que se justifica y se hace necesario la elaboración de estudios de usuarios; sin embargo, para que sean de utilidad deben efectuarse con una metodología apropiada, que aseguren una correcta recolección y análisis de los datos. Es necesario que los resultados de dichos estudios se examinen objetiva y críticamente.

3.6. Como se ha visto a través de la presente ponencia, los estudios de usuarios son de gran importancia y necesarios para el desarrollo del sistema bibliotecario y en consecuencia del sistema educativo, lo cual ha sido entendido por el personal de las bibliotecas del país y en este sentido se han desarrollado algunos esfuerzos, que enmarcados dentro de una metodología adecuada se convertirán en instrumentos de gran valor.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

- ALEKSANDROVICZ, I. A contribution to research on information user needs. IN: Problems of information user needs/ edited by A.I. Mikhailov. Moscow: International for Documentation, Study Research on Theoretical Basis of Information (FID/RI), 1973. -- p. 148-162.
- CONFERENCIA IBEROAMERICANA SOBRE INFORMACION Y DOCUMENTACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA (1978: Madrid) Actas / Reunión 78. -- Madrid: Instituto de Información y Documentación en Ciencia y Tecnología. 1979. --339 p.
- DOCUMENTATION AND information: services, techniques and systems / B. Cuba. -- Calcuta: World Press Private Limited, 1978. --369 p.
- EDUCATION AND training of users of scientific and technical information: UNISIST guide for teachers / A.J. Evans, R.G. Rhodes, S. Keenan. -- París: Unesco, 1977. -- 113 p.
- FUNDAMENTALS OF library organization and administration: a practical guide / Edmund V. Corbett. -- London: Library Association, c1978. --291 p.
- KNEITACHEL, F. Information requirements as a basis for the planning of information activities. IN: Problems of information user needs / edited by A.I. Mikhailov. -- Moscow: International Federation for Documentation, Study Research on Theoretical Basis of Information (FID/RI), 1973. --.43-61.
- LIBRARY SERVICES: a statement of policy and proposed action / by the Regent of The University of the State of New York. -- Albany: The State Education Department, 1970. -- 34p.
- RODRIGUEZ, Fernando. Las necesidades de información y el conocimiento de su uso, entre docentes y alumnos de la Universidad de Concepción de Chile. IN: Memoria / 3 Congreso Regional sobre Documentación e Ila. Reunión da FID/CLA. -- Lima: El Congreso, 1971. -- p. 216-244.
- VIDOVIC, D. Reflections on the relationship between user and information workers. IN: Problems of information user needs / edited by A. I. Mikhailov. -- Moscow: International Federation for Documentation, Study Research on Theoretical Basis of Information (FID/RI), 1973, -- p.32-42.

ARTICULOS DE PUBLICACIONES SERIADAS

- CARVALHO, Abigail de Oliveira. Biblioteca universitária: estudo de usuário. *Revista Escola Biblioteconomia de UFMG*, 5(2): 117-137, Sep. 76.
- FORD, Geoffery. Research in user behaviour in university libraries. *Journal of documentation* (London)29(1): 85-106, Mayo 1973.
- LANCASTER, F.W. User education: the next mayor thrust in information science. *Journal of Documentation for Librarianship* (Philadelphia)11:55-63, Summer. 70.
- MANN, Peter H. Communication about books to under graduates. *Aslib Proceeding* (London)26(6): 250-256, Jun.74.
- MARSTERSON, A.J. User of libraries: a comparative study. *Journal of Librarianship* (London)6(2):63-79, Apr. 74.
- ROBERTS, Norman. Draft definitions: Information on library needs, wants, demand and uses: a comment. *Aslib Proceedings* (London)27(7):308-313, Jul. 75.
- ROTH, Dana L. Las necesidades de los usuarios de las bibliotecas. *Boletín de la Unesco para las Bibliotecas* (París)28(2):99-102, Mar-Abr.74.
- RZASA, Philip V. and MORIARTY, John H. The types and needs of academic library users: a case study of 6.568 responses: *College & Research Libraries* (Chicago) 31(6):403-409, 1970.
- TOBIN, Jaine Culver. A study of library "use studies". *Information Storage and Retrieval* 10(3-4): 101-113, Mar-Apr. 74.
- TURNER, Stephen J.A. Formula for estimating collection use. *College & Research Libraries* (Chicago) 38(3):509-513, Nov. 77.
- WOOD, D.N. User studies: a review of the literature from 1966-1970. *Aslib Proceedings* (London)23(1):11-23, 1971.
- WOOD, D.N. Discovering the user and his information needs. *Aslib Proceedings* (London) 21(7):262-270, Jul.69.