

# LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: UNA PROPUESTA CURRICULAR\*

Nora Elena Rendón Giraldo\*\*

## RESUMEN

*Se presenta una propuesta de contenido con respecto a la formación de usuarios de la información para ser tomada en cuenta en los programas de bibliotecología, tanto en pregrado como en posgrado, permitiendo así una mayor interacción de los contenidos técnicos y administrativos con la función social de la profesión bibliotecológica y la razón de ser del servicio: el usuario o cliente de la información.*

*Desde cada uno de los aspectos propuestos, se esboza la temática básica para tener en cuenta en el proceso enseñanza-aprendizaje del futuro profesional de la información, partiendo del concepto de información, hasta llegar al proceso de formación de los usuarios y el mercadeo de los servicios de información.*

**PALABRAS CLAVE:** Formación de usuarios. Propuesta curricular. Usuarios de la información.

**RENDÓN GIRALDO, Nora Elena.** *La Formación de usuarios de la información: una propuesta curricular.* En: *Revista Interamericana de Bibliotecología.* Vol. 23, No. 1-2 (ene.-dic. 2000); p. 91-105.

## ABSTRACT

*This article presents a thoughtful approach about Information-Users education, with the possibility of being implemented both in graduate and post-graduate levels.*

*Every proposed aspect outlines the basic topics to be developed by future librarians in a teaching-learning process. The approach begins with the concept of information and goes on to the user's educational process and the information services' marketing, which allow for a better interaction of the administrative, technical contents with the social function of the profession and the raison d'être of the service: The information user/client.*

**KEYWORDS:** Users education. Curricular approach. Information users.

**RENDÓN GIRALDO, Nora Elena.** *The Education of Information's Users: A curricular Proposal.* In: *Revista Interamericana de Bibliotecología.* Vol. 23, No. 1-2, (Jan.-dic. 2000); p. 91-105.

\* Originalmente el trabajo fue presentado en el Seminario de Investigación y Tesis en la Maestría en Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México, como una propuesta de investigación durante 1997, aplicable en los estudios de pregrado y posgrado de las ciencias de la información y bibliotecología. Presentado a la RIB en mayo y modificado como artículo en agosto de 2000.

\*\* Bibliotecóloga, profesora de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Universidad de Antioquia. Aspirante al título de Maestra en Bibliotecología. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Nacional Autónoma de México. E-mail: noraren@epm.net.co y nerendon@nutabe.udea.edu.co.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los antecedentes, la evolución y la situación actual de la formación de bibliotecólogos en Latinoamérica, capaces de hacer frente al desarrollo de sistemas y servicios apoyados en tecnologías de la información y telecomunicaciones; pero ante todo con la capacidad de ayudar a sus usuarios, identificar sus necesidades de información y proporcionarles los medios que faciliten el acceso a ella, se presenta una propuesta de contenido del área de formación de usuarios, para ser implementada en los currículos de bibliotecología.

Dada la trascendencia del tema, se considera factible implantar la propuesta en diferentes países; por lo que se desarrolla como un planteamiento general de los temas por tratar con la posibilidad de dividirse en dos cursos o semestres, ya que se involucran aspectos relacionados con la información, los usuarios, los estudios para conocerlos, los programas de formación, la planeación, aplicación y mercadeo en las bibliotecas.

Además de la justificación para la implantación de una temática de esta naturaleza en las escuelas de bibliotecología, se relacionan los contenidos de la propuesta en forma general de temas y subtemas, desglosando solamente algunos de los puntos; partiendo de ideas o conceptos muy amplios, que deben ser retomados y profundizados en el momento de la implantación. Constituye en sí el enfoque que se le debe dar al curso, los aspectos más relevantes que deben conocer y asimilar los estudiantes de bibliotecología en su formación profesional.

De igual forma, la bibliografía que se anexa puede servir de guía u orientación para el curso. Al ser un programa tan amplio se tiene la posibilidad de recuperar referencias relevantes, puesto que cada día es más la producción bibliográfica que se edita al respecto; hay una necesidad inmediata de estudiar a los usuarios desde varias perspectivas y desarrollar estudios y programas que faciliten aún más la interacción usuario-información.

## FUNDAMENTO DE LA PROPUESTA

Hoy en día la *información*, convertida en el cuarto poder de la humanidad y primer elemento del objeto de estudio de la bibliotecología, es fundamental en la toma de decisiones oportunas para alcanzar el progreso y desarrollo de los miembros de una comunidad. Para ello, la información debe estar a disposición de todas las personas, quienes podrán utilizarla entonces, de acuerdo con sus necesidades y capacidades, tanto físicas como intelectuales.

Su disponibilidad requiere un proceso de organización y difusión, no sólo en *unidades de información*, segundo elemento del objeto de estudio de la disciplina

bibliotecológica, sino en diversos medios y formas de comunicación. Esto implica que quien lo haga debe poseer conocimientos, habilidades y actitudes al respecto; para así cumplir con el fin último del servicio: *satisfacer las necesidades del usuario*.

Por tanto, partiendo del *usuario*, tercer elemento del objeto de estudio de la disciplina, de sus intereses, necesidades, conocimientos, formación, información y recreación, es como debe planearse la capacitación en las escuelas de bibliotecología. Estos tres elementos interrelacionados: la información, las unidades de información y el usuario, facilitarán la formación de un profesional capaz de enfrentar diariamente nuevos retos en el ejercicio de su profesión.

El bibliotecólogo siempre se ha visto como un individuo que se preocupa más por seleccionar, adquirir, catalogar y administrar colecciones, que por conocer al usuario mismo antes de planificar los servicios que pretende ofrecerle. En algunas escuelas se ha desarrollado la educación desde una óptica humanística, sin perder la esencia social de la bibliotecología; es por eso importante que los estudiantes conozcan y analicen los factores que intervienen en el proceso denominado formación de usuarios y la relación usuario-unidad de información, ofreciendo en el currículo, cursos complementarios como psicología, sociología, antropología y metodología de la investigación, facilitándoles la posibilidad de abordar un aprendizaje teórico-práctico.

La relación y secuencia de los temas propuestos están unidos a las demás áreas de estudio de la bibliotecología; por ello se parte de la información en general y de su uso, como un recurso necesario para la supervivencia humana. Constituye en sí un derecho del hombre, independientemente de su condición social, política, cultural y económica, que la biblioteca le debe proporcionar como servicio fundamental de ésta. Es por esto necesario conocer los lineamientos y la filosofía del servicio en general.

Los servicios deben estar orientados a usuarios específicos, personales o institucionales, cuyas características y necesidades particulares, además de su comportamiento según el rol que la misma sociedad le haya impuesto y su actitud frente a los sistemas de información, deben ser estudiadas en un contexto antropológico, psicológico, sociológico y cultural.

Debido a que estas condiciones se detectan mediante estudios de usuarios, es preciso que los estudiantes identifiquen entonces, los diferentes tipos de estudios, los métodos y las técnicas para llevarlos a cabo.

Una vez interiorizados los conceptos, es posible acercar al estudiante de bibliotecología a la elaboración de programas de formación, con el fin de proyectar los servicios de la biblioteca y capacitar a los usuarios en el uso del material documental en fuentes impresas o electrónicas, basados en sus propios requerimientos y no en lo que el bibliotecólogo cree que ellos necesitan. Para desarrollarlos es necesari-

rio utilizar material didáctico de diferentes tipos que apoyen la enseñanza tales como: impresos, audiovisuales y los programas conocidos como "instrucción asistida por computadora".

Este desarrollo de programas de formación debe proyectarse también fuera de las bibliotecas. Para ello se requiere conocer los principios básicos del mercadeo y aplicarlos a las unidades de información, entendiendo éstas como instituciones que deben "comercializar" sus productos y servicios.

## CONTENIDOS DE LA PROPUESTA

Temas	Subtemas
La información y su uso Servicio de información	La filosofía del servicio La estrategia del servicio
Usuario de la información	Conceptualización Enfoque socio-psicológico Tipología de usuarios
Estudios de usuarios	Conceptualización Antecedentes históricos Tipología Métodos y técnicas para realizarlos
Proceso de formación de usuarios	Diferenciación ente educación, formación e instrucción Antecedentes históricos Planeación de programas de formación Materiales de apoyo
Tecnologías de la información	Telecomunicaciones Instrucción asistida por computador
Mercadeo aplicado a las unidades de información	Concepto de mercadeo Objetivos Planeación y aplicación de actividades de mercadeo

## LA INFORMACIÓN Y SU USO

El abordar la temática de la información y su uso, conlleva una reflexión a partir del conocimiento mismo como producto de la transmisión del saber y la información. El conocimiento es el resultado de las experiencias directas que se tengan con respecto a algo o a alguien, es necesario haberlas visto, oído o sentido; "en general,

es un estado disposicional a actuar, adquirido, determinado por un objeto o situación objetiva aprehendidos, que se acompaña de una garantía segura de acierto".<sup>1</sup>

Para el término "información", analizado ampliamente por diversos autores, se toma como referente la definición presentada por Shera: "conjunto de datos tratados con fines de transferencia y recuperación, transmitidos a través de la comunicación".<sup>2</sup>

También la información puede considerarse como el propósito o la representación del conocimiento, posee a su vez una naturaleza física, objetiva y una imagen tangible que lo puede generar. Es así como la finalidad de la información, es pasar datos de un lugar a otro y no necesariamente darse el intercambio de conocimiento; ya que éste constituye en última instancia, todo lo que un ser humano ha aprendido o asimilado.

La información considerada como un registro del conocimiento obtenido por el hombre a través de las experiencias, observaciones y experimentos, es utilizada en diferentes contextos: energía, comunicación, datos y conocimientos; contribuye a la toma de decisiones y es utilizada por el ser humano (usuario) para su desarrollo y prosperidad. Es un recurso básico en la vida de la humanidad y es útil en la medida en que se transmita a otras personas o grupos de personas a través de los medios de comunicación en una forma sistemática. La búsqueda y recuperación de información tiene un carácter eminentemente práctico y utilitario; se parte de una necesidad específica que debe tener un objetivo o propósito preestablecido para que realmente sea necesidad de información.

La carencia de información puede considerarse una condición suficiente de necesidad de información, más no así el deseo y la curiosidad. Para que efectivamente haya necesidad de información debe haber una información que cubra o logre alcanzar el objetivo inicialmente propuesto, debe haber una disponibilidad de evidencia científica y una aceptabilidad por parte del usuario mismo, ya que es él quien determina el nivel de satisfacción de esa necesidad; el bibliotecólogo sólo está en condiciones de proporcionarle los elementos para contribuir al logro de su objetivo. Estas necesidades son de carácter individual y psicológico, y están influenciadas, entre otros factores, por la motivación, la capacidad de análisis, el manejo del lenguaje, la experiencia y conocimientos del área de estudio.

## SERVICIO DE INFORMACIÓN

Es importante partir del concepto de servicio como el conjunto de acciones que benefician a las instituciones, los grupos y las personas adscritas a una comunidad,

1 VILLORO, Luis. Creer, saber, conocer. México: Siglo XXI, 1982. p. 220-221.

2 SHERA, Jesse H. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM, CUIB. 1990. P. 167.

que trae, por ende, un provecho o utilidad de tipo económico, social, comunitario, cultural y práctico como el uso de la información en sí misma.

En un contexto más amplio, el servicio se refiere a la relación permanente entre "comprador" y "vendedor", de carácter duradero y con el compromiso de continuar o prolongar el contacto con fines lucrativos para beneficio mutuo. De ahí que existan diferentes clases de servicios dependiendo del contexto donde se brinde.

Las bibliotecas deben cumplir con la satisfacción de necesidades informativas, educativas y culturales dentro de una comunidad. Estos servicios son un "juego de actividades" en un contexto particular, producto de una necesidad sentida por los mismos usuarios y en el cual se debe procurar que los recursos bibliográficos y humanos estén al alcance de todos y contribuyan a la satisfacción de intereses sentidos y expresados; que permita ante todo la integración información - usuario.

A través del programa de formación de usuarios, los servicios deben adaptarse al medio y a las circunstancias reales y previstas; planearse estratégicamente con procedimientos ordenados que permitan evaluar y controlar su efectividad, como consecuencia del producto, del precio, la imagen y la reputación del servicio que se le brinde al "cliente-usuario".

Es así como el servicio de información garantiza el flujo de datos en todos los niveles de una organización, facilitando una comunicación más eficiente para el logro de sus objetivos. La oferta y la demanda de las necesidades expresadas, la motivación y la comunicación, y por último, la efectividad y los beneficios alcanzados a través de los servicios de información, permiten la toma de decisiones acertadas y encaminan al éxito del servicio y de la estructura organizacional.

## USUARIO DE LA INFORMACIÓN

### Conceptualización

Se entiende como usuarios de la información a todas las personas que hacen uso de ésta, basadas en necesidades propias. Se parte del ser social en sí mismo, para ubicarlo luego en un sistema de información.

Un concepto más amplio pretende que el usuario de la información experimente por sí mismo el hecho de involucrarse de manera directa en la consecución de su satisfactor de tipo informativo; pudiendo ser en un sistema organizado como la biblioteca [...]; o bien en cualquier acervo o colección que carezca de un proceso de sistematización bibliotecaria; sobre todo considerando que muchas personas llegan a la edad adulta sin conocer ni acudir a una biblioteca.<sup>3</sup>

3 PALACIOS SALINAS, Carolina y VEGA DÍAZ, María Guadalupe. Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas de D.F. México: CUIB, 1994, p. 5.

## Enfoque socio-psicológico

El hombre como ser social, inmerso en un conjunto de normas personales y comunitarias, tiene necesidades de información que debe satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo, fisiológico, social, económico, entre otros. Lo que interesa realmente es que sea consciente de esta necesidad y con su actitud, habilidades, hábitos y capacidades, asuma una posición positiva frente a la información para que ésta sirva de apoyo en la toma de decisiones y solucionar los problemas que se le presentan, llevando a considerar esta situación como una necesidad objetiva de información, puesto que él es consciente de ella.

Según Zaida Siqueira Ortiz,<sup>4</sup> el hombre se distingue de otros seres vivos, por su capacidad de "hacer cultura" (desde un punto de vista antropológico), de crear nuevas formas de convivencia social y, progresivamente, así como satisface sus necesidades, va desarrollando un pensamiento reflexivo, crítico y científico, independientemente de su nivel cultural y de su formación educativa.

## Tipología

La descripción de una tipología de usuarios de la información debe fundamentarse en las condiciones o características de los individuos y en las necesidades de información relacionadas básicamente con la existencia de un problema que requiere solución, y están supeditadas a la motivación, orientación profesional, características personales, condiciones sociales, políticas, económicas y culturales; e incluso a las mismas fuentes de información, a la razón para utilizarlas, a los antecedentes y consecuencias por su uso y a la información en sí misma.

En general, en el concepto de usuario de la información, se considera a todas las personas, como por ejemplo: niños, ancianos, profesionales, estudiantes, desempleados, amas de casa, entre otras, ya que cada una posee unas necesidades e intereses específicos de acuerdo con su condición de vida y requieren tener acceso a la información para elaborar su propio conocimiento.

Generalmente, en la disciplina bibliotecológica, se recurre a una clasificación fundamentada en la persona, unidad de información, uso y frecuencia; dando como resultado tipos de usuarios clasificados por edades, nivel educativo, motivaciones o intereses, entre otros. Una de las clasificaciones más comunes está dada por la relación usuario-unidad de información; esto es, por los llamados usuarios reales y potenciales. Se entiende por usuarios reales, aquellas personas de una comunidad que hacen uso efectivo y sistemático de los recursos y servicios de la biblioteca, la cual

---

4 SIQUEIRA ORTIZ, Zaida. La profesión bibliotecológica. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (20: Saltillo, Coah.). México: AMBAC, 1989. p. 104-105.

llega a satisfacer sus necesidades de información. Mientras que los potenciales, son aquellos individuos que forman parte de una comunidad y no necesariamente hacen uso de la biblioteca, pero es probable que en un futuro lo lleguen a hacer.

## ESTUDIOS DE USUARIOS

Pueden definirse como:

el conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de la información[...], están comúnmente, pero no necesariamente, relacionados con los usuarios (o el uso) de un servicio o facilidad particular en el rango de la búsqueda de información o del comportamiento del uso de la información de individuos o de grupos.<sup>5</sup>

Por esto los estudios de usuarios incluyen el estudio del comportamiento del usuario (factores psicológicos, sociales, ambientales) así como la investigación de mercado, en la que se tiene en cuenta el impacto del flujo de la información, los sistemas y servicios que ofrece una unidad de información, la promoción de esos servicios y la guía o instrucción de uso.

El bibliotecólogo debe primeramente, establecer o delimitar el objetivo para el cual va a realizar un estudio, teniendo en cuenta las condiciones reales de los usuarios, la frecuencia, subjetividad y su actitud respecto a la unidad de información y en general al uso de ella; ya que estos estudios posibilitan identificar, evaluar, mejorar o ampliar servicios, colecciones e instalaciones con el fin de minimizar los obstáculos en la relación usuario - información. Algunos de los objetivos pueden ser:

- Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, detectando los cambios que se vayan produciendo en éstos para diseñar las unidades de información más adecuadas y flexibles que satisfagan esas necesidades.
- Aprovechar al máximo los recursos de las unidades de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información, con el objeto de atender el mayor número de solicitudes.
- Realizar cursos de formación de usuarios, ya que una vez conocidos los hábitos y necesidades, se pueden realizar programas a la medida de dichas necesidades.
- Evaluación de los sistemas de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo con las necesidades de los

5 HARRIS, Colin. Necesidades de los usuarios y mercadeo de la información: su importancia en el currículo de las escuelas de bibliotecología. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 9, No. 1 (ene.-jun. 1986); p. 15-16.

usuarios; o distribuir los recursos dentro del sistema en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten.

## Tipología

En términos generales, los estudios de usuarios pueden ser básicos o aplicados. Los primeros se refieren a informaciones sobre los patrones de comunicación; mientras que los aplicados son investigaciones de operaciones. Sin embargo, el tipo de estudio varía de acuerdo con los objetivos de la investigación y con el ambiente donde se aplican. Por ejemplo se pueden realizar estudios para:

- Caracterizar el comportamiento del usuario cuando busca o utiliza la información.
- Identificar el uso de canales formales (material publicado), semi-formales (material manuscrito no publicado) y los informales (acceso a la información a través de la comunicación personal).
- Reconocer las necesidades de información a través de perfiles de usuario definidos.
- Elaborar programas de entrenamiento al usuario.
- Evaluar la eficacia de la biblioteca o sistema.
- Identificar la producción intelectual del usuario.
- Planear, evaluar o mejorar servicios.

## PROCESO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

### Diferenciación entre educación, formación e instrucción

Los términos educación y formación se han tomado indistintamente como sinónimos en la mayoría de la literatura sobre educación de usuarios. Inicialmente se debe establecer una diferencia entre instrucción y formación, siendo la primera una orientación o habilitación básica en el uso de alguna herramienta específica para que el usuario continúe y avance en su búsqueda; por ejemplo el uso y manejo del catálogo.

Por su parte, la formación es un proceso continuo y evolutivo, basado en los intereses de la persona; hay un intercambio de experiencias significativas sobre el uso de la información con el fin de que la persona a partir de su propio proceso cognoscitivo, pueda cambiar de actitud y aptitud de manera positiva. El usuario, mediante la formación, adquirirá conocimientos y habilidades que le permitirán localizar, evaluar, comunicar y usar la información.

Por último, la educación se considera como una transmisión de saberes y conocimientos propios de una cultura o sociedad. Hay una transmisión de valores culturales que pueden o no generar el cambio de actitud, se inculcan hábitos y es función de la misma sociedad o conglomerado en el que el individuo se encuentra inmerso.

### **Planeación de programas de formación**

Antes de abordar la elaboración y diseño de un programa de formación de usuarios es necesario conocer el perfil de la comunidad a la cual se aplicará, determinar la forma de producción del conocimiento, recuperación y utilización de la misma información, ya que cada área difiere en estos aspectos y por tanto en el proceso cognoscitivo del usuario y sus experiencias significativas ante la información y su utilización. Incluso, dentro de la misma comunidad, existe una diferencia sustancial entre los usuarios individuales (profesor, investigador, alumno) en cuanto a su comportamiento frente a la consulta y los medios para localizar información; y lo más importante, sus necesidades de información y formación.

Es así como deben llevarse a cabo una serie de pasos o etapas metodológicas que lleven a una buena planeación del programa, ellas son:

1. Definir el problema.
2. Determinar el entorno institucional.
3. Determinar el perfil de necesidades de información y formación de los usuarios.
4. Establecer los objetivos del programa.
5. Elaborar los contenidos del mismo (desglosar las actividades para cumplir los objetivos).
6. Seleccionar las técnicas, métodos y medios didácticos.
7. Implementar el programa.
8. Evaluar el programa.

### **Materiales de apoyo**

Para una implantación más efectiva del programa de formación de usuarios, el estudiante de bibliotecología deberá identificar los diferentes materiales de apoyo, aprender a elaborarlos y aplicarlos según la planeación del programa. Entre los más tradicionales se encuentran los trípticos, plegables, folletos, boletines, hojas sueltas, diapositivas, videos, transparencias, fotografías, programas de computador basados en hipertexto, multimedia, etc. Su selección depende de los objetivos del programa, de las condiciones e infraestructura de la institución y del público a quien va dirigido (perfil y necesidades específicas).

## TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

La introducción de las computadoras y las telecomunicaciones en el proceso enseñanza-aprendizaje ha ampliado la perspectiva y uso de los materiales de apoyo para llevar a cabo la formación de usuarios de la información. El usuario debe asumir nuevas posiciones frente a los soportes documentales, aprender a manejar bases de datos, sistemas de comunicación en red (Internet - intranet) y sobre todo, cambiar su metodología de recuperación de información. Pasa de ser lineal (en los textos escritos) a manejar las estructuras arborescentes (páginas web e hipertextuales). Las unidades de información, de igual forma, también *deben* "diseñar herramientas para formar usuarios de la información basados en nuevas tecnologías, como son programas de instrucción asistida por computadora, hipertextos o programas multimedia".<sup>6</sup>

Es importante tener en cuenta que así los medios tecnológicos permitan una recuperación y distribución de información en menor espacio y tiempo, no se puede desconocer la disponibilidad o no, del usuario frente a estos soportes. La capacidad individual para asimilarlos y apropiarse de ellos en función de su propio beneficio, está basada no sólo en la posibilidad de acceso sino en sus mismos intereses e inclinaciones hacia estos recursos informativos.

De otra parte, la automatización no ha sido considerada en principio como medio para llevar a cabo la formación, está siendo implementada con éxito en las instituciones, utilizando la técnica denominada instrucción asistida por computadora (IAC). Su uso posibilita el intercambio de experiencias relacionables y significativas, se obtiene el cambio de actitud y la adquisición de formas de saber hacer o resolver problemas, de acuerdo con las experiencias previas de aprendizaje del estudiante. Esta técnica hace posible la enseñanza sin la intervención directa del instructor, presentando los materiales de un modo interactivo para proveer y controlar un ambiente personalizado. El bibliotecólogo se encarga de diseñar el contenido del programa y el ingeniero de realizar la aplicación final; para lo cual deben basarse en los cambios de conducta del alumno, en sus experiencias de aprendizaje y estructuras cognitivas.

## MERCADEO APLICADO A LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN

La bibliotecología debe recurrir a la teoría del mercadeo, adaptando e implementando los principios básicos de ésta en la planeación estratégica, aprovechando su experiencia en el manejo y comercialización de productos básicos de insumo diario. La información debe por tanto, ofrecerse como un producto más con fines prácticos, de tipo educativo, cultural y recreativo.

6 HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Comentarios. En: La biblioteca del futuro. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas, 1996. p. 171-174.

Desde los años 70, en los países desarrollados, se ha hablado del uso del mercadeo, comercialización o marketing, como instrumento esencial para lograr el vínculo entre la biblioteca y su entorno. Philip Kotler citado por Nora Delgado<sup>7</sup> define el mercadeo como "el manejo efectivo por parte de una organización, de sus relaciones de intercambio con sus diferentes mercados y públicos"; entendiendo que se puede intercambiar lo que se *ofrece*: dinero, tiempo y bienes; y lo que se *recibe*: ideas, bienes, servicios.

Los productos y servicios que se ofrecen tienen por sí mismos un valor agregado en su elaboración intelectual, pero además presentan características que responden a unas necesidades, que generan beneficios. Para lograr un fácil acceso se debe pensar en un lugar para obtener un producto y un servicio en el momento oportuno, teniendo en cuenta además el tiempo y el proveedor, y en la forma de adquirirlos o poseerlos, para que finalmente sea el usuario quien se beneficie. Esto redundará en un valor positivo para el producto y el servicio, que favorece obviamente la imagen de la unidad de información.

Los componentes del mercado de las unidades de información son:

- Usuarios finales: aquellos a quienes se ofrecen los productos y servicios.
- Proveedores: también llamados suministradores de información, entre los que se tienen editoriales, librerías, agentes de información, servicios en línea, medios de comunicación masiva, autores y otras unidades de información.
- La competencia: otras instituciones y personas que ofrecen información.
- Grupos reguladores: quienes financian y facilitan su actividad.

Las bibliotecas deben conocer los recursos que poseen para poder cumplir con sus compromisos en el mercado y para esto deben partir del análisis de la eficiencia interna y de las investigaciones de mercado que persiguen objetivos específicos y contribuyen a alcanzar su objetivo general para hacer efectivas y válidas las relaciones de intercambio entre la misma organización y su mercado.

Para llevar a cabo estas investigaciones se parte del estudio de usuarios finales, segmentándolos y analizando a la vez, la competencia, para conocer sus puntos débiles y fuertes; y así desarrollar mejores beneficios o trabajar cooperativamente, "negociando" los recursos disponibles; y demostrar a los grupos reguladores que la inversión de recursos beneficia tanto a los usuarios como al servicio mismo y la imagen organizacional.

---

7 DELGADO TORRES, Nora Alicia. Mercadeo : instrumento de gestión en las bibliotecas. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 19, No. 2 (Jul.-Dic. 1996); p. 63.

El estudiante de bibliotecología deberá conocer la teoría del mercadeo y aplicarla en pro del usuario mismo, la relación con la unidad de información, los recursos que posee y su entorno frente a la oferta y demanda de servicios, para cumplir con el papel que la misma sociedad le exige.

## CONCLUSIONES

A modo de conclusión es innegable la importancia de establecer un plan de estudios, en el que los estudiantes de bibliotecología aprendan a conocer a los usuarios de las unidades de información donde se van a desempeñar como gestores de la información, identifiquen sus necesidades y diseñen propuestas de capacitación de usuarios con el ánimo de contribuir a la solución de problemas relacionados con el acceso a la documentación. De los programas de formación de usuarios depende el desarrollo de la unidad de información, la transmisión y generación del conocimiento y la continuidad del ciclo de la información y la comunicación.

Por último, la implantación de la propuesta o parte de ella, estará sujeta a los intereses y objetivos propios de cada escuela de bibliotecología, en cada región o país.

## BIBLIOGRAFÍA

ALBRECHT, Karl y ZUNKE, Ron. La gerencia del servicio. Bogotá: Legis, 1988.

ALBRECHT, Karl. La revolución del servicio. Bogotá: Legis, 1990.

BUSHA, Charles H. Métodos de investigación en bibliotecología: técnicas e interpretación. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. 408 p.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en investigadores. En: Investigación bibliotecológica. Vol. 9, No. 19 (Jun.-Dic. 1995) p. 17-29.

CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. La información para el desarrollo en el proyecto político del estado costarricense. En: Ciencias de la Información. Vol. 27, No. 1 (Mar. 1996); p. 12-17.

DELGADO TORRES, Nora Alicia. Mercadeo: instrumento de gestión en las bibliotecas. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 19, No. 2 (Jul.-Dic. 1996); p. 61-70.

FERNÁNDEZ AQUINO, Lilia. El desafío del marketing en la gestión actual de las unidades de información. En: Ciencias de la Información. Vol. 28, No. 3 (Sep. 1997); p. 185-198.

FRENCH, Beverlee A. User needs and library service in agricultural sciences. En: Library Trends. Vol. 38, No. 3 (1990); p. 415-441.

YOUNG, Heartsill (Editor). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Ediciones Díaz de Santos. 1988. 473 p.

GUTIÉRREZ CHIÑAS, Agustín. Ensayo etimológico y pragmático sobre la bibliotecología y su objeto de estudio. *En: Información: producción, comunicación y servicios*. Año 7, No. 30 (Verano 1997); p. 9-12.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. *La instrucción asistida por computadora para formar usuarios de la información INFHUM: busca y recupera*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 30 p.

HARRIS, Colin. Necesidades de los usuarios y mercado de la información: su importancia en el currículo de las escuelas de bibliotecología. *En: Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 9, No. 1 (Ene.-Jun. 1986); p. 15-31.

HOROVITZ, Jacques. *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. Bogotá: McGraw-Hill, 1991.

LAFUENTE LÓPEZ, Ramiro. *En el umbral del cambio: las tecnologías de la información y la comunicación*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 80 p.

\_\_\_\_\_ y MORALES CAMPOS, Estela. Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología. *En: Investigación bibliotecológica*. Vol. 6, No. 12 (Ene.-Jun. 1992); p. 25-33.

LINE, Maurice B. What do people need of libraries, and how can we find out? *En: Australian Academic & Research Libraries*. Vol. 27 (Jun. 1996); p. 77-86.

NÚÑEZ PAULA, Israel Adrián. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información en un sector específico. Caso de estudio BIOTEC. *En: Ciencias de la Información*. Vol. 23, No. 2 (Jun. 1992); p. 75-82.

PÁEZ URDANETA, Iraset. *Investigación sobre la situación actual de la formación de profesionales para los servicios de información en América Latina y su mercado potencial de trabajo*. Caracas: Unesco, PGI, 1990.

PALACIOS SALINAS, Carolina y VEGA DÍAZ, María Guadalupe. *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas de D.F.* México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1994.

RODRÍGUEZ GALLARDO, Adolfo, (coord.). *La biblioteca del futuro*. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas, 1996. 336 p.

SARACEVIC, Tefko y WOOD, Judith B. Los usuarios y los estudios sobre los usuarios. *En: Ridecab*. Año 3, No. 6 (1989); p. 7-33.

SHERA, Jesse. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. 520 p.

SIQUEIRA ORTIZ, Zaida. *La profesión bibliotecológica*. *En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (20: Saltillo, Coah.). México: AMBAC, 1989.

TOFFLER, Alvin. *El cambio del poder*. Barcelona: Plaza & Janés, 1990. 616 p.

Rendón G., Nora E. La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular

VILLEGAS PUERTA, Luis Eduardo. Programa de usuarios. Medellín: Universidad de Antioquia, 1997. 10 h.

VILLORO, Luis. Creer, saber, conocer. México: Siglo XXI, 1982.