

Seminariolatinoamericano 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 Tiratelly Martha Sabelli de Louzao. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. viii, 85 p. (Memorias; 11)

**Reseña elaborada por:
MA. DEL ROCÍO GRANIEL PARRA**

Reseña

Esta obra presenta el producto de los primeros esfuerzos de trabajo conjunto entre especialistas de varios países latinoamericanos, que fueron congregados para intercambiar experiencias que enriquecieran la temática de usuarios de la información, desde un nuevo enfoque, unificado y sistemático, entre los conceptos de formación de usuarios de la información y estudios de usuarios.

El seminario, coordinado y realizado en el CUIB en 1996, tuvo como objetivo 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 el campo en sus países de origen. Los resultados permiten vislumbrar hacia donde se perfilan dichos esfuerzos latinoamericanos, retomar nuevos elementos sobre la problemática, y contar con las propuestas que surgieron para promover la formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios.

La publicación contiene elementos esclarecedores para los bibliotecarios interesados en el tema, debido al reciente uso del término de formación de usuarios (no más de una década), y por los pocos documentos producidos sobre estudios realizados a este respecto, principalmente, en América Latina. Las experiencias compartidas por los participantes del seminario procedentes de los países de Argentina, Costa Rica, México y Uruguay, que se intercalan en la obra, pueden ser útiles para aquellos que incursionan, tanto en estudios de usuarios, como en el diseño y aplicación de programas de formación.

Desde el enfoque analizado en el seminario, se incluyen conceptos de información, estudios de usuarios y formación de usuarios, que si bien no están terminados, marcan una orientación diferente a la de otros trabajos y publicaciones internacionales existentes.

En el primer capítulo se incluye el concepto de información para esbozar y adoptar una posición en el avance que ha tenido la disciplina sobre la problemática del uso de la información y las necesidades de información del usuario, y dar entrada al capítulo de los estudios de usuarios.

Conceptualiza la información como un conjunto de símbolos con la capacidad de significar, que está registrada en diferentes soportes y tiene un potencial de recuperarse, precisa que los bibliotecólogos son mediadores entre una mente, a la que podría llamarse mente fuente, y otra mente, la del usuario. En ese sentido, lo que se intercambia entre esas mentes puede denominarse unidad epistemológica, porque cambia el estado del conocimiento de una de las partes.

Destaca la existencia de una gran relación entre información y conocimiento; al discurrir que informar es un proceso o actividad, conocer es un estado mental, de tal forma que el conocimiento es el estado de conocer. Retoma la conceptualización sobre el conocimiento de Jesse H. Shera como “todo lo que un ser ha aprendido y asimilado –valores así como hechos o información– y organizado de acuerdo con aquellos conceptos, imágenes o relaciones que ha podido dominar”, para ubicar que si la información es una actividad para obtener conocimiento, posee una naturaleza física, objetiva y tangible, a diferencia del conocimiento que es subjetivo y no manipulable físicamente, es una abstracción mental, por tanto, la información es la forma tangible del conocimiento, es producto y base de la producción del conocimiento. En ese sentido, retoma el trabajo de Rafael Eduardo Ascencio Almada para concluir que, por tanto, mediante el análisis, comparación y comprobación de la información se puede llegar a la creación y recreación del conocimiento, lo cual implica un esfuerzo de razonamiento.

En cuanto al uso y las necesidades de información, menciona que la motivación para buscar, recuperar y usar la información tiene un carácter eminentemente utilitario y de producción. El objetivo del uso que se hará de la información determina las necesidades de información de una persona, ya que a partir de un problema se busca la solución. Así, el uso está directamente relacionado 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. El término se refiere a una carencia de los individuos que los bibliotecólogos mediante servicios o materiales de información intentan satisfacer.

Debido a que la necesidad está en la mente de los usuarios, ésta no podría ser directamente observada, de ahí que haya surgido, dentro de la disciplina, el concepto de estudio de usuarios. Si bien, aquellos estudios referentes al uso de los sistemas de información tienen el objetivo de mejorar el rendimiento de los servicios, generalmente, al concluirse dichos estudios, se asimila los resultados del uso de los sistemas de información al uso de la información, aceptando la hipótesis de que el usuario sabe lo que quiere.

Los participantes del seminario no compartieron dicha hipótesis, argumentando que el estudio sobre el uso de la información del usuario trasciende el exterior de los sistemas de información, procede de diferentes aspectos sociológicos, organizativos y cognitivos del usuario, los cuales han demostrado que los comportamientos de búsqueda de información están determinados por necesidades sociales y organizativas que, en su mayoría, se orientan a la resolución de problemas planteados por la vida cotidiana, así como por necesidades cognitivas y psicológicas de resolución de las anomalías del conocimiento.

El estudio de dichos aspectos 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, mediante la práctica y el conocimiento personal, o el uso de intermediarios cuyo papel es ayudar a los usuarios a obtener la respuesta adecuada. Aun cuando es importante considerar las necesidades expresadas o demandadas al servicio de información, que sería un estudio más avanzado de necesidades, también es importante conocer las necesidades latentes o peculiaridades objetivas, las cuales son más numerosas que las demandadas, y éstas es posible identificarlas 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. Elementos fundamentales para escoger la técnica que se utilizará en conocer las necesidades de información de los usuarios, los cuales son cambiantes y dinámicos, por lo cual su determinación debe ser periódica y sistemática.

El capítulo dos retoma los estudios de usuarios, definiéndolos 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.

Recrea con una breve ubicación histórica, desde que se inició con un interés serio y continuado, los estudios de usuarios y los enfoques que se han derivado de ellos, para mencionar los aspectos más importantes tomados en cuenta por éstos, como son:

- a) el objeto de estudio es un sujeto, se ve al usuario en un continuo proceso de construcción del conocimiento,
- b) analiza situaciones particulares que conducen a las interacciones con el sistema, pero el foco es el usuario no el sistema,
- c) el individuo es visto en sus diferentes contextos, y

- d) 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.

Posteriormente, menciona los requisitos que deben cumplir los estudios de usuarios:

- 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, y
- 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.

Cabe destacar, los propósitos generales de los estudios de usuarios, los cuales se agruparon en cuatro rubros:

- a) Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de información: 1) determinar si una biblioteca o sistema de información está cumpliendo su propósito, 2) determinar el nivel de éxito de programas y servicios, 3) establecer prioridades entre programas y servicios, 4) mejorar sistemas, servicios e instalaciones, 5) ayudar al diseño, continuidad, modificaciones o discontinuidad de programas y servicios específicos, 6) evaluar la adecuación de colecciones e instalaciones, 7) resolver problemas específicos y superar deficiencias, 8) apoyar demandas presupuestarias, 9) justificar la existencia del sistema o servicio ante una institución mayor o a otros grupos de usuarios que apoyan el sistema, 10) actualizar las metas, y 11) solicitar sugerencias.
- b) Analizar la interacción del usuario con el sistema: 1) determinar el nivel de satisfacción del usuario y sus actitudes hacia las bibliotecas y los sistemas de información, 2) identificar los éxitos y los fracasos de los usuarios, 3) mejorar las relaciones públicas, determinar niveles de conocimiento de programas y servicios y ayudar a la formación de los usuarios, 4) determinar patrones y niveles de uso, 5) determinar la proporción de usuarios potenciales que son usuarios reales, 6) facilitar la comprensión de la transferencia de la información, 7) mejorar la equiparación del usuario y la información; minimizar el número de obstáculos entre usuario e información, 8) determinar las prioridades del

usuario, y 9) identificar las poblaciones de usuarios, usuarios potenciales y no usuarios.

- c) Identificar las características generales del usuario: 1) Determinar los intereses del usuario, los estilos de vida, las opiniones, las actividades, las actitudes, las características psicológicas y demográficas, 2) identificar nuevas tendencias y necesidades, 3) estudiar el flujo de la información y los hábitos de uso de la literatura, y 4) identificar fuentes de información a las que recurre la gente, tanto dentro como fuera de las bibliotecas y sistemas de información.
- d) Apoyar los estudios científicos y comparativos: 1) Probar hipótesis o conducir estudios comparativos con el objeto de aislar variables causales.

Enfatiza la importancia de recurrir a mediciones y estudios de campo, si es necesario, para observar el comportamiento del sujeto 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.

El capítulo tres se enfoca específicamente a la formación de usuarios de la información, en el cual explica que el seminario se apoyó en la psicología del aprendizaje, para analizar dicho término, debido a que dentro del área de la bibliotecología se ubica como un fenómeno que no ha sido conceptualizado, las experiencias relacionadas con la formación son nombradas de distintas formas, las más reconocidas son educación de usuarios, instrucción, capacitación y orientación. 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 crea un concepto nuevo. Por lo cual, 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. En ese sentido, se plantea el concepto de formación, en el uso de la información, como 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.

El apartado sobre la relación entre Estudios de Usuarios y Formación de Usuarios señala que, es, precisamente, con los resultados de los estudios de usuarios, que se parte para tomar la decisión sobre la necesidad de diseñar y aplicar un programa de formación. Los resultados que arrojan sobre la práctica del sujeto, qué significa su propia percepción de la realidad, cuál ha sido la experiencia del individuo respecto a los recursos de información, la detección y evaluación de las necesidades de información de los usuarios, son vitales para tener un enfoque formativo, ya que generan un perfil de las necesidades de los usuarios, que representa el primer paso en el desarrollo de la formación.

Reseñas

Concluye el apartado, con la orientación sobre 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 se persigan y las características que presente el usuario, y
- 3) realizar diversas evaluaciones que permitan verificar los logros que se van obteniendo en el transcurso del proceso.

Indudablemente, esta obra es recomendable para todos aquellos interesados en estudios de usuarios y formación de usuarios, porque a la vez que presenta breves estudios conceptuales, presenta pautas para continuar estudios referentes a estas temáticas.