

Introducción

La producción y el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) a nivel mundial, han llevado a las disciplinas bibliotecológicas y de la información a redirigir su investigación hacia el usuario. Si bien el tema de usuarios siempre ha formado parte del discurso bibliotecológico, por considerarlo el principio y fin del ciclo de la producción de la información, no es sino hasta la década de los ochenta del siglo pasado cuando se empieza a abordar este fenómeno de manera sistemática y consistente.

Los acercamientos al tema han generado diversos subcampos: usuarios (definición, tipología); comunidades de usuarios; necesidades de información; comportamiento durante la búsqueda; satisfacción; actitud; formación de usuarios; y estudios de usuarios, entre otros.

En las décadas de los años ochenta, noventa y lo que va de la presente, la formación de usuarios ha sido retomada con mucho interés debido a la creciente preocupación de que los nuevos recursos tecnológicos sean explotados adecuadamente.

Sin embargo cabe preguntarse ¿es necesario identificar las características sobre los usuarios antes de diseñar experiencias de formación, o sobre cualquier otro servicio que se desee ofrecer? La respuesta definitiva es sí, lo que nos remite a retomar el subcampo de estudios sobre usuarios, ya que se convierte en el paso previo y en un requisito indispensable para diseñar, planear o mejorar cualquier servicio (incluidos los programas de formación de usuarios), herramienta o unidad de información.

Los estudios de usuarios han interesado a la comunidad bibliotecológica desde principios del siglo XX, sin embargo, su desarrollo no ha sido el esperado, lo que se sustenta con los siguientes ejemplos:

- La producción sobre el tema es escasa.
- Existen estudios que identifican las necesidades de información sobre los usuarios y su comportamiento para cubrir esas necesidades, pero que no llegan a medir su satisfacción y su actitud.
- La metodología usada ha sido la que siguen las ciencias naturales, básicamente la tendencia cuantitativa, pero no se ha comprobado la viabilidad de ésta. Se deja de lado el hecho de que

nuestro objeto de estudio es un sujeto, y de que sus características pueden variar de acuerdo con el momento y el contexto en el que se hagan los estudios.

- La utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios es pobre.

Para hacer aportes al desarrollo del fenómeno estudios de usuarios, la presente obra *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*, incluye los trabajos de investigación que llevan a cabo los alumnos de maestría del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, del cual es corresponsable el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. En esta se abordan los aspectos arriba listados poniendo especial énfasis en el uso de métodos cualitativos. La intención es probar tres ideas principales: 1) que la tendencia cualitativa permite acercarse a grupos de usuarios y describir sus características en un contexto real; 2) que los resultados que se obtienen permiten resolver problemas de actitud; y 3) que los resultados permiten diseñar y planear los servicios de acuerdo con los rasgos particulares de cada grupo.

En el primer capítulo “Utilización de métodos cualitativos para realizar estudios de usuarios”, Patricia Hernández Salazar presenta un marco conceptual de los términos y frases que aparecerán en todo el libro: definición y objetivos de los estudios

de usuarios; características de la metodología cualitativa; descripción de algunos métodos o técnicas cualitativas; y definición y formas de obtener validez y fiabilidad en los estudios sobre usuarios.

Asimismo ofrece un panorama sobre los métodos y las técnicas utilizadas para realizar estudios de usuarios, mediante la obtención y el análisis de los registros que sobre el tema incluyen cuatro herramientas de recuperación de información: dos índices internacionales, Library Literature y Library and Information Science Abstract (LISA); uno regional, Información Bibliográfica y Latinoamericana (INFOBILA); y un catálogo del acervo más importante que existe en el área bibliotecológica y de ciencias de la información en América Latina, el del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas perteneciente a la Universidad Nacional Autónoma de México. Se revisaron en total 231 registros, y los datos que se examinaron fueron: el método o técnica utilizados, el objetivo del estudio y el año de publicación agrupado por décadas.

Los tres capítulos que siguen representan estudios de usuarios en los que se aplicó una técnica o método cualitativo. Cada capítulo cubre cuatro puntos principales, la definición del método o técnica; la descripción del proceso; el desarrollo del estudio y los resultados y conclusiones.

El segundo capítulo “La técnica del *Focus Group* para determinar el diseño de experiencias de formación de usuarios” fue escrito por Carlos Fernando Cortés Gómez. En él se describe un estudio de la comunidad de alumnos de la Universidad de Tarapacá en Chile cuyo objetivo primordial fue vincular la formación de usuarios con el paradigma educativo de la institución. Para ello se aplicó la técnica del *focus group*, con el fin de conocer las actitudes, experiencias y sentimientos de los alumnos en relación con el modo en que la biblioteca de la Universidad debe formar a sus estudiantes en lo que toca al fomento y desarrollo de habilidades informativas. Este estudio representa un ejemplo de cómo lograr el adecuado diseño de un programa de formación para alumnos de instituciones de educación superior.

Ana Cecilia Balboa desarrolla el capítulo 3 “El incidente crítico como técnica para recolectar datos”. Balboa define la técnica, y presenta sus antecedentes y sus aplicaciones en bibliotecas. Incluye varios apartados en los que describe paso a paso el proceso para realizar incidentes críticos, dándole especial énfasis a la sección “El procedimiento de la entrevista y la recolección de datos”, ya que el instrumento que se utilizó para recolectar los datos fue precisamente la entrevista.

El objetivo de la aplicación de esta técnica fue evaluar la comunicación interpersonal que se da entre el bibliotecario y el usuario durante la entrevista de referencia. La población de estudio fue la comunidad de estudiantes de bibliotecas académicas y la muestra estuvo representada por las bibliotecas de cinco instituciones de educación superior privadas: tres universidades, la Iberoamericana, la Anáhuac y la Salle; y dos institutos, el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM), y el Tecnológico de Monterrey, campus Estado de México. Este estudio permitió determinar la actitud del usuario hacia los especialistas de información, aspecto que ha sido poco tratado en la literatura bibliotecológica.

En el capítulo 4 “La biblioteca como sistema autorreferente”, Ricardo Montes Gómez elabora un modelo teórico sobre la previsión de las necesidades de información de comunidades de bibliotecas parlamentarias, para lo cual emplea un método de tendencia sistémica poco utilizado en bibliotecología, la teoría de sistemas autorreferentes de Luhman (1991). Esta teoría considera a la biblioteca como un sistema social autorreferente; es decir, que se refiere a sí mismo al construir sus elementos y operaciones elementales, y que posee dos características fundamentales: la autoorganización (construcción de estructuras propias dentro del sistema)

y la autopoiesis (determinación del estado siguiente del sistema).

A partir de esta teoría, el autor genera el Modelo genérico de previsión de información, cuyo objetivo es adelantarse a la formulación de las necesidades de los usuarios (parlamentarios) y poder así proveer la información y los servicios que éstos requieran. Montes aporta la definición de varios términos: biblioteca parlamentaria; autorreferencia; modelo; y necesidades de información. Este capítulo cubre la prevención de las necesidades de información y la planificación de los servicios de información prospectivos.

El último capítulo, “La técnica del análisis de contenido y su aplicación en los planes de estudio de bibliotecología en México, para determinar la presencia de la formación de usuarios”, cuya autoría es de Blanca Estela Solís Valdespino, no es un estudio de usuarios propiamente dicho, su inclusión aquí se justifica porque esta investigación utilizó la técnica cualitativa de análisis de contenido para analizar los planes de estudio de algunas escuelas que imparten las licenciaturas de bibliotecología a nivel nacional, y para encontrar aprendizajes relacionados con la formación de usuarios. Esta técnica es una de las más usadas en varias disciplinas y por ello se consideró relevante tener un acercamiento a ella con esta aplicación.

Se delimita el concepto de análisis de contenido y se describe el proceso para realizarlo según su creador Klaus Krippendorff (1990). Dentro de este proceso resaltan las etapas de generación de categorías y de inferencias, aspectos que son ampliamente explicados.

Para la aplicación de la técnica, Solís Valdespino tomó como universo de análisis los planes de estudio de las licenciaturas de tres escuelas mexicanas: el Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México; la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía y la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Las unidades de análisis fueron los programas de 12 asignaturas relacionadas con servicios al público, y de cada asignatura se analizaron varios elementos: el objetivo de la asignatura; los contenidos programáticos; las estrategias de aprendizaje; y las bibliografía básica y complementaria. Los resultados apuntaron a que existe la necesidad de incluir mayor cantidad de contenidos en la elaboración de programas de formación de usuarios.

El desarrollo de estos cinco capítulos permitió lograr los tres objetivos planteados al principio, y nos ayuda a percibir la posibilidad de seguir la metodología cualitativa en la bibliotecología, particular-

mente para investigar sobre el fenómeno denominado estudios de usuarios.

Va el agradecimiento a los autores de cada capítulo por sus contribuciones al presente trabajo, y la esperanza de que esta obra promueva el uso de métodos de investigación cualitativa para mejorar los estudios de usuarios.

Patricia Hernández Salazar