

Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias

Lic. Saray Córdova González*

Ponencia presentada en el Primer Encuentro de Bibliotecas Universitarias del Ecuador (EBUE'88) realizado por la Universidad de Guayaquil (Noviembre 14-25, 1988), en la que se analiza la importancia que tienen los estudios de usuarios para cualquier unidad de información. Se hace una revisión conceptual de la definición del término "necesidad de información", así como de las diferentes metodologías utilizadas en la realización de dichos estudios, las cuales han sido principalmente cuantitativas. A partir de esa revisión se estudia la conceptualización de las metodologías participativas y se analiza su aplicación para realizar estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. Para ello, se ofrecen los diferentes pasos que deben seguirse para aplicar dicha metodología. Se concluye que ésta es perfectamente aplicable pues cubre los tres postulados básicos de la metodología participativa: la investigación, la acción y el trabajo educativo.

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente los estudios de usuarios han sido dejados en un segundo plano, para realizarlos cuando en nuestras unidades de información quede tiempo y recursos disponibles. Con ello se quiere decir que estos no han merecido la importancia que realmente deben tener, pues constituyen valiosos instrumentos para la toma de decisiones en cualquier unidad de información. Pero en nuestras bibliotecas universitarias en América Latina, los estudios de usuarios se tornan aún más importantes pues constituyen la base científica para tomar decisiones acertadas, en cuanto al servicio o el producto que debemos ofrecerle al usuario.

A partir de esta importancia que reconocemos en ellos pretendemos realizar una revisión de los métodos utilizados hasta ahora y analizar cómo estos han sido efec-

tivos o no para alcanzar el propósito deseado. Cuestionamos si con la aplicación de métodos cuantitativos estaremos logrando la meta que deseamos o si por el contrario, nos estaremos conformando con realizar estudios a medias que nos sirvan para confirmarnos a nosotros mismos como profesionales, o con cumplir un requisito que como tal, ha sido impulsado en los diferentes medios. Estamos realizando estudios de usuarios, no importa cómo pero a través de ellos "conocemos" al usuario.

El presente estudio busca plantear una alternativa a los métodos cuantitativos o tradicionalmente en la elaboración de estudios de usuarios, proponiendo la aplicación de una metodología participativa que permita alcanzar varias metas: conocer los intereses de los usuarios y sus necesidades, evaluar el alcance o cobertura que está logrando el servicio o produc-

to que ofrecemos y despertar el interés por la información en el usuario. Nuestro criterio es que un estudio de usuarios debe realizarse de manera tal que nos permita conocer y evaluar a la vez, a partir de un proceso interactivo con el usuario, donde se capten todas sus inquietudes; lo que dice y lo que hace.

Por esto, se muestra una metodología diferente a las que tradicionalmente se han aplicado, con el fin de lograr esos propósitos. Para ello nos basamos en la propia experiencia, la cual nos ha permitido observar el provecho que tiene la interacción con el usuario y cómo a partir de estas acciones se pueden lograr mejores frutos.

* Docente Asociada de la Universidad de Costa Rica, Sede Regional de Occidente.

1. LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Las investigaciones sobre los usuarios de una unidad de información nos han permitido conocer sus múltiples facetas. La mayoría de ellas tienden a conocer los intereses o el comportamiento de los usuarios, lo cual nos conduce a conocer y definir lo que se ha denominado comúnmente "necesidad de información". Wilson (1981) ha definido que las cuestiones centrales de la necesidad de información son tres: por qué el usuario decide pedir información, a cuál propósito cree él que le sirve y qué uso le dará cuando la reciba. Sin embargo, Jiménez Denis (1986, p.85) ha sido más concreto definiendo las necesidades informativas, basado en Ujin, Scheglova y Ergunov, como "la necesidad de conocimientos condicionados por el carácter de la actividad profesional del especialista y que dependen de las características individuales"; no obstante, aclara que estas se establecen en el plano social y evolucionan y se renuevan constantemente. Se nota en esta definición que una necesidad informativa se puede determinar a partir de la actividad que realiza el especialista, pero que a la vez depende de la individualidad de cada quien, por lo que el conocimiento de estas necesidades requiere de un cuidadoso estudio.

Núñez Paula (1987, p.22) caracteriza las necesidades informativas en dos niveles de existencia: las que existen independientes de la conciencia del individuo -que él las llama peculiares- y las que existen concientemente en el hombre, las cuales son objetivas y manifiestas. De esta manera las necesidades peculiares, deben ser captadas a partir de la actividad que el individuo realiza, tal como lo expresaba Jiménez Denis y es en este tipo de necesidad que deben centrar su atención los estudios de usuarios, ya que el otro tipo se ha-

cen manifiestas usualmente por el usuario. Núñez aclara que las necesidades peculiares tienen una existencia objetiva y dinámica, pero debemos extraerlas del usuario, pues éste no las va a expresar con facilidad, debido a varios factores que en muchos casos caen hasta en prejuicios que arrastra el mismo usuario.

Wilson (1981, p. 8) nos habla de la necesidad de eliminar el término "necesidad de información" y utilizar en su lugar el término "búsqueda de información hacia la satisfacción de necesidades" pues hay muchos factores que inducen a la persona a la búsqueda de información, antes de que el sujeto sea consciente de su necesidad. Las necesidades psicológicas, afectivas o cognitivas -definidas como necesidades humanas- determinan el comportamiento del usuario hacia la búsqueda de la información. Con el fin de satisfacer esas necesidades humanas, el individuo busca la información donde quiera que esté, planteando una demanda; haciendo manifiesta una demanda la información.

Todos estos estudios nos demuestran que la connotación del término "necesidad de información" es muy compleja, por lo que no podemos ofrecer una receta que nos permita captar automáticamente del usuario, al nivel de existencia de esa necesidad. Esa captura se realiza a través de estudios de usuarios, los cuales evidentemente deben ser tan complejos como la necesidad misma que pretenden analizar.

Por otro lado, el manejo de esta terminología y su contenido específico, es muy reciente, pues se ha dificultado la definición de los diferentes términos y no es sino hasta ahora que se están definiendo términos tales como "demanda manifiesta", "necesidad de información", "demanda satisfecha", etc. Para Wilson (1981, p.5) este problema aún sigue sin solución pues ha existido una carencia de

definiciones teóricas que nos permitan aclarar completamente el significado con que estamos usando los diferentes términos. Esta dificultad ha provocado también que los estudios de usuarios que se realizan, sean un tanto ambiguos o indefinidos en cuanto al ámbito que cubren. Muchas veces se han observado estudios que abarcan objetivos múltiples, lo cual conduce a conclusiones dispersas, sin que se logre caracterizar al usuario en la profundidad necesaria, sino que por el contrario, se cubren superficialmente diferentes ítemes. Lo interesante es que cada objetivo planteado en el estudio abarque en la profundidad necesaria sus diferentes facetas, de manera tal que se puedan extraer conclusiones útiles y no una serie de afirmaciones dispersas que a nada conducen.

Por ello es necesario aclarar aquí cuáles son los posibles fines que los estudios de usuarios pueden perseguir. Estos no solo se realizan para determinar las necesidades de información de los usuarios. Sus alcances van más allá de este único fin. También se pretende con ellos otros objetivos, según han sido esgrimidos por diferentes autores. Núñez Paula (1987, p.32) afirma que los estudios de usuarios deben permitir además, interactuar con el usuario para satisfacer sus demandas y orientar la búsqueda informativa, en el nivel de profundidad deseado. Sin embargo, este mismo autor amplía mucho más su alcance, al determinar como otro de los fines del estudio de usuarios, la acción de "despertar u orientar en el sujeto sus intereses hacia la información que puede elevar cualitativa y cuantitativamente los resultados de su actividad" (Ibid., p.26). Esto nos lleva a examinar una función muy importante de estos estudios, cual es la acción de despertar en el individuo la necesidad de información; revelar la carencia que tiene para que pueda satisfa-

por su necesidad "peculiar", tal como la llama Núñez.

Kawatra (1985, p.73) identifica varias razones que justifican los estudios de usuarios, entre los cuales se destacan: la necesidad de identificar las limitaciones o problemas que enfrenta el usuario al utilizar los servicios bibliotecarios.

El nivel de participación del usuario en los programas que desarrolla la biblioteca, las prioridades en cuanto a recursos y servicios que debe definir la institución y la fuerza o debilidad que muestran los servicios y recursos bibliotecarios. Estas funciones, además de las que ya se señalaron,

especifican aún más el ámbito de los estudios y se pueden resumir en una sola: evaluación de los servicios y productos que ofrecemos.

Podemos observar estas diferentes funciones en la siguiente figura:



FIG. N° 1

Los estudios de usuarios cumplen tres funciones primordiales: determinar las necesidades de información de los usuarios, despertar el interés por la búsqueda de información en el usuario y evaluar los servicios y productos que ofrece la unidad de información. A su vez, al determinar las necesidades, se podrá definir científicamente el tipo de servicio y producto que requiere el usuario y se podrán determinar también, las estrategias de formación de usuarios con base en las características que haya arrojado el estudio. Estas tres funciones se interrelacionan a su vez, y todas convergen en un último fin, el cual es promover el uso de la información, razón de ser de los servicios que se han diseñado.

De todo esto concluimos que, dados los fines para los cuales se

realizan los estudios de usuarios, así se deberá escoger la metodología más apropiada, sin perder de vista la necesaria interrelación con el usuario.

2. LA METODOLOGIA UTILIZADA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Los estudios de usuarios empezaron a aparecer después de la Segunda Guerra Mundial (1948) cuando se comenzó a utilizar el término como un encabezamiento independiente. Mucho se escribió a partir de entonces, apareciendo múltiples artículos sobre su elaboración o sobre experiencias realizadas. Sin embargo, las investigaciones sobre el conocimiento teórico del concepto "necesidad de información" ha sido lento (Wilson, 1981, p.4). Para Wilson la causa

permanece en una metodología inadecuada y la ausencia de realizar investigación acumulativa. Parece que a mediados de los años ochenta, se dejó de publicar con la intensidad que se venía haciendo y pareciera que todo está dicho, de manera que ya no hay nada nuevo por aportar.

No obstante, a través de la revisión de literatura que se ha realizado y sobre todo, del estudio de los métodos que se utilizan en estas investigaciones, nos hemos dado cuenta que se han utilizado principalmente métodos cuantitativos, que tratan de "considerar al usuario solo como un factor estadístico" (Herrera y otros, 1980, p.284). Hay autores que defienden este método como el más apropiado, pues en otro caso, el investigador "no podrá estar seguro hasta dónde el comportamiento de

los individuos está siendo condicionado por el conocimiento de la situación" (Martyn y Lancaster, 1981). Quiere decir entonces que utilizando métodos indirectos como los llamados autores-nuestro estudio no se verá influenciado por las condiciones ambientales o subjetivas que genera la interacción con el usuario.

Ya Wilson (1981) observaba que la aplicación de una metodología inadecuada era la causante del desencanto por los estudios de usuarios. Posiblemente por ello, él mismo recomendó la aplicación de la investigación cualitativa como una alternativa más completa que la cuantitativa. Por otro lado, Núñez Paula (1987) concede mucha importancia a la necesidad de interactuar con el usuario, de manera que la metodología que se utiliza debe permitir no solo conocer las necesidades del usuario, sino también interactuar con él, pues ello permite determinar y satisfacer las necesidades del usuario en el nivel de profundidad deseado.

Las diferentes técnicas utilizadas dentro de los métodos cuantitativos, nos llevan a observar que la más común es la aplicación de encuestas -ya sea personalmente, por correo o teléfono- o el estudio indirecto, a partir de boletas de préstamos, de referencias bibliográficas (métodos informétricos) u otros elementos. No obstante que estos últimos han dado buenos resultados en algunos casos, también han sido cuestionados, sobre todo cuando se aplican en América Latina, donde la producción bibliográfica es relativamente escasas. Lo cierto es que se ha abusado de la aplicación de determinados instrumentos, pues en muchos casos se han determinado las necesidades de un grupo de usuarios, a través de la aplicación de un cuestionario con preguntas directas o aplicado a una muestra mal escogida. Tenemos claro que un simple cuestionario y aún una entrevista, no nos van a permitir conocer a

profundidad al usuario ni van a permitir la interacción tan necesaria de que hablaba Núñez Paula (1987).

La metodología de los estudios de usuarios deben captar el carácter dinámico que presentan las necesidades de información. Por lo tanto, "un estudio de usuarios debe prever, mediante determinadas formas de retroinformación, la actualización de sus características en los momentos más significativos durante la actividad del sujeto" (Núñez, 1987, p.23). Esto es, que los estudios de usuarios deben no solo captar la dinamicidad, el movimiento del comportamiento del usuario, sino que también deben ser tan flexibles que permitan mantener los actualizados. El mismo autor recomienda que la metodología debe definirse de acuerdo con la definición de diferentes categorías de usuarios, con la importancia social que estos tienen, las actividades que realizan y el vínculo que mantienen con el sistema (ibid, p.25). De esta manera, concluimos que el método para realizar los estudios de usuarios no debe ser único, sino que debe escogerse entre la variedad existente, aquellos que mejor se adapten a los objetivos que pretendemos alcanzar y en esa medida, tenemos que ser flexibles e innovadores para lograr lo que queremos. Más si lo que nos interesa es interactuar con el usuario y perseguimos objetivos como la evaluación o el fomento del interés por la información, no podemos perder de vista que su participación es muy importante, pues el usuario tiene mucho que decir y por hacer.

3. LOS METODOS PARTICIPATIVOS EN LA INVESTIGACION

De acuerdo con lo que hemos analizado anteriormente, con respecto a los diferentes métodos existentes, hemos definido ciertos criterios que debemos tomar en

cuenta al escoger la metodología más apropiada para realizar los estudios de usuarios. Entre ellos, uno muy importante consiste en partir de los fines que perseguimos con el estudio para entonces definir cuál es el método más conveniente. Pero hemos concluido que es muy importante captar la dinamicidad del usuario, así como la interacción que debe existir entre el investigador y el usuario para que éste sea un participante activo en la definición de sus necesidades, de sus intereses y de su satisfacción.

Es por ello que hemos decidido revisar la aplicación de los métodos participativos en la realización de estudios de usuarios. Antes, tenemos que analizar en qué consisten los métodos participativos.

En términos genéricos, se trata de involucrar a los grupos sociales que aportan la información que nos interesa, en la elaboración de la investigación. Esta corriente que se enmarca dentro de la investigación cualitativa, ha sido iniciada, desarrollada e impulsada en América Latina. Se le ha llamado "método alternativo" de la metodología tradicional (cuantitativa) y ha asumido diferentes formas, según sean sus fines: investigación-acción, autoinvestigación, investigación militante, investigación participativa, investigación-acción participativa (IAP), investigación directa y participante (IDyP), etc. Independientemente del nombre y las diferencias que presenta, se trata de identificar aquí la metodología donde los sujetos participan de lleno en la toma de decisiones y la ejecución de una o más fases de la investigación. Sus exponentes

* Para ampliar sobre este tema, véase de Estela Morales C. "La información científica y la investigación humanística". En: *Investigación bibliotecológica* 1(2):30-40, Ene-Jun, 1987.

más importantes (Fals Borda, Guy Le Boterf, Budd Hall y otros) han discutido mucho acerca de sus experiencias que ya cumplen casi los treinta años.

La investigación participativa - como la llamaremos de aquí en adelante - trata de captar el movimiento y los conflictos sociales, dentro de la perspectiva histórica. Al ser participante trata de eliminar la barrera existente entre el sujeto (el investigador y el usuario) y el objeto de estudio (la necesidad de información) dado que el sujeto se incorpora al campo de estudio y se autoanaliza. La comunidad deja de ser la cosa estudiada para convertirse en el actor que estudia y se transforma (Gomezjara, 1979, p.245). Al involucrarse, la comunidad acepta al investigador, que forma parte del proceso, como vehículo concientizador. Por ello, fácilmente la comunidad llega a autoanalizarse y a obtener conclusiones propias.

La investigación participativa capta una serie de circunstancias y estados de ánimo, de manera que puede identificar al usuario de una unidad de información no solo en su necesidad conciente, sino también en su necesidad peculiar. Por medio de un método participativo, el usuario puede no solo autoanalizarse, sino tomar conciencia de su necesidad, pues esta metodología permite y estimula una relación dialógica entre los sujetos que realizan el estudio.

Fals Borda (s.f., p.45) afirma que la investigación participativa se aplica a cualquier grupo, desde el indígena hasta el intelectual universitario; lo importante es que se puede dar un eficiente nivel de comunicación. Para Hall (1983, p.19) la investigación participativa es una actividad integrada que combina la investigación social, el trabajo educativo y la acción. Su rol central consiste en que los individuos involucrados en el proceso estén concientes de sus propias habilidades y recursos. Para Anton

de Schutter (1983, p.176) uno de los principales objetivos de la investigación participativa, es aclarar las intenciones de la gente que actúa y analizar las relaciones de comunicación y de las estructuras sociales a partir de sus acciones. En ella no hay mucho énfasis en el empleo de instrumentos, de estadísticas o muestreos. Al lado de la observación y la entrevista, caben la grabadora, las reflexiones, los debates grupales, técnicas sociométricas, estudios documentales o combinando varias técnicas simultáneamente.

Si trasladamos estas características a lo que tradicionalmente se ha considerado como un estudio de usuarios, podemos observar que esta metodología se aplica perfectamente a la comunidad que cubre una unidad de información. Pero tratándose de bibliotecas universitarias la aplicación es aún más acertada, pues en una institución de enseñanza superior, encontramos una comunidad con categorías de usuarios claramente definidos y ubicados dentro de una estructura institucional con intereses comunes. Por otro lado, si se trata de realizar un estudio que capte la realidad en movimiento, que pueda percibir al usuario tal cual es, con su dinamicidad y sobre todo, que se pueda establecer una relación dialógica con el usuario, entonces la investigación participativa se torna la opción más adecuada.

Vamos más detenidamente. El estudio de usuarios debe propender hacia la caracterización del usuario, con el fin de determinar cuáles son sus necesidades de información (véase Fig. N° 1). A partir de ellas podremos diseñar sistemas de información que satisfagan esas necesidades o definir estrategias de formación de usuarios. Pero también a través de un estudio de usuarios podremos despertar el interés por la información y evaluar los servicios que hemos ofrecido. En estas dos últimas funciones

sobre todo, resulta muy importante promover la participación del usuario; no solo para que exprese libremente qué opina del servicio que se le ofrece, sino también cómo podríamos, desde nuestra unidad de información, atraer su atención hacia los servicios; en otras palabras, crear conciencia sobre su necesidad peculiar de información. De ahí que si pretendemos darle participación al usuario para que exprese sus demandas u opiniones y a la vez, concientizarlo para que haga uso del servicio de información, la metodología participativa es la que mejor se adapta a los resultados que esperamos. Tal como lo afirma Gomezjara (s.f., p.247) la investigación participativa "sirve para investigar las necesidades de la comunidad y para aumentar la conciencia y el compromiso dentro de ésta".

4. METODOLOGIA DE UN ESTUDIO DE USUARIOS PARTICIPATIVO

Observemos seguidamente cómo se aplica en la práctica un estudio de usuarios participativo.

En primer lugar, este se desarrolla en dos niveles de trabajo: uno de acercamiento y delimitación empírica del área y otro de intervención en ella. Su punto de partida lo constituye el acercamiento empírico a la comunidad y su punto de llegada, será la determinación de las necesidades de información de los usuarios. Tradicionalmente el usuario se ve marginado por la Biblioteca, ésta no lo forma ni lo atrae hacia sus servicios. Con la metodología participativa, el usuario llega a formar parte integrante de la Biblioteca, pues a través de las instancias de participación que se le ofrecen, llegará a acercarse sin barreras.

Vamos entonces cuales son los pasos de este método:

1. Se deben establecer los primeros contactos informales para delimitar los grupos con los cuales

se piensa trabajar. En este caso, se deben iniciar los contactos aprovechando la estructura de la universidad: a partir de las autoridades de las diferentes instancias administrativas (facultades, escuelas, departamentos, institutos, etc.). Ante ellos se expondrá la idea y se les pedirá consejo acerca de la mejor forma de lograr la inserción en la comunidad.

2. Realización de reuniones formales con los miembros de la comunidad con el fin de lograr un acercamiento con los usuarios. Estas reuniones se deben realizar por subgrupos, y en ellas se tratará de identificar cuáles son las formas más adecuadas para realizar la sesión donde se discutirá la información que nos interesa captar.

3. Con base en las dos conversaciones anteriores, se redactará un anteproyecto de investigación, donde se incluirán los objetivos, el problema, la población y muestra - si fuera necesario - las técnicas e instrumentos que se utilizarán, etc. Este anteproyecto será discutido con los usuarios en la sesión inicial.

4. Formación y entrenamiento del equipo de trabajo que va a servir como facilitador de la investigación. Este equipo debe ser interdisciplinario, donde es muy importante la participación de un psicólogo, y podrá estar formado por el comité de la biblioteca u otros profesionales cercanos.

5. Convocatoria a una o varias sesiones por grupos o subgrupos de la comunidad de usuarios. En estas sesiones se van a discutir los puntos que nos interesa, de acuerdo a la información que debamos obtener. En primer lugar, se discutirá y aprobará el anteproyecto utilizando diversas técnicas de motivación y participación. Pueden usarse medios audiovisuales, trabajo en subgrupos y discusión en plenario, como técnicas que inciten a la participación y la discusión. En este momento debe captarse no solo lo que se dice, sino

también lo que los grupos hacen y para ello podemos utilizar cualquier equipo audiovisual que tengamos a mano (grabadoras, cámaras de video, etc.). También es importante que se aplique un instrumento que trate de recopilar ordenadamente, lo más importante de la discusión. Esta información escrita complementará la información oral o visual que hagamos captado, y en ningún momento sustituirá la recolección de información espontánea que genere el grupo.

6. El equipo se reunirá después para sistematizar toda la información recopilada y redactar un informe que será presentado ante la comunidad. Este será el momento en que se interpretarán y analizarán los datos y las acciones para darles forma de acuerdo al proyecto de investigación que se definió.

7. En una última sesión se presentarán los resultados a los usuarios y se discutirán para extraer un informe definitivo. En esta sesión se podrá discutir con los usuarios, algunas formas permanentes de actualizar la información ofrecida por ellos. Asimismo, se puede discutir en ese momento, las posibles acciones que siguen a la investigación, con el fin de aprovechar la información brindada por ellos.

Se debe destacar la necesidad de puntualizar con exactitud en el proyecto de investigación, cuales son las variables e indicadores que nos interesa estudiar, sin que ello menoscabe toda la información que espontáneamente salga de los usuarios. En este caso, deben seguirse todas las indicaciones dadas de la investigación tradicional, con el fin de que la información que captemos sea la que realmente necesitamos y no otra. Durante todo el proceso se debe tener presente que estamos investigando y que tenemos que guardar la rigurosidad científica que se requiere.

Debemos tomar en cuenta

que en este caso, la creatividad e iniciativa que podamos aplicar es muy válida. Nuestro fin será acerca al usuario; ofrecerle la confianza necesaria para que exprese sus inquietudes, sus dudas y sus reclamos. Por lo tanto, se hace necesario romper la barrera existente entre el usuario y la unidad de información para que aquel exprese abiertamente sus demandas. Es por ello que a la par de la realización de la investigación, se debe desarrollar una acción educativa con el usuario, con los fines ya expuestos. Es muy importante aprovechar este espacio para interesar al usuario en el uso de la información, y de ahí la acción que se puede desarrollar a partir del estudio de los usuarios.

CONCLUSIONES

Se ha tratado aquí la importancia que tienen los estudios de usuarios en toda unidad de información, pero se ha hecho énfasis en la viabilidad que tiene la aplicación de una metodología participativa en bibliotecas universitarias.

Estos estudios deben propiciar la interacción con el usuario y a su vez estimular una acción, como consecuencia de esa relación estrecha, que promueva el uso de la información. Pero además se define aquí la necesidad de desarrollar un trabajo educativo con el usuario, que se concrete en estrategias de formación para el buen uso de los servicios y productos. De esta manera, podemos demostrar aquí que, aplicando una metodología participativa en la realización de estudios de usuarios, se cumplen los tres postulados básicos que Hall menciona (1983, p.19):

La investigación: Estudios de usuarios

Pasa a la pág. 29



idad de la realización del Curso "El Usuario de la", organizado por el CONACYT y efectuado del 15 o de 1989, dialogamos con la Dra. MSL Benilda Sa. Docente de la Escuela de Bibliotecología y Cien- formación de la Universidad de Costa Rica, quien la actividad académica de este evento. Le formu- guientes preguntas:

stitucional, para importante o no usuarios?

unidades de in- suarios y de sus que permitiría a io efectivo a ni- bién determina- des a las necesi- que estén llevan-

y/o funciona- ción debe reali- qué efectos se

nidad de infor- menos un estu- in de acuerdo a puestas. De ser

Esto permitirá una planificación adecuada y una reacionalización de recursos humanos, bibliográ- ficos, recursos económicos, permitiendo a su vez determinar las necesidades reales y poten- ciales de información, aspectos fundamentales para priorizar los servicios que deberá dar a la unidad de información.

¿Existe un programa sistemático en la formación de usuarios en América Latina?

— Al respecto, es necesario indicar que la formación de usuarios es un proceso por medio del cual se capacita al usuario para que haga un uso efectivo de las fuentes y servicios de infor- mación. Esta capacitación puede hacerse a tra- vés de la educación formal, no formal y la ins- trucción.

A nivel de institución, todas las unidades de información llevan a cabo la educación de usuarios en América Latina, por medio de res- puestas rápidas de ubicación y con guías de co-

La educación no formal exige mayor compromiso de quien aprende y educa ya que el maestro desaparece como tal dando calidad, ins- trumentos, ambientes y recursos que permitan esta educación. Considero que es bajo este tipo de educación que, a nivel de América Latina, se ha empezado a llevar a cabo en la educación de usuarios, ya que es un tema que dada su impor- tancia se ha venido analizando en Congresos, Seminarios y otros eventos con miras a dar solu- ciones al problema. Como ejemplo a esta in- quietud, se ven resultados en países como Co- lombia, Venezuela, Costa Rica y no dudo que en cada uno de los países, en una forma mayor o menor estructurada se haya iniciado esta forma- ción de usuarios que desde luego debería iniciar- se en todas las unidades de información, desde las bibliotecas infantiles hasta las bibliotecas os-

pecializadas y centros de documentación, donde ya toda hablarse entonces de una educación formal de usuario, formando parte de la educa- ción integral del individuo.

¿Qué recomendaciones haría al respecto para el Ecuador?

— En el Ecuador no hay duda que existe una gran preocupación por los usuarios de la infor- mación y sus necesidades, por tal razón se hace necesaria la preparación de personal profesional bibliotecario que esté en capacidad de llevar a cabo los estudios de usuarios que permitan a ni- vel de unidad, de institución, de Subsisma o de Sistema según se le ubique, determinar las cate- gorías de usuarios, sus necesidades de infor- mación y su formación adecuada.

Metodología....

Viene de la pág. 25

La acción: Incentivación del uso de la información.

Evaluación de los servicios

El trabajo educativo: Forma- ción de usuarios.

Todas estas acciones integra- das se pueden desarrollar en una gestión, aplicando la metodología participativa a los estudios de usuarios.

Alcalde Cardoza, Javier, "Investigación de usuarios. RIDECA 6(11), 1985.

Demo, Pedro, *Investigación participativa: mi- to y realidad*. Buenos Aires: Kapelusz, 1985.

Fals Borda, O. y Carlos R. Brandao, *Investiga- ción participativa*. (s.l.): (Instituto del Hombre, Ed. de la Banda Oriental, (s.f.))

Gomezjara, Francisco A. "La investigación di- recta y participante". En: *El diseño de la in- vestigación social*. México: Ed. Nueva So- ciología, 1979. Apéndice 4.

Hall, Budd L. "Investigación participativa, co-

nocimiento popular y poder: una reflexión per- sonal". En: *La investigación participativa en América Latina*. Pátzcuaro, Michoacán: CREFAL, 1983.

Herrera, H., Libro Lotero e Iván Rúa, "Los estu- dios de usuarios en las bibliotecas universita- rias". *Revista Interamericana de Bibliotecología* 3(1):281-299, Ene.-Dic., 1980.

Jiménez Onís, Miguel, "Consideraciones sobre la educación y formación de usuarios de información en Cuba". *Actualidades de la in- formación científica y técnica* 17(5):83-109, Jun., 1986.

Kawelra, P.S. "User studies: state of the art". *Annals of library science and documentation* 32(3/4):73-75, Set.-Dic., 1985.

Lancaster, F.W. *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, 1983.

Maheshwari y Trivedi, "Information needs of Indian Food scientists: a case study at CF- TH, Raigarh". *Annals of library science and documentation* 33(1-2):67-75, Mar.-Jun., 1987.

Martín, John & F.W. Lancaster, *Investigative methods in library and information science*.

en introducción. Virginia: Information Resour- ces Press, 1981.

Núñez Paula, I.A. "Acerca de la metodología de estudio de las necesidades informativas. Las necesidades peculiares de información". *Actualidades de la información científico- técnica* 18(5):21-52, 1987.

— — — "La idoneidad como criterio para eva- luar la satisfacción de las necesidades pecu- liares de información". *Actualidades de la in- formación científico-técnica* 17(5):69-84, 1986.

Schutter, Anton de, *Investigación participati- va: una opción metodológica para la educa- ción de adultos*. Pátzcuaro, Michoacán: CREFAL, 1983.

— — — y Boris Yopo, "Desarrollo y perspecti- vas de la investigación participativa". En: *La investigación participativa en América Lat- ina*. Pátzcuaro, Michoacán: CREFAL, 1983.

Taylor, Peter J. "La educación de los usuarios y el cometido de la evaluación". *Boletín de la Unesco para bibliotecas* 32(4):271-279, 1978.

Wilson, T.D. "On user studies and information needs". *Journal of documentation* 37(1):3-15, 1981.