

LAT - 1662

SEMINARIOS DE INVESTIGACIÓN  
*Seminario Usuarios de la Información*

*Mesa redonda*

USUARIOS  
DE LA INFORMACIÓN

COORDINADORES

*Patricia Hernández Salazar*  
*Juan José Calva González*



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

Mesa redonda. Usuarios de  
la información

No. Lat. 007662

No. Adq. \_\_\_\_\_

No. Sist. \_\_\_\_\_

Tipo de Adq. Donación

Fecha 20. Octubre 2011

ejemplar 1

COLECCIÓN  
SEMINARIOS DE INVESTIGACIÓN  
Seminario usuarios de la información 1  
Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas

---

---

**Mesa redonda. Usuarios de  
la información**

Memoria  
del 13 de octubre al 13 de noviembre de 2002

**Compiladores**  
**Patricia Hernández Salazar**  
**Juan José Calva González**

**BIBLIOTECA**



**CENTRO UNIVERSITARIO  
DE INVESTIGACIONES  
BIBLIOTECOLÓGICAS**



Universidad Nacional Autónoma de México  
2003

**INFOBILA**

Z711.2

M47 Mesa redonda . Usuarios de la información (2002 : México, D. F.)

2002 Mesa redonda . Usuarios de la información : memoria : México D. F. 9 y 11 de abril de 2002 / Compiladores Patricia Hernández Salazar ; Juan José Calva González. -- México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003.

ix, 34 p. -- (Seminarios de Investigación. Seminario usuarios de la información ; 1)

ISBN: 970-32-0998-X

Esta mesa redonda forma parte del *seminario* titulado *Usuarios de la información*, que se presentó dentro de los festejos del 20 aniversario del CUIB.

1. Usuarios 2. Necesidades de Información 3. Formación de Usuarios I. Hernández Salazar, Patricia II. ; Calva González, Juan José

*Diseño de portada:* Ignacio Rodríguez Sánchez

Primera Edición 2003

DR © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, México D.F.

Impreso y hecho en México

ISBN: 970-32-0998-X

# Contenido

PRESENTACIÓN . . . . .	vii
Patricia Hernández Salazar	
Juan José Calva González	

## I

INVESTIGACIÓN DEL FENÓMENO DENOMINADO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: DOCUMENTO BASE . . . . .	1
Patricia Hernández Salazar	
Juan José Calva González	

## II

CONCLUSIONES . . . . .	15
Juan José Calva González	
Octavio Castillo Sánchez	
Rosa Elba Chacón Escobar	
Juan René García Lagunas	
Emma Hernández Gómez	
Patricia Hernández Salazar	
OBRAS CONSULTADAS . . . . .	29
OBRAS DE LOS PARTICIPANTES RELACIONADAS CON EL TEMA DE USUARIOS . . . . .	29

## Presentación

**E**l Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) fue fundado en 1981, como una dependencia que se encargaría de producir conocimiento nuevo sobre fenómenos relacionados con la bibliotecología.

En la actualidad la misión del Centro es realizar investigaciones teóricas y aplicadas sobre fenómenos relacionados con el ciclo del conocimiento registrado: sus formas de producción, registro y transferencia; las comunidades de usuarios y lectores, y los medios, procesos y tecnologías utilizados para vincular sociedad e información. Esta misión se cubre con el desarrollo de varias líneas de investigación que van desde establecer los fundamentos de las ciencias bibliotecológicas y de la información, hasta determinar el impacto que las tecnologías de información han tenido dentro de estas ciencias.

En el 2001 el Centro cumplió su 20 aniversario. Para festejar tan conmemorable fecha se organizaron una serie de eventos con el fin de intercambiar experiencias con los pares dedicados a investigar sobre la bibliotecología y ciencias afines. Dentro del marco de estos festejos se organizó y presentó el *Seminario Usuarios de la Información*, cuyo propósito es generar de manera permanente los supuestos teóricos del fenómeno denominado usuarios de la información. Para tener un primer acercamiento con los estudiosos del tema se llevó a cabo la *Mesa Redonda : Usuarios de la Información*, entre el 9 y el 11 de abril del 2002. Este primer acercamiento permitió establecer las bases para abordar dicho fenómeno.

Los participantes de la Mesa fueron: la doctora Patricia Hernández Salazar y el doctor Juan José Calva González, investigadores del CUIB; el maestro Octavio Castillo Sánchez, Coordinador de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas, de la Universidad de Panamá; la licenciada Rosa Elba Chacón Escobar, docente de la Universidad Autónoma de Chiapas; el licenciado Juan René García Lagunas, Director del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí; y la licenciada Emma Hernández Gómez, profesora de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

Con el fin de que el intercambio fuera más enriquecedor se invitó a aquellos estudiantes de la maestría en Bibliotocología y Estudios de la Información, de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México, que desarrollan su trabajo de tesis sobre el tema usuarios de la información: Lucía Avila Camacho, Alicia Cervantes Cruz, Laura Figueroa Barragán, Angélica Guevara Villanueva, Ana Maris López Jaramillo, Raúl Ortega Muñoz, José E. Ramírez Carvajal, Lourdes Sánchez Monroy, Blanca E. Solís Valdespino, Juan Soria Vázquez y María Elvia Vázquez Velásquez.

El objetivo del evento se cubrió cabalmente, y ello nos motiva a seguir impulsando reuniones de este tipo.

Patricia Hernández Salazar  
Juan José Calva González

Investigación del fenómeno  
denominado usuarios  
de la información:  
documento base

Patricia Hernández Salazar  
Juan José Calva González

## Introducción

El interés por estudiar el fenómeno usuarios de la información data de 1930. Los primeros intentos fueron realizados en Estados Unidos de Norteamérica por profesores de la Escuela de Biblioteconomía de la Universidad de Chicago,<sup>1</sup> cuya intención era determinar las necesidades de información que tenían las comunidades que asistían a bibliotecas públicas, pero al final se convirtió en un estudio de comportamiento informativo.

Desde ese año hasta ahora se han llevado a cabo en ese país una gran cantidad de trabajos sobre el tema. Desafortunadamente la mayor parte de estos trabajos describen características de las comunidades de usuarios, pero no establecen delimitaciones conceptuales o metódicas que puedan trasladarse a otros estudios.

---

1 Menezes de Figueiredo, Nice. "Aspectos especiais de estudos de usuarios". En *Ciência de informação*. 12 (2) : 43, 1983.

En América Latina las experiencias más antiguas aparecen alrededor de 1960 y se las denomina cursos de formación de usuarios, pero presentan el mismo problema: no determinan los marcos conceptuales. Existen también algunos esfuerzos aislados que no han sido lo suficientemente difundidos y discutidos como para ser aceptados.

Consciente de esta problemática, el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas sostiene la línea de investigación denominada usuarios de la información dividida en dos fenómenos básicos: formación de usuarios y necesidades de información. Estas investigaciones han arrojado resultados que pueden contribuir al establecimiento de principios teóricos que sustenten al campo de usuarios y, como consecuencia, a la disciplina bibliotecológica.

Para tal fin se decidió organizar y desarrollar el Seminario Usuarios de la Información, cuyo objetivo es generar los supuestos teóricos del fenómeno denominado usuarios de la información, y cuya primera actividad es esta Mesa Redonda. Su propósito es establecer los lineamientos que se seguirán para que el Seminario funcione adecuadamente.

Este documento plantea los grandes temas que el tópico usuarios debe abordar. Su primera parte, *Producción bibliográfica de los profesionales de la información sobre usuarios* analiza los trabajos que se han escrito en diversos países de América Latina y que tratan los principales

aspectos del fenómeno usuarios. La sección *Usuarios de la información en la educación bibliotecológica* presenta las asignaturas que existen sobre usuarios en los planes de estudio de las escuelas de bibliotecología o biblioteconomía mexicanas.

Enseguida se justifica a *Los usuarios como fenómeno esencial de investigación* desde tres perspectivas: producción bibliográfica, enseñanza y evolución de la bibliotecología.

Por último, en la cuarta sección *Hacia la determinación de campos que conforman el fenómeno usuarios de la información*, presentamos algunos campos y subcampos que en nuestra opinión deberían integrarse al tema.

## **Producción bibliográfica sobre usuarios hecha por profesionales de la información**

Como hemos apuntado, el interés por el tema de usuarios surgió hace varias décadas, lo cual nos hizo suponer que existiría una cantidad considerable de trabajos que lo abordaran. Y además supusimos que esta producción sería consistente y sistemática.

Para tratar de probar estos supuestos hicimos varias búsquedas en la base de datos INFOBILA, que contiene aproximadamente 15,280 registros de trabajos que abordan diferentes áreas de bibliotecología y ciencias de la información.

Los descriptores que se utilizaron fueron usuarios, estudios de usuarios y formación de usuarios, y el resultado ascendió a 370 registros entre libros, artículos de publicaciones periódicas, ponencias presentadas en diversos tipos de eventos académicos, folletos profesionales y documentos de trabajo. Esta cifra representa tan solo el 2.4 % de la base.

Los resultados de esta búsqueda dejaron sin validez el primer supuesto (existencia de una cantidad considerable de trabajos sobre el tema), ya que la cantidad de trabajos sobre usuarios producidos por los profesionales de la información es muy baja.

Para comprobar el segundo supuesto (producción consistente y sistemática) realizamos dos etapas que incluyeron varias actividades, la primera de las cuales consistió en identificar, dentro de esos 370 registros, el número de trabajos por autor(a). Encontramos que la cantidad mínima fue 1 y la máxima 13, y que prevalecía la cifra de un trabajo por autor(a). En la segunda etapa se analizaron los documentos de aquellos autores que habían escrito más de tres trabajos (18). De este análisis derivamos las siguientes conclusiones:

- En la mayoría de los casos los segundos y terceros trabajos son variaciones del primero y no añaden aportaciones nuevas.

- ✓ Básicamente los trabajos son de dos tipos: descripciones de experiencias específicas, y análisis bibliográficos de la obra de autores anglosajones.
- ✓ La mayoría de los trabajos no precisan conceptos tales como: metodología, método, técnica e instrumento de trabajo.
- ✓ No existe consistencia en la conceptualización de términos fundamentales como información, usuario, estudios, o formación de usuarios.
- ✓ Los documentos sobre estudios de usuarios presentan varias características que podemos identificar como deficiencias, a saber:
  - › existe confusión entre la función y los objetivos de los estudios de usuarios,
  - › falta conocimiento sobre las técnicas de estudios de usuarios y ello provoca que éstas no sean bien aplicadas,
  - › la mayoría de ellos son estudios mal diseñados y por tanto no captan los datos que se necesitan, y
  - › carecen de rigor en aspectos estadísticos como la determinación de las muestras y el análisis de los resultados.

Con los resultados de las dos etapas anteriores concluimos que la producción sobre el tema usuarios no es ni consistente ni sistemática.

## Usuarios de la información en la educación bibliotecológica

El tema de usuarios parece ser poco tratado por los diferentes planes de estudio de las escuelas de bibliotecología del país, y sólo las actuales revisiones de los planes de estudio de diversas universidades parecen haberse percatado de que no existía esta asignatura como tal, lo cual se ve reflejado en su inclusión en las propuestas de nuevos planes de estudio.

Lo anterior es reciente porque la característica imperante era que no existían tales asignaturas. Cabe mencionar que el tema relativo a los usuarios era tratado o nombrado en diferentes asignaturas dentro de los planes de estudio, pero no se le dedicaba el suficiente tiempo ni profundidad a la temática y ello ocasionaba lagunas en su conocimiento.

Las asignaturas usuarios, formación de usuarios o estudios de usuarios no son constantes en el currículo de las seis escuelas de bibliotecología, como se demuestra con los siguientes datos:

### *Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivistia*

Licenciatura en biblioteconomía

Asignaturas: usuarios y servicio a los usuarios

### *Universidad Autónoma de Chiapas*

Licenciatura en bibliotecología

Asignaturas: usuarios I y usuarios II

***Universidad Autónoma de Nuevo León***

Licenciatura en bibliotecología e información

Asignatura: usuarios

***Universidad Autónoma de San Luis Potosí***

Licenciatura en bibliotecología e información

Asignatura: usuarios de la información

***Universidad Autónoma del Estado de México***

Licenciatura en ciencias de la información

Actualmente no existen asignaturas relacionadas con usuarios. En el nuevo plan se impartirá como: formación de usuarios

***Universidad Nacional Autónoma de México/  
Colegio de Bibliotecología***

Licenciatura en bibliotecología

No existen asignaturas relacionadas con usuarios. En el nuevo plan de estudios se impartirá como usuarios de la información

Asimismo, la producción escrita acerca del fenómeno que representa el usuario de la información con todos sus campos, ya sea que surja de la docencia o del propio proceso de enseñanza aprendizaje, no se encuentra reflejada en las diversas publicaciones periódicas o en las monografías. Esto nos lleva a suponer que el tema aún no es lo suficientemente significativo para las comunidades de las escuelas, hecho que se ve reflejado

en la escasez de documentos en los que se reflexione sobre este tópico desde una perspectiva teórica o metodológica.

Es importante señalar con relación a este aspecto de la producción escrita, que sería muy conveniente mantener una consistencia, tanto en la producción docente como en la investigación, en esta temática específica que es el fenómeno usuarios de la información, pues esto permitiría un avance y desarrollo que nos ayudaría a entender, esclarecer e ir generando conocimiento sobre este fenómeno.

### **Los usuarios como fenómeno esencial de investigación**

En un principio, para la bibliotecología y las disciplinas afines el paradigma prevaleciente era considerar a la organización como el eje sobre el que giraba cualquier investigación. Siguiendo este paradigma se entendía que las unidades o servicios de información se organizaban por el mero afán de tener un orden, entonces este “orden” se convirtió en el objeto de estudio de dichas disciplinas y los fenómenos que se derivaron fueron las formas de ordenar, las nuevas tecnologías para organizar y la normalización en el ordenamiento, entre otros.

Pero al ir resolviendo los problemas relacionados con estos fenómenos surgieron inquietudes, por ejemplo, el para qué de la organización y cuál era su sentido.

La identificación de esto esclarecería el sentido o esencia de la bibliotecología. No se tenía claro cuál era el objetivo del orden. Al profundizar sobre este tema el para qué se convirtió en para quién y se consideró necesario dirigir los esfuerzos hacia el estudio del sujeto clave de la organización: el usuario.

Así, el usuario se transformó en el objeto/sujeto de estudio de la bibliotecología y con ello cambió el paradigma inicial; no sólo se debía estudiar la organización de la información, sino también la relación entre la organización y el uso de la información, por lo que el nuevo objeto de estudio de la bibliotecología se transformaba en:

[...] el registro y flujo del conocimiento y de la información [organización]; así como la circulación social de los medios que la contienen para hacer posible su uso[...]

Las frases “circulación social de los medios” y “hacer posible su uso”, nos remiten de inmediato al individuo o individuos que son o serán las comunidades humanas que utilizarán ciertos recursos organizados.

Otra justificación importante radica en el hecho de considerar al sujeto como principio y fin del ciclo de producción de información, ya que es él quien la genera, la recupera y la usa para crear o recrear conocimiento, el cual es plasmado en recursos de información.

A pesar de que los especialistas en información están conscientes de este hecho no han estudiado el

fenómeno usuarios en forma sistemática y consistente, como quedó demostrado al analizar los dos aspectos más importantes para el desarrollo de una disciplina: la producción bibliográfica y la educación.

Por todo lo anterior queremos enfatizar la importancia de investigar sobre los usuarios, con toda la carga académica que la palabra investigar tiene, esto es: rigor en las formas y procesos (métodos y técnicas) para abordar y resolver los problemas que se delimiten; establecimiento de comunidades de estudio (colegios invisibles); comunicación sistemática de los resultados obtenidos; discusión sobre los resultados entre pares, y generación de supuestos teóricos debidamente apuntalados para que sean aceptados por las comunidades epistémicas.

Este último punto es de capital importancia puesto que el sustento de un campo de conocimientos está determinado por la delimitación de sus principios o fundamentos, sus supuestos y sus relaciones conceptuales.

### **Hacia la determinación de campos que conforman el fenómeno usuarios de la información**

Toda vez que hemos percibido y aceptado a los sujetos que generan y usan la información, o sea a los usuarios de la información, como pilar y fenómeno que debe investigar la bibliotecología, requerimos ahora

reflexionar sobre los diversos campos y subcampos de conocimiento que lo integran.

De acuerdo con los resultados de nuestras investigaciones los campos y subcampos que se tendrían que considerar son los siguientes:

- ▼ Información
- ▼ Usuario de la información
- ▼ Necesidades de información
- ▼ Comportamiento en la búsqueda (comportamiento informativo)
- ▼ Satisfacción de usuarios
- ▼ Estudios de usuarios
- ▼ Perfiles de usuarios
- ▼ Actitud ante la información, los servicios y los profesionales de la información
- ▼ Formación de usuarios
- ▼ Comunicación entre usuarios y profesionales de la información
- ▼ Métodos, técnicas e instrumentos para abordar el fenómeno usuarios

Cabe aclarar que el estudio sistemático y riguroso de estos campos y subcampos requiere generar los conceptos, características, relaciones conceptuales y relaciones procedimentales. Dichas relaciones se establecerán, en un primer nivel, al interior del fenómeno usuarios, y en un segundo con otros campos de la bibliotecología.

## II

### Conclusiones

Juan José Calva González  
Octavio Castillo Sánchez  
Rosa Elba Chacón Escobar  
Juan René García Lagunas  
Emma Hernández Gómez  
Patricia Hernández Salazar

**L**a discusión se organizó de acuerdo con la estructura y contenidos del documento base. De las nutridas intervenciones de los asistentes se recogieron los primeros resultados, que fueron luego trabajados y enriquecidos por el grupo de participantes. A continuación se presentan las ideas a las que se llegaron.

### **Producción bibliográfica sobre usuarios hecha por profesionales de la información**

Los asistentes aceptaron la problemática que presentó el documento base para explicar la falta de producción sobre el tema desde la perspectiva de cantidad y consistencia, y ello generó la necesidad de determinar las causas que originaron este problema. Aunque la mayoría de éstas han sido señaladas en diversos trabajos y foros bibliotecológicos, conviene reiterarlas con el fin de enfatizar su presencia y recordar que no se han resuelto. Algunas son de tipo general, como la falta de aspectos relacionados con el proceso de investigación para elaborar los planes de estudio, lo que repercute en

la imposibilidad de resolver problemas sobre el fenómeno usuarios.

He aquí una lista de las principales causas que propician la baja producción bibliográfica de los profesionales de la información:

- El docente no está preparado para investigar, por eso tampoco fomenta una actitud favorable en relación con la investigación, en nuestro caso hacia el fenómeno usuarios.
- Hay una falta de sensibilización para realizar estudios de usuarios en la formación de profesionales.
- El tema de usuarios se desarrolla en el nivel licenciatura de forma superficial.
- Existe en general poco dominio sobre referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación y en particular para abordar el tema de usuarios.
- Falta orientación para presentar trabajos publicables.
- No existen vehículos de divulgación para los trabajos producidos, y menos para los relacionados con el tema usuarios.
- Los mecanismos de la distribución de las publicaciones son inadecuados.
- No se aceptan los conceptos generados por la comunidad intelectual.

- ▼ El desarrollo de la profesión no propicia la lectura ni la escritura en el propio bibliotecólogo.
- ▼ El trabajo administrativo del bibliotecólogo absorbe gran parte de su tiempo, situación que no le permite hacer investigación en general y en particular sobre los usuarios.
- ▼ Faltan programas institucionales que promuevan la producción intelectual.

## Usuarios de la información en la educación bibliotecológica

Para abordar este punto los representantes de cada institución participante (Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, Universidad Autónoma de Chiapas, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Universidad Nacional Autónoma de México y Universidad de Panamá) expusieron la situación que tiene el tema dentro de sus planes y programas de estudio.

### **México**

#### **Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía**

La asignatura *usuarios de la información* se incluye por primera vez en el currículum de la licenciatura en biblioteconomía en el plan de 1992, ubicada en la línea de formación de servicios de información y usuarios e impartida en el segundo semestre. Debido a las políticas académico-administrativas de la escuela la asignatura de

usuarios tuvo un desarrollo limitado porque se impartía como una materia aislada que casi no tenía relación con las demás asignaturas y en general con el currículum completo.

En 1997 se inicia el proceso de revisión y actualización del plan de estudios de 1992 y se genera uno nuevo que nace en 1998. En éste la línea de formación ya se denomina usuarios de información y servicios, y ofrece asignaturas en las que el aspecto usuario de información es determinante, tales como:

- Usuarios de la información (1er. Semestre)
- Servicios al público (2do. Semestre)
- Promoción de los servicios (7º Semestre)
- Formación de usuarios (8º semestre)

Para 1998, cuando se puso en marcha este plan, se iniciaron también los trabajos de revisión, de los que surge el plan 2000 que se inició en septiembre de ese año.

El plan 2000 continúa la línea usuarios de la información vinculándola con los servicios bibliotecarios desde su establecimiento y consolidación hasta su promoción y con la formación de usuarios.

Estas son las asignaturas que incluye:

- Usuarios de la información (1er. Semestre)
- Servicios al público (2do. Semestre)
- Promoción de los servicios y formación de usuarios (5º semestre)
- Planeación de los servicios (6º semestre)

### Universidad Autónoma de Chiapas

El currículum de la licenciatura en bibliotecología de la Facultad de Humanidades Campus VI, de la Universidad Autónoma de Chiapas se inició en septiembre de 1992. La materia de usuarios I y II se impartió inicialmente en los semestres séptimo y octavo, en el año de 1995. Como el programa cerró durante dos años son sólo cuatro las generaciones que han sido formadas en estas asignaturas en el área usuario de la información. El carácter de la asignatura es obligatorio, otorga nueve créditos y sigue la modalidad teórico-práctica.

Existe una sola tesis colectiva sobre el tema de usuarios y corresponde a egresados de la segunda generación. Su título es *Caso Facultad de Humanidades Campus VI de la UNACH*.

De los alumnos egresados se han titulado seis. En este año (2002) se han matriculado 158 alumnos en el programa.

El futuro profesional de los egresados de la licenciatura habrá de fomentar la investigación en torno a los usuarios y las necesidades de información; propiciar que el bibliotecólogo se convierta en un promotor de uso de la información; convencer a la sociedad para que use la información; promover la lectura, y, lo más importante, incorporar los cambios e innovaciones relacionados con el manejo y uso de la información y ponerlos a disposición de la comunidad a la que servirá.

### **Universidad Autónoma de San Luis Potosí**

La licenciatura en biblioteconomía que se imparte en la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, nació en 1980 con el objetivo de formar profesionales preparados para satisfacer las necesidades de información de la zona III de ANUIES: Aguascalientes, Durango, Querétaro, Zacatecas y San Luis Potosí.

Inició sus actividades el día 7 de septiembre del mismo año con 31 alumnos, de los que sólo egresaron 12 en el año de 1984. El plan de estudios original fue cursado por la primera generación, pero la siguiente cursó las mismas materias sólo hasta el quinto semestre. En 1982 entra en aplicación un nuevo plan de estudios, que se modifica nuevamente en 1985 y permanece hasta 1989; estos cambios en los planes de algunas materias se referían a contenidos, ubicación o nombre.

En estos planes de estudio, el tema usuarios se abordaba en el contenido programático de las siguientes materias:

- ▼ Bibliotecas universitarias
- ▼ Servicios al público
- ▼ Fundamentos del servicio de consulta
- ▼ Planeación de los servicios bibliotecarios

Como resultado de la revisión curricular iniciada en 1995, en 1998 entra en función el nuevo plan de estudios para el que el fenómeno usuarios se vuelve tema de una materia específica:

➤ Usuarios de la información

Además se incluyen contenidos sobre este tema en las materias de:

- Servicios de información I (Servicios al público) y
- Servicios de información II (Consulta).

En este año 2002 está por egresar la primera generación que ha cursado el nuevo plan de estudios, que se encuentra por tanto en proceso de evaluación.

### **Universidad Nacional Autónoma de México**

La Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México tiene una licenciatura en bibliotecología, pero su plan de estudios, vigente desde de 1967, no contiene asignaturas relacionadas con los usuarios. Este tópico es tratado de forma poco profunda en diversos cursos: organización y administración de bibliotecas, desarrollo de colecciones, bibliotecas especializadas, bibliotecas generales y en otras dos materias optativas.

El usuario se mencionaba en esas asignaturas sin la suficiente profundidad y sólo de una manera tangencial.

Actualmente se está tramitando un nuevo plan de estudios, que entrará en vigor a partir del mes de septiembre del 2002. El nuevo plan fue discutido durante 10 años e incluye una nueva área llamada servicios bibliotecarios, que contempla la asignatura de usuarios de la información, con 64 horas semestrales y otra denominada lectura, lectores y bibliotecas.

El plan se propuso que el área servicios de información y la asignatura usuarios de la información tuvieran relaciones verticales y horizontales con otras asignaturas afines y que apoyaran el desarrollo de ésta.

### *Panamá*

#### **Universidad Autónoma de Chiriquí y Universidad de Panamá**

La Escuela de Bibliotecología en la Universidad de Panamá se crea a principios de la década de 1940. Desde un principio ha formado licenciados en bibliotecología, situación que aún persiste. Sin embargo el tema de usuarios de la información se incorpora en el plan de estudios en 1984. Se trata del curso estudio de usuarios, que se ofrece durante un semestre.

Otra experiencia en este sentido la realiza la Escuela de Bibliotecología de la Universidad Autónoma de Chiriquí, cuyo plan de estudios incluye el curso de estudio de usuarios, también durante un semestre.

A pesar de ello la producción intelectual en la disciplina de usuarios es muy escasa. En estas dos universidades existe un pequeño número de trabajos de grado o tesis (para optar por el grado de licenciatura) que abordan el tema usuarios. El mayor número de éstos está en la Universidad de Panamá.

En el segundo semestre del 2000, la Escuela de Bibliotecología de la Universidad de Panamá pone en ejecución el posgrado en gestión de información, uno de cuyos cursos se denomina estudio y educación de usuarios. Se espera que a corto plazo, los profesionales que finalicen su formación puedan dirigir su atención hacia la investigación en el área de usuarios.

En junio del 2001 el Centro Regional Universitario de Veraguas inicia el diplomado en bibliotecología con énfasis en tecnología de la información. Este diplomado incluía el módulo usuarios de la información y finalizó en diciembre de 2001. Sin embargo, otras unidades académicas de la Universidad de Panamá solicitaron que el diplomado fuera ofrecido en todo el ámbito nacional. La Vicerrectoría de extensión aceptó. Este diplomado está ahora en ejecución en el Centro Regional Universitario de Azuero y pronto estará en la Facultad de Ciencias Agropecuarias y en el Centro Regional de Coclé, dependencias de la Universidad de Panamá.

En otro sentido, en mayo del 2001 se inicia el proyecto de investigación formación de usuarios en la Escuela Anexas Dominio del Canadá: Plan Piloto para la Educación Primaria en Veraguas. Este proyecto fue aprobado por la vicerrectoría de Investigación y Posgrado de la Universidad de Panamá y finaliza en diciembre del 2003. El proyecto busca atender dos objetivos generales: formar usuarios en el uso de información y afianzar o crear el hábito de lectura en los estudiantes. Participan

en él 200 estudiantes de cuarto a sexto grado de educación básica.

Ante la tendencia mundial de llevar a cabo una formación integral para el profesional de la información conviene dirigir los esfuerzos de las escuelas de bibliotecología en el ámbito latinoamericano, y muy especialmente en Panamá, hacia una profesionalización que permita el dominio de los procedimientos, técnicas e instrumentos de trabajo que aplicará el egresado en las diferentes áreas de su especialidad. Se pondrá énfasis en disciplinas como el usuario de la información para reforzar y proyectar una actividad bibliotecaria acorde con las demandas y exigencias reales de la comunidad usuaria.

Las escuelas de bibliotecología deben instaurar ahí unidades para el desarrollo y promoción de la investigación bibliotecológica donde no existen, o reforzar las ya existentes para generar una masa crítica de conocimiento que enriquezca el ámbito bibliotecológico en nuestros países.

Con base en la situación que presentamos en relación con el tema usuarios de la información en los planes de estudio, se recomienda reflexionar en torno a los siguientes aspectos; debemos:

- Buscar que las escuelas incluyan asignaturas relacionadas con el fenómeno usuarios de la información.

- Relacionar estas asignaturas con otras materias que conforman los planes de estudio.
- Revisar permanentemente los programas sobre usuarios.
- Cambiar la actitud y aptitud de los docentes que imparten las materias.
- Proponer líneas de contenidos programáticos básicos.
- Formar a los docentes que impartirán las asignaturas.
- Considerar a los usuarios como fenómeno esencial de la bibliotecología.
- Reforzar la producción intelectual por parte de los docentes.

### **Hacia la determinación de campos que conforman el fenómeno usuarios de la información**

De acuerdo con el documento base, enlistamos los campos que deberían conformar el área de usuarios:

- Usuario de la información
- Necesidades de información
- Comportamiento en la búsqueda de información
- Satisfacción de usuarios
- Estudios de usuarios
- Perfiles de usuarios

- Actitud ante la información, los servicios y los profesionales de la información
- Formación de usuarios
- Relación usuario-profesionista de la información-biblioteca
- Métodos, técnicas e instrumentos para abordar el fenómeno usuarios

Como se puede apreciar los cambios que se produjeron con respecto a la propuesta del documento base son mínimos, a saber:

- Se eliminó el campo información por considerar que es un tema común a varias áreas de la disciplina y que ya ha sido trabajado ampliamente.
- Quedaron como campos los subcampos perfiles de usuarios y actitud ante la información, los servicios y los profesionales de la información, puesto que son fenómenos independientes que no deben subordinarse al desarrollo del tema perfiles de usuarios.
- Se amplió el campo comunicación entre usuarios y profesionales de la información, ahora no sólo tratará aspectos relacionados con la comunicación sino también todos aquellos que intervienen en la relación usuario-profesional de la información-biblioteca.

Tenemos, pues, claros los campos que deben conformar esta área, lo que es un buen punto de partida para dirigir nuestros esfuerzos hacia su estudio.

Por último, el total de los asistentes estuvo de acuerdo en que el tema usuarios debe ser un fenómeno esencial de investigación, lo que nos motiva a seguir trabajando para lograr establecer los marcos conceptuales que sustenten esta área.

### Obras consultadas

- Lafuente López, Ramiro; Morales Campos, Estela. "Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología". En *Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*. 1 (1) : 25. Enero-junio 1992.
- Menezes de Figueiredo, Nice. "Aspectos especiais de estudos de usuarios". En *Ciência da informação*. 12 (2) : 43-57. 1983.

### Obras de los participantes relacionadas con el tema de usuarios

- Calva González, Juan José. "El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales". México. En: *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 13, no. 27 (jul./dic. 1999), p. 11-40.
- Calva González, Juan José. "El estudio de demanda : su aplicación en bibliotecas" México. En: *Información : Pro-*

*ducción, Comunicación y Servicios*, vol. 11, no. 45 (primavera 2001), p. 11-15.

Calva González, Juan José. "El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios" – En: *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios* / comp. Ma. del Carmen Negrete Gutiérrez; comp. Juan José Calva González. – México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996. – p. 35-43. – (Cuadernos ; 2)

Calva González, Juan José. "Las necesidades de información de la comunidad académica como base en el desarrollo de colecciones" – En: *Primer Seminario Internacional sobre Desarrollo de Colecciones* / coord. Maria del Carmen Negrete Gutiérrez. – México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. – p. 47-56. – (Memorias ; 12)

Calva González, Juan José. "Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del Programa de Formación de Recursos Humanos en servicios bibliotecarios y de información para la integración de la Red de Bibliotecas del Subsistema de Humanidades y Ciencias Sociales". México. En: *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 10, no. 20 (ene./jun. 1996), p. 33-36.

Calva González, Juan José. "Las necesidades de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales y del área científica" – En: *Primer Congreso Interno de la Comunidad Científica del CUIB : los investigadores y sus investigaciones*. – México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. – p. 82-85. –(Memorias ; 10)

- Calva González, Juan José. "Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria" México. En: *Biblioteca Universitaria : boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas*, vol. 6, no. 1 (1991), p. 25-30.
- Calva González, Juan José. "Las necesidades de información : la importancia de su estudio" México. En: *Biblioteca Universitaria : boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas*, vol. 9, no. 3 (jul./sep. 1994), p. 33-37.
- Calva González, Juan José. "Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores" México. En: *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 9, no. 19 (jul./dic. 1995), p. 17-29.
- Calva González, Juan José. "Una aproximación a lo que son las necesidades de información" México. En: *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 5, no. 11 (jul./dic. 1991), p. 33-38.
- Castillo Miranda, Natsina C. *Formación de usuarios en bibliotecas universitarias* / Octavio Castillo Sánchez. – Panamá: Editorial Universitaria, 2000. – 30 p. – (Cuadernos de Bibliotecología ; 5)
- Castillo Sánchez, Octavio. "Características del usuario de la información agropecuaria en Panamá" Panamá. En: *Boletín : Departamento de Bibliotecología*, no. 13 (ene./jun. 1986), p. 5-20.
- Castillo Sánchez, Octavio. "Educación - entrenamiento de usuarios : por quién y para qué". Panamá. En: *Revista ALEBCI*, vol. 1, no. 1 (1987), p. 81-92.

- Castillo Sánchez, Octavio. "Estudio de usuarios : comentarios y anotaciones" Panamá. En: *Boletín : Departamento de Bibliotecología*, no. 8 (jul./dic. 1983), p. 7-14.
- Castillo Sánchez, Octavio. *Proyecto de servicios de información educativa para los núcleos de educación básica general de Veraguas*. – Panamá: Universidad, 1977. – xiv, 163 h.
- Castillo Sánchez, Octavio. "Técnicas de recolección de información más utilizadas en los estudios de usuarios" Panamá. En: *Boletín del Departamento de Bibliotecología*, no. 16 (jul./dic. 1987), p. 45-59.
- Castillo Sánchez, Octavio. "Técnicas para estudiar a los usuarios : Delphi e incidente crítico" – En: *Encuentro Nacional de Profesores y Estudiantes de Bibliotecología* (1: 1987: Santiago de Veraguas, Panamá). – Panamá: Universidad de Panamá, Escuela de Bibliotecología, 1987. – p. 39-43.
- García Lagunas, Juan René. "Formación de usuarios en las universidades públicas estatales" – En: *Encuentro Nacional de Programas Universitarios de DHI* (2: 1998: Ciudad Juárez, Chih., México). La instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos. – Ciudad Juárez, Chihuahua: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000. – p. 119-128.
- García Lagunas, Juan René. "La Formación de Usuarios en el Sistema de Bibliotecas de la UASLP". – En: *Desarrollo de habilidades informativas en Instituciones de Educación Superior* / Editado por Jesús Lau y Jesús Cortés. – Ciudad Juárez, Chihuahua: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000. – p. 61-73.

García Lagunas, Juan René. "Usuarios y servicios de información científica en bibliotecas especializadas" / Jorge Zuria Damy. – En: *Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 1982 :México, D. F. Prospectiva de la Biblioteca Universitaria : ponencias. –México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1983. – p. 298-316.

Hernández Salazar, Patricia. "El perfil del usuario de información" México. En: *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 7, no. 15 (jul./dic. 1993), p. 16-22. :

Hernández Salazar, Patricia. *Formación en el Uso de Información : la instrucción computarizada como alternativa*. – México: P. Hernández Salazar, 1996. 111 h. Tesis (Maestría en Bibliotecología) – UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, División de Estudios de Posgrado. Asesor: Morales Campos, Estela.

Hernández Salazar, Patricia. "Interfaces humano/computadora". – En: *La información en el inicio de la era electrónica : Información, sociedad y tecnología. vol. 2* / UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. – México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. – p. 139-155. – (Monografías ; 25)

Hernández Salazar, Patricia. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. – México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. – 76 p. : il. – (Cuadernos; 4)

- Hernández Salazar, Patricia. "La formación en el uso de recursos de información para estudiantes de primer ingreso a la licenciatura en universidades públicas mexicanas" – En: *Primer Congreso Interno de la Comunidad Científica del CUIB : los investigadores y sus investigaciones.*– México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. – p. 72-76. – (Memorias ; 10)
- 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. : il. – (Folleto de Apoyo Profesional ; 4)
- Hernández Salazar, Patricia. La producción del conocimiento científico como base para determinar perfiles de usuarios. México. En: *Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 15, no. 30 (ene./jun. 2001), p. 29-64.
- Hernández Salazar, Patricia. "Sistematización del proceso de formación de usuarios de la información" – En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* ( 24: 1993: Guadalajara, Jal.). Memoria. – México: Secretaría de Cultura del Gobierno del Edo. de Jalisco ; Universidad de Guadalajara ; AMBAC, 1994. – p. 189-202.
- Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios /* coord. Patricia Hernández Salazar; Saray Córdoba González; Ma. Cristina Pérez Giffoni de Martí; Susana Romanos de Tiratel Martha Sabelli de Louzao. – México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. – viii, 85 p. – (Memorias ; 11)

*Mesa redonda. Usuarios de la información.* La edición consta de 150 ejemplares. Coordinación editorial, Ignacio Rodríguez Sánchez. Diseño y formación editorial, Carlos Ceballos Sosa. Revisión especializada, Francisco Xavier González y Ortiz. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/ UNAM. Fue impreso en papel cultural ahuesado de 90 gr. en Marlou Impresiones, ubicados en Zapotecas Mz. 1 Lt. 9, Col. Tlalcoligía. México, D. F. Se terminó de imprimir en el mes de agosto de 2003.