

Una investigación empírica sobre necesidades y comportamiento informativo de usuarios del desarrollo

Julio Cubillos¹

Resumen. El objetivo de este trabajo, es difundir la experiencia vivida en un seminario de investigación ofrecido a profesionales de la información sobre el tema de las necesidades y comportamiento de usuarios de la información. Su interés radica en que el tema "Estudios de usuarios" es aún poco explotado en la región, y en el presentar un esquema de trabajo participativo novedoso, donde se han combinado esfuerzos de mismo nacional de coordinación de la información -CONICYT/CENID de Chile- un organismo internacional, en este caso CEPAL/CLADES, y las instituciones nacionales participantes. El trabajo describe la metodología seguida, y da cuenta de aspectos tales como el comportamiento de los usuarios frente a ciertos procesos de información, la utilización de las fuentes de información, y la visión de ellos sobre la utilidad de los servicios de información ofrecidos en sus respectivas instituciones. El estudio ofrece, en esta etapa, solamente una visión descriptiva de las variables que han sido medidas. Un análisis detallado de las relaciones entre las variables, pretende ser realizado en un próximo estudio.

1. El por qué de los estudios sobre necesidades de información y comportamiento de los usuarios

Los usuarios, sus necesidades y comportamiento frente a la información, es paradójicamente, uno de los aspectos menos conocidos en América Latina. Es cierto que no parecer existir todavía técnicas de investigación apropiadas que permitan a los especialistas de información -como transmisores o intermediarios entre las fuentes de información y los usuarios-, el conocer qué información es requerida y cómo es utilizada cuando llega a destino (Kunz, 1977). Sin embargo, el usuario permanece siendo un gran desconocido, lo cual conlleva, entre otras cosas, a una escasa efectividad de los servicios que brindan las unidades y sistemas de información.

Esta ausencia de técnicas probadas se refleja en la literatura latinoamericana sobre el tema (Ribeiro, 1982) y se proyecta hacia una insuficiente formación de los futuros profesionales de la información. Las escuelas de bibliotecología o Institutos

¹ El autor agradece la participación de las distintas personas que hicieron posible la realización de la investigación. En particular, expresa su reconocimiento a CONICYT - Chile, a través de la señora María Oyarzún de DID/CENID y a los especialistas participantes en el Seminario, principalmente aquellos que trabajan en las instituciones que fueron objeto de este estudio: UC/CIDU, Tesorería General de la República, Superintendencia de Bancos, CORFO, PROCHILE y Banco de Concepción. También hace presente sus agradecimientos al señor Cesar Torrealbam con quien compartió responsabilidades docentes en el Seminario y al señor Rigoberto Riquelme por su minucioso trabajo de revisión de la codificación de los datos.

especializados en ciencias de la información, frecuentemente no disponen del instrumental metodológico para dotar a sus egresados de los conocimientos necesarios. Esto se agudiza por el hecho de que las habilidades para conocer e influenciar el comportamiento de los usuarios, sean difíciles de transmitir en ambientes alejados de los lugares en que se desarrolla el ejercicio profesional.

Es de todos conocido, el impacto que provoca el desconocimiento del usuario. La falta de acercamiento entre especialistas y usuarios y particularmente la falta de elementos para sostener un diálogo efectivo por parte del especialista, son continuamente fuentes de frustración en la práctica profesional. Lamentablemente, ello podría estar contribuyendo al estado de poco dinamismo de las unidades a cargo de los especialistas en información, y a una falta de status en términos de su posición frente a otras dependencias de las organizaciones donde se insertarían. (CEPAL/CLADES, 1977)

Existe además un subproducto poco perceptible de la realización de un estudio de usuarios y éste no es otro que el acercamiento que promueve entre especialista y usuario. Este diálogo, provocado, transmite al usuario el interés que el especialista tiene por servirlo, y adecuar mejor las actividades a sus necesidades. Más aún, si la forma como se enfoca el estudio está hecha de una manera racional, rigurosa y metodológicamente correcta, con una conceptualización interesante de los problemas y fenómenos, es muy probable que se logre un cambio en la percepción del usuario respecto a las condiciones profesionales de los especialistas de información, frecuentemente minimizadas debido a una actividad cliché o por falta de información por parte del usuario.

Los objetivos que persiguen los estudios de este tipo, se podrían sintetizar en dos aspectos. En primer lugar, existe un impacto inmediato en la institución donde el estudio se lleva a efecto y en la comunidad de usuarios correspondiente. El determinar cómo trabaja el usuario, cómo se enfrenta el problema de información, qué parte de este problema es de tipo coyuntural y cuál es de tipo permanente para satisfacer necesidades de desarrollo profesional y de realización personal, como ve los servicios, cuál es la incidencia de factores personales en los aspectos anteriores, etc., permitirá, al especialista o los especialistas de la Unidad de Información, disponer de un perfil de la comunidad de usuarios que deben atender. Además, les proporcionará elementos para el diseño de una estrategia de atención y una política de servicios que tome en cuenta, no sólo las necesidades, sino también las características y objetivos personales de los usuarios.

Pero también, y en segundo lugar, existen ciertas ventajas adicionales si a la realización de un estudio interno en una institución, se le añade la de estudios similares simultáneos en otras instituciones. Este enfoque multi institucional, permite obtener un intercambio de experiencias y un enriquecimiento mutuo. Ello además, hace posible una mejor conceptualización y una mayor posibilidad de disponer de un conjunto de políticas y acciones más efectivo.

Por último, el detectar necesidades comunes a distintas instituciones es un mecanismo muy útil para implementar políticas sectoriales o nacionales para satisfacer necesidades que normalmente no pueden satisfacerse a través de esfuerzos institucionales individuales. Entre éstos, se encontrarían, por ejemplo, la de cursos de formación de usuarios, talleres de entrenamiento, la formación de acervos informativos a través de esquemas cooperativos, etc.

Es justamente la óptica multi institucional, aquella que ha sido adoptada en el presente trabajo.

2. Organización de la investigación

Uno de los aspectos interesantes de este estudio es la forma cómo se llevó a cabo. Su característica esencial, fue la de ser un esfuerzo esencialmente cooperativo, caracterizado por un alto grado de participación de las partes involucradas. Los componentes de este trabajo fueron:

- i. El Centro Nacional de Información y Documentación (CENID), de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICYT) de Chile, quien proporcionó la infraestructura y los recursos administrativos necesarios para la coordinación y el apoyo logístico de este taller.
- ii. Los 20 profesionales participantes encargados de las respectivas Unidades de Información de instituciones gubernamentales, privadas y académicas; y
- iii. La presencia de un organismo del sistema de Naciones Unidas a través de dos especialistas de CEPAL con experiencia en el diseño y realización de investigaciones: ellos tuvieron por misión la conducción del Seminario, la preparación de charlas técnicas y supervisión de los trabajos.

Este esquema, hecho posible a través de un acuerdo semiformal, permitió el logro de varios objetivos. Entre éstos, cabe destacar:

- i. La supresión de consultas y trámites que se hubieran producido, de tratarse de un estudio oficial, ya sea del CENID, de las instituciones nacionales colaborantes o de la organización internacional involucrada;
- ii. La posibilidad de contar con recolectores de información, conocedores del medio y con acceso a los usuarios de cada una de esas instituciones;
- iii. Un compartir de los costos, que sin la mediación de transacciones financieras, se expresan fundamentalmente por el tiempo destinado por los participantes o los coordinadores, a la ejecución de las tareas.

También, el otro aspecto de gran importancia, es que este tipo de actividades de postgraduación permite complementar las actividades llevadas a efecto por Escuelas de Bibliotecología u otras instituciones de formación en el campo de la información, al dotar a profesionales enfrentados a problemas prácticos en el suministro de servicios de información con una capacidad de resolverlos.

3. Procedimiento de la investigación

La investigación se llevó a cabo siguiendo las etapas más o menos tradicionales que debe seguir todo estudio en este campo. Sin embargo, lo que puede resultar novedoso, es la forma en la cual se llevaron a efecto determinadas etapas.

Las fases o etapas de la investigación fueron las siguientes:

- i. Revisión de la literatura: el equipo que condujo el seminario, entregó referencias bibliográficas a los participantes. Estos tuvieron que preparar resúmenes de la documentación que resultaba de mayor interés, y debieron obtener una o dos referencias adicionales, haciendo una búsqueda bibliográfica sobre la materia.

Esta primera revisión bibliográfica, permitió identificar el problema de investigación.

- ii. Selección de la metodología: debido al carácter exploratorio del estudio, y principalmente en circunstancias en que no se disponía de experiencias previas con un grado de especificidad conceptual suficiente para optar por diseños rigurosos de investigación tales como el experimento, se optó por la realización de una encuesta. Ella debía ser llevada a cabo mediante el diseño conjunto de un cuestionario y la aplicación de dicho cuestionario por parte de cada especialista de información, durante una entrevista individual con sus usuarios.

La fase del diseño del cuestionario resultó muy interesante, dado que se tomaron cuatro grupos de trabajo interinstitucionales, conformados por profesionales a cargo de Unidades de Información afines: bibliotecas del área de medicina y, finalmente, bibliotecas o Unidades de Información de instituciones de planificación, desarrollo y finanzas pertenecientes a los sectores público y privado.

- iii. Recolección de Información: se efectuó un empadronamiento de las comunidades de usuarios que cada una de las Unidades de Información debía atender. Dicho empadronamiento se estructuró luego conforme a categorías profesionales, entre las cuales se distinguió: directores o administrativos, planificadores y especialistas sustantivos, y docente e investigadores. Luego se procedió a seleccionar al azar, un porcentaje de especialistas dentro de cada grupo. En esta forma, se puede decir que se trabajó con un muestreo aleatorio estratificado. La recolección de información la efectuó directamente cada uno de los especialistas dentro de su propia institución.
- iv. Codificación: los participantes en el seminario debieron luego efectuar la codificación de la información y preparar hojas de codificación para ser entregadas al personal de digitación para su procesamiento posterior en el computador.
- v. Procesamiento electrónico: se efectuó con la orientación de uno de los especialistas de CEPAL. El sistema de procesamiento utilizado fue el “Statistical Package for the Social Sciences” (SPSS). Se tuvo acceso a una máquina IBM 370 existente en la Universidad de Chile.
- vi. Análisis de la información: se examinó la información procesada por el computador y desplegada en tabulaciones que reflejaban la situación del conjunto de instituciones participantes como la de cada una de las instituciones. La información institucional entregada a cada uno de sus miembros, los cuales debieron elaborar un informe final, como mecanismo de aprobación del seminario y también como una acreditación de participación en el seminario, a ser enviado a sus autoridades.

La duración total del seminario fue de tres meses y se exigió una reunión a la semana de cuatro horas (de 12.00 a 16.00 hrs.).

4. La muestra

Para el presente análisis, se ha seleccionado una muestra compuesta especialistas de aquellas instituciones participantes más directamente vinculadas a temas del desarrollo. Esto ha implicado tener que dejar para un estudio posterior, las entidades universitarias de educación superior.

En el Cuadro # 1, se indica la distribución de los participantes conforme a las instituciones a que ellos pertenecen. Estas instituciones son: el Centro Interdisciplinario de Desarrollo Urbano (CIDU), la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), la Dirección de Promoción de Exportaciones y Comercio Exterior (PROCHILE), y el Banco de Concepción.

CUADRO # 1

Distribución de los usuarios por instituciones y algunas características de dichas instituciones

	N	%	Misión institucional	Naturaleza jurídica	Unidad de información
CIDU	11	10.0	Investigación	Privada	Bib. Esp. CEDOC
Tesorería	28	25.5	Coordinación y regulación	Pub.	Bib. Esp. Centr.
Superint. de Bancos	18	16.4	Coordinación y regulación	Pub. Desc.	CEDOC
CORFO	22	20.0	Fomento Producción	Pub. Desc.	Bib. Esp.
PROCHILE	14	12.7	Fomento	Pub. Prod.	CEDOC Desc.
Bco. de Concepción	17	15.4	Producción	Desc. Finan.	CEDOC Priv.
TOTALES	110	100.0	-----	-----	

En el cuadro, también se indican las características principales de la institución, destacando su misión institucional principal, su índole jurídica y la naturaleza de la Unidad de información que posee para atender a sus profesionales.

Observando la distribución de los casos de la muestra, 110 en total, se aprecia una participación relativamente homogénea de cada una de las instituciones con un peso relativo comprendido entre el 10 y el 25 % de la muestra total.

Por otra parte, es interesante observar la distribución de los usuarios conforme al Cargo y funciones que desempeñan dentro de las instituciones.

En el **Cuadro # 2** se indica esta distribución. Allí se observa un predominio de usuarios que cumplen funciones técnicas de preparación de estudios y de asesoría. La segunda categoría predominante sería la de Directores o Jefes de División o Departamentos dentro de las instituciones. También es interesante notar una participación importante de los Directores de Proyectos o Unidades, alcanzando un porcentaje de 23.6 % de la muestra.

CUADRO # 2

Distribución del los usuarios según cargo funcional que desempeñan.

	N	%
Director/Sub-Director General	5	4.5
Director de División o Departamento	22	20.0
Director de Proyecto/Unidad	26	23.6
Especialista/Asesor	46	41.8
Investigador/Docente	8	7.3
Sin Información	3	2.8
TOTALES	110	100.0

Componentes relativamente minoritarios lo constituyen los Directores y Gerentes Generales solamente con un 4.5 % y los investigadores- docentes con un 7.3 %.

También ha parecido útil considerar los años de experiencia de los usuarios. Ello probablemente tendrá incidencia en la forma del comportamiento frente a la información y, tal vez, en las generaciones más jóvenes, en el predominio de ciertos individuos que han tenido la oportunidad de tener cursos de formación relacionados con la información.

En el **Cuadro # 3**, se indica la distribución de los encuestados conforme a la experiencia profesional. Esta se ha medido a través de cinco estratos de tiempo en que los usuarios han estado ejerciendo sus actividades profesionales, contado a partir de su egreso de la institución en que cursó sus estudios.

CUADRO #3

Distribución de los usuarios según años de experiencia profesional.

Categorías	N	%
2 años o menos	15	13.6
3 - 7 años	30	27.8
8 - 12 años	23	20.9
13 - 17 años	18	16.4
18 años y más	22	20.0
Sin información	2	1.8
TOTALES	110	100.0

En la muestra como se infiere del **Cuadro # 3**, existe un cierto predominio de profesionales jóvenes con experiencia comprendida entre tres y siete años, desde que egresaron o terminaron sus estudios universitarios, al pertenecer cerca de un 30 % de los usuarios a esta categoría.

Es interesante mencionar por otra parte, el título profesional obtenido por los usuarios. En el **Cuadro # 4**, se muestra la distribución de los profesionales conforme distintas categorías de título. En él, se observa claramente un fuerte predominio de los ingenieros comerciales con un 47.3 % de la muestra. El segundo grupo, lo conforman los especialistas formados en ciencias sociales, principalmente los abogados, sociólogos y tecnólogos sociales, con un 30.9 % de la muestra.

Existen otras características de los recursos humanos cuyo comportamiento fue analizado pero que, por razones de brevedad, no serán presentadas en esta sección, tales como la realización de estudios de post-grado, el país donde se efectuaron dichos estudios, etc., todos estos factores capaces de influenciar en las necesidades de información y el comportamiento frente a la información.

CUADRO #4

Distribución de los usuarios según el título profesional que ostentan.

Categorías	N	%
Ingeniero Comercial	52	47.3
Ingeniero Civil, Arquitectos y Técnicos en áreas afines	23	20.9
Abogados, Sociólogos y tecnólogos sociales	34	30.9
Sin información	1	0.9
TOTALES	110	100.0

5. Comportamiento de los usuarios en las distintas fases del manejo de la información

Se consideraron tres situaciones principales. La primera, es en relación con la frecuencia de utilización de recursos de información y fuentes de información; la segunda, con el tiempo dedicado a los procesos de búsqueda y de lectura de la información. El tercer aspecto se refiere a la existencia y utilización de sistemas de información *ad hoc* (propios) de que disponen los usuarios.

Dentro de los recursos de información, se consideraron, en primer lugar, los sistemas de información propios, la Unidad de Información, otras unidades de información nacionales o extranjeras, y las librerías, todos estos mecanismos de almacenamiento y recuperación de información registrada.

En el **Cuadro # 5**, se muestran los porcentajes de utilización de estas fuentes en términos de frecuencia, que van desde la utilización diaria hasta la no utilización.

CUADRO # 5

Distribución de los usuarios según frecuencia de utilización de recursos físicos de información.

	Sistema informativo propio	Unidad de información	Otras unidades de información nacionales	Unidades de información extranjeras	Librerías
Diaria	72.7	16.4	4.5	2.7	-----
Semanal/ quincenal	17.3	31.8	17.5	5.4	7.3
Mensual/ trimestral	3.6	33.6	34.5	27.8	30.9
Semestral/ anual	1.0	6.4	25.5	23.7	21.8
No la utiliza	3.6	10.8	14.5	40.9	36.4
Sin información	1.8	1.0	3.6	4.5	3.6
TOTALES	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

El cuadro muestra un marcado predominio de la utilización del sistema de información propio, dado que 72.7 % de los usuarios lo utilizan diariamente. Ello es seguido por la Unidad de Información de la institución a la cual pertenecen, sobre un 60 % la utilizan en promedios que van entre una vez a la semana y una vez dentro del trimestre.

También es interesante connotar los porcentajes relativamente altos de usuarios que no utilizan las librerías: un 36.4 % de los casos. Como era de esperar, además, las Unidades de Información más utilizadas son aquellas que están con una mayor proximidad con respecto al usuario.

En segundo lugar, es interesante contrastar esta situación con la utilización de recursos de información no documentales, esto es, mediante consultas verbales a otros profesionales

En el **Cuadro # 6**, se muestra que los colegas de la propia institución son más frecuentemente consultados, con una actividad diaria en 50.9 % de los casos. Naturalmente como era de esperar, existe una menor cantidad de consultas, en términos de frecuencia de los colegas de instituciones nacionales, los cuales son contactados una vez al mes en un 42.7 %.

CUADRO # 6

Distribución de los usuarios según frecuencia de utilización de recursos personales de información.

	Colegas de la institución	Colegas de instituciones nacionales	Colegas de instituciones extranjeras
Diaria	50.9	1.0	-----
Semanal/quincenal	30.0	20.9	2.7
Mensual/trimestral	12.7	42.7	7.3
Semestral/anual	1.0	14.5	23.7
No las utiliza	3.6	18.2	62.7
Sin información	1.8	2.7	3.6
TOTALES	100.0	100.0	100.0

Otro aspecto de interés es la frecuencia de utilización de fuentes documentales, esto es, de materiales escritos.

Para este efecto, se ha separado el análisis en dos grandes áreas. La primera, reúne todos aquellos tipos de documentos que convencionalmente se manejan en una biblioteca de tipo especializado tales como los libros y monografías, revistas especializadas los manuales y guías, las tesis, los directorios y anuarios, y las enciclopedias y diccionarios. En el **Cuadro # 7**, aparece claramente un perfil de prioridad en la utilización de esta documentación.

CUADRO # 7

Distribución de los usuarios según frecuencia con que utilizan fuentes documentales convencionales.

	Libros y monog.	Revistas especializadas	Manuales y guías	Tesis	Direct. y anuarios	Enciclop. y diccs.
Diaria	19.8	18.2	33.6	1.0	9.1	20.9
Semanal/quincenal	26.4	39.1	35.4	4.0	14.5	19.1
Mensual/trimestral	30.9	23.6	18.2	14.5	11.8	19.1
Semestral/anual	9.1	8.2	9.5	27.3	21.9	10.9
No las Utiliza	12.8	8.2	7.3	47.3	38.2	27.3
Sin información	1.0	2.7	1.0	5.4	4.5	2.7
TOTALES	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

También le sigue en importancia la utilización de la correspondencia en un 50% de los casos, diariamente. Los documentos inéditos e informes externos también reciben un grado de atención y frecuencia relativamente altos, dado que el 38.2 % de los usuarios los utiliza diariamente seguido de un 27.3 % que lo hace dentro de un período

comprendido entre una semana y dos semanas. Llama la atención, por último, el porcentaje de usuarios que utiliza los boletines estadísticos o tabulaciones, dado que frecuentemente se les menciona como una de las áreas más importantes. El grupo que predomina en este caso, es el de usuarios que hacen uso de las estadísticas una vez dentro de un período de un mes a tres meses (37.2 %).

Con referencia a los procesos de búsqueda de información, se distinguieron dos situaciones. La primera, es aquella en la cual el usuario pretende resolver problemas específicos y ello lo motiva a obtener información derivada de la necesidad más permanente y de largo plazo de actualización y revisión de sus conocimientos profesionales. En el **Cuadro # 9**, se indica el tiempo, medido en horas semanales, que el usuario dedica a la búsqueda de información para resolver problemas específicos. Aquí, los usuarios aparecen dedicando predominantemente entre una a cuatro horas a la semana a la búsqueda de información.

CUADRO # 9

Distribución de los usuarios según tiempo dedicado a la búsqueda de informado resolver problemas específicos.

Categorías	N	%
9 horas o más	18	16.4
5-8 horas	23	20.9
1-4 horas	62	56.4
No dedica tiempo	4	3.6
Sin información	3	2.7
TOTALES	110	100.0

También es interesante notar la forma con que los usuarios realizan las búsquedas de información. El mayor porcentaje de usuarios, como se indica en el **Cuadro # 10**, un 43.6 %, realiza las búsquedas por su cuenta, esto es, sin recurrir ni a sus ayudantes ni al personal de la Unidad de Información. Es interesante señalar que sólo un 7.2 delega absolutamente la búsqueda de información ya sea en el equipo de trabajo inmediato o en la Unidad de Información.

CUADRO # 10

Distribución de los usuarios según forma de encarar la búsqueda de información.

Categorías	N	%
Personal	48	43.6
Delega en equipos de investigación	6	5.4
Delega en documentalistas	2	1.8
Personal y delega en equipo	31	28.2
Personal y delega en documentalistas	19	17.3
Otras	31	2.7
Sin información	1	1.0
TOTALES	110	100.0

La búsqueda de información, con el objeto de actualizarse, es también, como era de esperar, bastante menor en términos del tiempo ocupado, siendo el grupo de usuarios predominante el que dedica entre una a dos horas a la semana a estas labores. Como se observa en el **Cuadro #11**, este grupo alcanza al 55.5 % del total de la muestra.

CUADRO #11

Distribución de los usuarios según el tiempo que dedican a la búsqueda de información para actualizar sus conocimientos.

Categoría	N	%
5 o más	17	15.4
3-4 horas	21	19.1
1-2 horas	61	55.5
No dedica tiempo	7	6.4
Sin información	4	3.6
TOTALES	110	100.0

Los resultados de los tres cuadros anteriores, sugerirían un volumen bajo de la demanda por información y estarían reflejando una tendencia de los usuarios de las instituciones de desarrollo a conformarse con trabajar en situaciones con escasa información.

Otro proceso informativo importante lo constituye el de lectura y análisis de información. En el **Cuadro # 12**, se ordenan los casos conforme al tiempo semanal dedicado a la lectura y análisis de la información para la solución de problemas específicos. Allí se observa que el porcentaje mayoritario, un 45.5 %, dedica un equivalente diario de más de una pero menos de dos horas a la lectura de información para resolver problemas específicos. Esta frecuencia, no pareciera tampoco demasiado alta.

CUADRO #12

Distribución de los usuarios según el tiempo que dedican a la lectura y análisis de información para resolver problemas específicos.

Categorías	N	%
11 horas o más	28	25.4
6-10 horas	50	45.5
1-5 horas	30	27.3
No dedica tiempo	---	----
Sin información	2	1.8
TOTALES	110	100.0

Por último, en el **Cuadro # 13** se aprecia la situación de los usuarios en término de las horas que dedican a la lectura y análisis de información para actualizarse. Aquí se observan dos grupos predominantes de usuarios. Un 43.7 % alcanza aquél formado por

los que dedican diariamente menos de una hora a la lectura de información para actualizarse. Luego se tiene el grupo formado por aquellos usuarios que dedican un período de tiempo diario de una hora aunque inferior a dos horas para actualizarse, valor que se podría considerar en todo caso reducido. En síntesis, se observa que los usuarios dedican un tiempo relativamente escaso a la búsqueda de información, ya sea para resolver problemas específicos o para la actualización. Tampoco éste pareciera ser, en promedio, demasiado elevado para la lectura y análisis de información. Además, la dedicación a la lectura y análisis de información es bastante superior a la involucrada en la búsqueda de información para ambos tipos de actividades.

CUADRO #13

Distribución de los usuarios según el tiempo que dedican a la lectura y análisis de información para actualizarse.

Categorías	N	%
10 o más horas	22	20.0
5-9 horas	36	32.7
1-4 horas	48	43.7
No dedica tiempo		
Sin información	4	3.6
TOTALES	110	100.0

El tercer componente de este capítulo, lo constituyen las labores que el usuario realiza en términos de organizar su información. Como ya se ha señalado, un alto porcentaje de los usuarios tiende a poseer un sistema propio de información (sobre el 70 %). Dicho sistema aparece cumpliendo un rol protagónico en sus estrategias de búsqueda de información. En el **Cuadro # 14**, se observa que un 67.3 % de los usuarios tiende a buscar información primeramente en su sistema de información personal, lo que revela una cierta tendencia al trabajo aislado no interrelacionado con la Unidad de Información. Sólo un 10.9 % recurre a la Unidad de Información y un porcentaje nada despreciable de 17.3 % consulta obras de referencia. Curiosamente, muy pocos aparecen consultando a otros colegas para la búsqueda de información.

CUADRO # 14

Distribución de los usuarios según sus estrategias de búsqueda de información.

Categorías	N	%
Sistema de información propio.	74	67.3
Estanterías	5	4.5
Catálogos	7	6.4
Otras obras referencia	19	17.3
Colegas	2	1.8
Otros	---	---
Sin información	3	2.7
TOTALES	110	100.0

Este indicador se podría utilizar como mecanismo de control de un programa de promoción de los servicios de la Unidad de Información, dado que en una situación ideal, los usuarios deberían delegar más los procesos de ubicación de información en la Unidad de Información.

6. Valoración de los servicios de Información

En el cuestionario de la investigación se preguntó por la importancia que el usuario asignaba a los distintos servicios que pudiesen provenir de una Unidad de Información. Estos, se han agrupado en dos grandes áreas: la primera, en relación con los servicios que normalmente se pueden esperar de una biblioteca especializada tradicional. Ellos son, fundamentalmente, los servicios de entrega de documentos que a su vez se pueden agrupar en servicios de circulación, servicios de obtención de documentos existentes fuera de la institución, y de fotocopias de documentos. Es interesante señalar, como se aprecia en el **Cuadro #15**, que el 76.5 % de los usuarios asignan una gran importancia a los servicios de circulación, mientras que el 51.8 % lo hace con respecto a las fotocopias de documentos.

CUADRO #15

Distribución de los usuarios según la importancia que asignan a los servicios de entrega de documentos.

	Circulación	Obtención de docs. de otras instit. nac. y ext.	Fotocopias de documentos
Importante	76.5	42.7	51.8
Medianamente importante	12.7	44.5	23.7
Poco importante	5.4	9.1	9.1
Sin importancia	2.7	2.7	10.0
Sin información	2.7	1.0	1.8
TOTALES	100.0	100.0	100.0

La situación de servicios de obtención de documentos provenientes de otras instituciones, compartida en dos grandes categorías de usuarios, una compuesta por 42.7 % de ellos, le asigna una gran importancia, mientras la otra, conformada por un porcentaje similar, le asigna una importancia media.

En el **Cuadro # 16**, se muestra, por otra parte, la situación de aquellos servicios que normalmente se pueden esperar de una biblioteca especializada más moderna o de un Centro de Información. Entre ellos, se anota el de los servicios de alerta, servicios de disseminación selectiva, servicios de preparación de bibliografías a pedido y servicios de referencia hacia fuentes de información, instituciones y proyectos.

CUADRO # 16

Distribución de los usuarios según la importancia que asignan a los servicios de referencia hacia fuentes documentales y recursos de información

	Servicios de alerta	Servicios de diseminación selectiva	Servicios de preparación bibliográfica	Servicios de referencia hacia fuentes de información
Importante	29.1	43.6	26.4	30.9
Med. importante	28.2	26.4	30.0	34.5
Poco importante	20.9	15.5	20.9	15.4
Sin importancia	20.0	11.8	20.0	16.5
Sin información	1.1	2.7	2.7	2.7
TOTALES	100.0	100.0	100.0	100.0

Resulta interesante observar aquí que el servicio que sería mayormente apreciado por los usuarios, es el de diseminación selectiva, ya que 43.6 % de ellos le asigna una gran importancia. La situación de los servicios de alerta y referativos es un poco menos prioritaria, siendo un tanto menos favorable el caso de los servicios de preparación de bibliografías.

Finalmente, en el **Cuadro # 17**, se han analizado situaciones correspondientes a servicios de tipo más especializado que normalmente no son ofrecidos por todos los Centros de Información. Ellos se refieren a los servicios de producción y lectura de microformas y a los servicios de traducción.

CUADRO #17

Distribución de los usuarios según la importancia que asignan a servicios de información especiales

	Microformas	Traducciones
Importante	10.0	18.2
Med. Importante	20.9	27.3
Poco importante	24.6	26.4
Ninguna importancia	36.3	25.4
Sin Información	8.2	2.7
TOTALES	100.0	100.0

En el cuadro queda en claro el poco interés de los usuarios por los servicios de microformas, dado que 26.3 % no le asigna ninguna importancia, y el resto le asignan muy poca o mediana importancia. Lo mismo ocurre con los servicios de traducción, en que el 25.4 % le asignan ninguna importancia y porcentajes similares que asignan poca importancia o importancia media.

7. Formación de los usuarios en el manejo de información

Esta área fue explorada a través de una sola pregunta del cuestionario que indagaba sobre la procedencia y origen de las capacidades del usuario para el manejo de la información.

En el **Cuadro # 18**, se puede apreciar claramente que un alto porcentaje de los usuarios, o sea un 76.4 %, no ha recibido formación en manejo de información, y los que la han adquirido lo han hecho a través de la práctica o mediante esfuerzos autodidactas. Le sigue un porcentaje del 18.2 % que han seguido un curso de información *ad hoc* o integrados en los currícula de sus carreras universitarias o de post-grado. Cabe destacar, que solamente un usuario apareció recibiendo cursos de parte de la Unidad de Información.

Esta visión hace ver el gran potencial existente para la organización de cursos de manejo de información por parte de las Unidades de Información.

Además, muestra claramente, la ausencia de profesionales formados en la información a través de programas regulares universitarios, área en la cual también podrían formularse proposiciones interesantes.

CUADRO #18

Distribución de los usuarios según la forma en que adquirieron sus habilidades de manejo de la información.

Categorías	N	%
Práctica	84	76.4
Autodidacta	2	1.8
Cursos de Unid. de Inf.	1	0.9
Mét. audiov. Unid, de Inf.	-----	-----
Cursos/currícula	20	18.2
Otros	1	0.9
Sin información	2	1.8
TOTALES	110	100.0

Conclusiones

Esta primera fase del análisis, basada exclusivamente en las distribuciones marginales de frecuencias construidas para cada una de las variables, ha servido para desplegar las variadas dimensiones que componen un estudio de necesidades de información y comportamiento informativo de los usuarios.

De momento, se ha conseguido una visión promedio de la situación y tendríamos bajo nuestros ojos a un usuario «tipo» que dedica poco tiempo a la búsqueda de información y a la lectura, que tiende a utilizar su sistema de información propio sobre la Unidad de Información, que no está preparado para el manejo de la información, tal vez por desconocimiento, y que es renuente a delegar los procesos informativos, ya se trate en la Unidad de Información o en sus ayudantes o propio equipo de trabajo.

Sin embargo, si bien es probable que unos usuarios de la muestra pudieran poseer simultáneamente todas esas características, naturalmente se pueden esperar variaciones al interior de ellos. Conforme estas variaciones se podrán obtener tipologías de usuarios combinando los resultados obtenidos con las variables que caracterizan los

factores personales o ambientales que rodean al usuario. En efecto es posible plantear un conjunto de hipótesis acerca de la influencia sobre las necesidades de información, y el comportamiento informativo de factores tales como la formación profesional, el cargo que ocupa el usuario, los años de experiencia, la institución dentro de la cual trabaja, la existencia o no de Unidades de Información dentro de la institución, etc. (Tocatlian, 1977) (De Loof, J.P. *et al.*, 1977)

Cabría destacar que dichas hipótesis se pueden plantear como soluciones alternativas a interrogantes cuya dilucidación tiene inmediatas aplicaciones prácticas.

¿Qué factores, por ejemplo, dan cuenta de la mayor o menor dependencia del usuario de su sistema de información propio en desmedro de la utilización de que éste hace objeto a la Unidad de Información? ¿Es la calidad de los servicios que ofrece la Unidad? Además, cabría preguntarse simultáneamente por la incidencia de una mayor dependencia del usuario de su sistema de información propio en la calidad de su trabajo sustantivo o administrativo.

Naturalmente, es dable esperar que las explicaciones que se intenten formular no serán sencillas dado que las dimensiones que se han analizado son expresiones externas; de procesos intelectuales y de comunicación, que no siempre son aparentes. El descubrimiento de correlaciones servirá, sin embargo, de pautas para el diseño de programas acción destinados al manejo del comportamiento de los usuarios frente a la información o para identificar nuevas áreas de investigación.

Por manejo del comportamiento de los usuarios, se entiende un conjunto coherente de acciones destinadas a influenciar a los usuarios de manera tal que su trabajo se caracteriza por un uso eficaz del insumo información. El uso del concepto supone que:

- i. Es posible influenciar y alterar el comportamiento de los usuarios hacia direcciones deseadas y;
- ii. Que es posible establecer cuándo un usuario no hace uso eficaz de información, lo cual implica disponer de criterios o patrones de comparación.

Si es lícito el uso del concepto, cabe preguntarse como se puede llevar a efecto dicho manejo. En esta área se visualiza el papel fundamental que puede y debe haber al personal especialista en información como observadores externos de las actividades sustantivas que caracterizan a los usuarios de la institución. Dicho personal especialista se puede transformar en uno de los principales agentes de cambio para conducir a la institución a un mejor aprovechamiento del recurso información.

Por último, cabe señalar que los resultados aquí presentados indican algunas áreas que tal vez debieran ser objeto de mayor investigación o de reflexión por parte de las Unidades de Información, dado que el reconocimiento de ellas puede permitir lograr mejores resultados para sus políticas de servicios de información.

Entre otras, cabría señalar, ¿porqué se destinan tiempos relativamente escasos a la búsqueda y análisis de información?, ¿porqué el usuario es renuente a delegar las búsquedas de información?, ¿en qué difieren los aportes informativos de servicios de información documental en comparación con los provenientes del "Colegio Invisible"?

Bibliografía

Les attentes des utilisateurs en information scientifique et technique, París, Bureau National de l'Information Scientifique et Technique, 1977.

La infraestructura de información para el desarrollo en América Latina y El Caribe. Informe de Diagnóstico Regional, Santiago de Chile, E/CEPAL/CLADES/L.7 / CEPAL/CLADES, 1981.

Levitan, K. B., "Information resources as "goods" in the life of information production". *Journal of the American Society of Information Science*, 33, Jan., 1982.

Kunz, Werner, *et. al.*, "Method of analysis and evaluation of Information needs, a critical review". *Verlag Dokumentation Publishers*, Munchen, 1977.

Ribeiro Pinheiro, Lena Vania, *Usuario – Informação o contexto da ciencia e da tecnologia*, Río de Janeiro, LTC /IBICT, 1982.

Tocatlian Jacques, "The user training issue". *UNISIT Seminar on the training of users of scientific and technological Information: analysis and evaluation of UNISIST guidelines*, Paris, 1977, SC-71/WS/8.