CONSIDERACIONES PREVIAS:

1. La información y el conocimiento tienen importancia estratégica en la era de los "bienes intangibles". El saber es el principal factor de desarrollo, fortaleciendo con ello la función de la educación superior.
2. En este escenario, las bibliotecas universitarias adquieren un rol fundamental, para diseñar con acierto recursos y servicios para sus comunidades de usuarios. Ante todo, las bibliotecas son organizaciones de servicio.
3. Es necesario que los profesionales de la información desarrollemos competencias en torno a procedimientos dedicados a explorar, diagnosticar y analizar intereses y necesidades de información con el propósito de construir perfiles de los diferentes grupos de usuarios que atendemos.
4. En este sentido es que presento una experiencia de ESTUDIO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

PRIMER ENCUENTRO DE BIBLIOTECARIOS
DE LA REGIÓN CENTRO-SUR DE LA ANUIES

Innovación y Desafíos de las Bibliotecas en el Siglo xxi
en las Instituciones de Educación Superior

"NECESIDADES DE INFORMACION DE USUARIOS DE BIBLIOTECAS ACADÉMICAS: EL CASO DE LOS PROFESORES UNIVERSITARIOS"

José Leobardo Reyes Jiménez
Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
Biblioteca Karol Wojtyla
Tel. 222-2299473
leobardo.reyes@upaep.mx

PROPÓSITO DEL ESTUDIO:

Originar una cadena de valor a la acción docente, en donde la información suscite la comunicación, la interacción y la colaboración con y entre los estudiantes , y con y entre pares académicos.

- El concepto “usuario“ denota a la persona u organización que necesita información de un centro o servicio de información.
- Cada usuario tiene necesidades e intereses a partir de su ambiente estudiantil, laboral o recreativo.

- En base a estas características se puede construir un perfil que lo identifique y lo caracterice con el fin de planear, diseñar y mejorar los servicios que se le ofrecen; formular programas de formación, y formular políticas para desarrollar colecciones

- **El profesor universitario** es un agente educativo y también un usuario de los servicios bibliotecarios que busca, selecciona y utiliza la información de acuerdo a los contenidos curriculares propuestos en sus programas académicos.

- **Para el profesor universitario**, la información es la materia prima del conocimiento, es un insumo necesario para la planificación del proceso de aprendizaje (Sigalés, 2004) y es el generador de la cadena de comunicación con miras al aprendizaje colaborativo de sus estudiantes.

Para este tipo de usuario es importante considerar alguno de estos aspectos:

- Perfil personal / profesional
- Rol de trabajo y tareas asociadas.
- Características de sus necesidades de información.
- Conocimiento de variadas fuentes de información.
- Calidad buscada de las fuentes de información.
- Resultados que se obtienen al buscar, obtener y manejar la información.

El servicio de referencia:

- Se dirige a facilitar el acceso a la información, en el momento y en la forma de quien lo requiere.

- Es considerado como una forma de intermediación entre los usuarios y el uso de los acervos (Bunge & Bopp, 2000), utilizando el diálogo entre este y el bibliotecario a fin de identificar con detalle sus intereses (Morales, 1993).

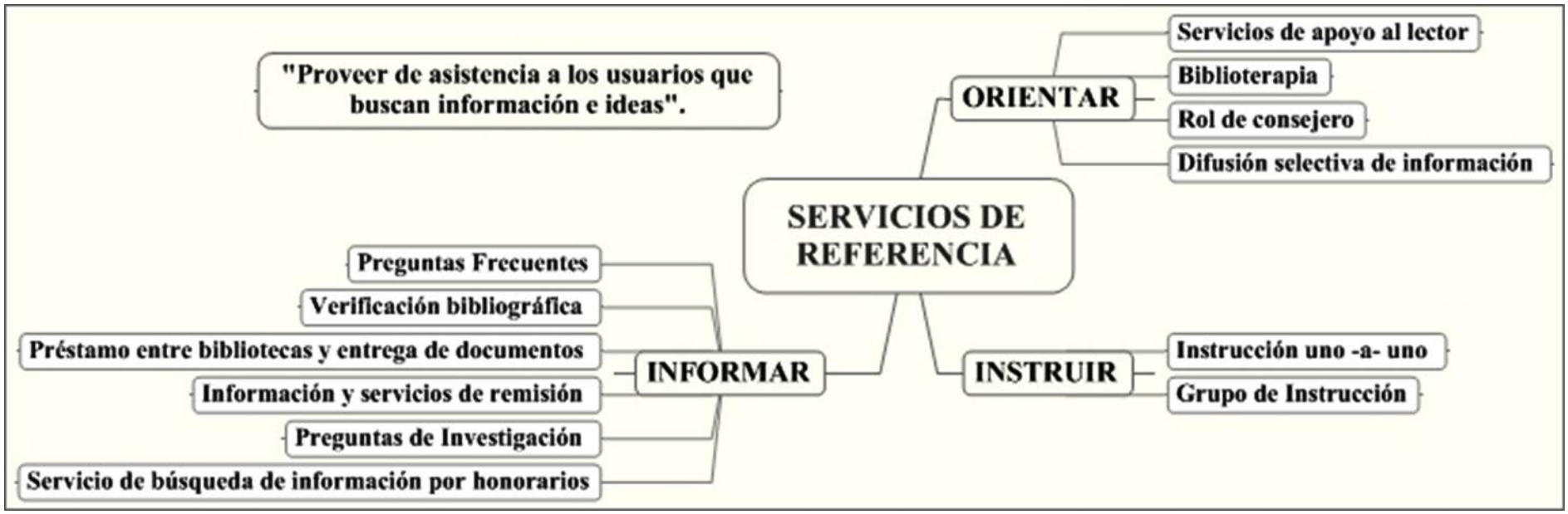

Figura 1. **Servicio de referencia (Adaptado a partir de las ideas de Bunge & Bopp, 2000).**

Los productos específicos de referencia que hoy se entregan a los usuarios siguen mostrando el doble interés de los bibliotecarios: Vincular información organizada a las necesidades reales de los usuarios (Figura 2).

Figura 2. **Productos de referencia (Adaptado a partir de las ideas de Melnik, 2006).**

- **Pregunta de investigación:**

¿Cuáles son las características que deben tener los servicios de referencia para informar, orientar e instruir a profesores universitarios de licenciatura, a partir de sus intereses y necesidades de información y con ello apoyar su ejercicio docente?

- **Objetivo general:**

Caracterizar los servicios de referencia para informar, orientar e instruir a profesores universitarios de licenciatura, a partir de sus intereses y necesidades de información, y con ello apoyar su ejercicio docente.

Diseño de investigación:

De carácter mixto (cuantitativo – cualitativo) y de tipo transversal (en un momento específico), con una sola medición. Los resultados se reportan como un caso de estudio en una biblioteca universitaria anfitriona.

Participantes:

Profesores universitarios, que cuentan con las siguientes características:

- **Ejercen docencia en licenciatura universitaria escolarizada.**
- **Tienen contrato de trabajo de tiempo completo ó por hora clase.**
- **No se hacen distinciones de sexo ya que se considera por igual la participación de mujeres y hombres.**
- **Cuentan con experiencia docente.**
- **Son usuarios del Sistema Administrador de Aprendizaje Blackboard (LMS-Bb).**

Instrumento:

Cuestionario mixto, con un total de 39 ítems y con las siguientes características:

- **Tipo: Mixto, con ítems cerrados, semiabiertos y abiertos.**
- **Estructura:**
  - **Ítems cerrados:**

Categóricas: dicotómica (2); por intervalos (6); multirrespuesta (5). Mixta (Escala tipo Likert): 3. Ordenamiento: 2.

- Semiabiertos: 10. De estas 8 tienen la función de "Filtro"

- Ítems abiertos: 8.

¿Cuál es el perfil académico – personal, y de intereses y necesidades de información del profesor universitario que ejerce docencia en el nivel de licenciatura? – 20 items

¿Cuáles son las características que deben tener los servicios de referencia considerados en el contexto de la biblioteca universitaria? – 6 items

¿Cuáles son las estrategias y los medios adecuados para informar, orientar e instruir al profesor universitario respecto de los servicios de referencia que le interesa y necesita para apoyar su ejercicio docente? – 13 items

- Los grupos de edad más representativos son los de **31 a 40 y de 41 a 50 años**.
- El sexo femenino predomina sobre el masculino en razón de **2 a 1.**
- Es un grupo heterogéneo con hasta 38 profesiones diferentes. Sus máximos niveles de estudios se ubican entre **maestría y doctorado.**
- Participaron profesores de todos los departamentos académicos y una fracción de directivos que ejercen docencia.
- La mayor proporción de participantes es de **tiempo completo.**
- La mayoría tiene experiencia docente entre **6 a10 y de 1 a 5 años**, en ese orden.
- Casi todos tienen idea clara de lo que es "un recurso de información" (98.46 %). Casi todos usan recursos de información (98.46 %).
- Los sitios Web que más usan, son: Periódicos o noticias; de otras bibliotecas (bases de datos, bibliotecas y centros de investigación universitarios); y de la biblioteca anfitriona.
- Señalan que los criterios importantes al usar un recurso de información, son (en este orden): **contenido, idioma, facilidad de acceso, facilidad para solicitar ayuda y formato.**
- Expresan que es útil que los recursos de información cuenten con servicio de ayuda, pero sólo la mitad señala haberlo usado. Manifiestan que su **experiencia al usar el servicio de ayuda recibido, fue favorable, en su mayoría**. Juzgan que el nivel de satisfacción respecto del servicio de ayuda y la información recibida fue "muy bueno" en lo general.

- El mejor **servicio de ayuda** que han consultado: Sirve para despejar dudas y tener acceso a cierta información en la Web; ha sido vía e-mail y se ha recibido respuesta rápida y clara de cómo resolver problemas**; usada cuando no se tiene toda la información y se recibe para "completarla" y encontrar lo que se busca**; consta de explicación sencilla y en pocos pasos.
- El tipo de ayuda -considerada como necesaria-, para su ejercicio docente (en este orden): **listas temáticas de recursos; guía en la selección de recursos; preguntar al bibliotecario -en línea-; preguntar al bibliotecario -presencial-; tutoriales y las tarjetas de referencia; lista de respuestas a preguntas frecuentes**.
- Referente al uso de servicios de información o ayuda de la biblioteca anfitriona (en este orden): la mayoría usan los servicios; un porcentaje menor no lo usa, y otro tanto no expresa su respuesta; la mayoría de quienes si lo usan, lo hacen en forma mensual; el resto lo hace en forma semestral, semanal, anual y un pequeño porcentaje lo hace diariamente.
- Indican que el motivo principal por el que usan el **servicio de ayuda** de la biblioteca anfitriona es: **por orientación para localizar material; para solicitar adquisición de libros o sesión de instrucción; o bien para solicitar material no disponible en el momento de la búsqueda.**

- Optan por el correo electrónico como el medio de contacto por excelencia, bien para solicitar información o bien para recibir respuesta a su solicitud.

- Aprecian los servicios de información que ofrece la biblioteca anfitriona como: "muy importantes" e "importantes". Seleccionan a los libros como las obras de consulta más usadas, seguidos de los documentos electrónicos y los sitios Web.

- Creen que la **"planificación del programa del curso"** es el **momento didáctico más importante al seleccionar recursos de información**, seguido de la "evaluación del propio desempeño docente".

Sugieren acciones concretas para informar, orientar e instruir a los profesores

- **Informarles: Difusión selectiva de la información. Mejorar la comunicación. Disponer de mejores sistemas de información. Desarrollo de las colecciones previa consulta al usuario.**

- Orientarlos: Servicios personales y guías, presenciales y en línea. Mejorar procesos de organización y circulación de acervos. Capacitación permanente del personal. Proveer de asesoría personalizada y de apoyo para la utilización de herramientas con las que cuenta la biblioteca. Trazar estrategias de eficiencia del personal para mejorar tiempos de respuesta y de estrategias de apertura, para mejorar el diálogo y la comunicación con los usuarios.

- Instruirlos: Diseñar, promover e impartir y evaluar cursos y talleres prácticos sobre servicios y manejo de recursos. Diseñar tutoriales, construir foros de discusión sobre temas de interés. Disponer de guías de consulta, manuales.

Referencias Bibliohemerográficas

American Psychological Association (2002). Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association (2ª ed. en español, de la 5ª ed. en inglés). México, D. F.: Manual Moderno.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2000). La sociedad del conocimiento. En: La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Recuperado el 7 de Septiembre de 2009, desde http://www.anuies.mx/servicios/d_estrategicos/documentos_estrategicos/21/index.html

Bunge, C.A. & Bopp, R.E. (2000). *Reference and Information Services: An Introduction.* (3ª ed.). Bopp, R.E. & Smith, L.C. (Ed's). Englewood, CO.: Libraries Unlimited.

García, I.L. y Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora.* Buenos Aires: Alfagrama.

Gómez, M.R.E. (2009). *Educación de usuarios de información.* México: Infoconsultores – División editorial.

González Teruel, Aurora (2005). *Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales.* España: Ediciones Trea, S.I.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México: McGraw-Hill. (Incluye el software STAST para estadística, como material complementario)

Leckie, G., Pettigrew, K. y Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals, and lawyers. *Library Quarterly* (66) (2). Chicago: The University of Chicago Press.

Martin-Lahera, Y. (2004). ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. *Ciência da Informação* (33) (3). Recuperado el 2 de Septiembre de 2009, desde http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/597/536

Melnik, D. (2006). *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta.* 2ª ed. Buenos Aires: Alfagrama.

Morales, E. (1993). *El servicio de consulta.* (2ª ed. corr. y aum.). Serie Manuales (17). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Naranjo, E. (2003). *Seminario estudios de usuarios.* Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología. Recuperado el 4 de Septiembre de 2009, desde http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad2/unidad2.html

Santesmases, M. (2005). *DYANE versión 3. Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid: Pirámide.

Sigalés, C. (2004). La transformación del proceso educativo en las instituciones de educación superior. *III Conferencia Internacional sobre Bibliotecas Universitarias: Las bibliotecas digitales como apoyo a la educación superior*. 28-29 de Octubre de 2004. México: UNAM. Recuperado el 11 de Septiembre de 2009, desde http://dgb.unam.mx/eventos/reunion/conf2004/SIGALES.pdf