

# Los estudios de usuarios en los planes de estudio de Biblioteconomía y documentación

María Luisa LASCURAIN-SÁNCHEZ

Universidad Carlos III de Madrid, Departamento  
de Biblioteconomía y Documentación  
mlascura@bib.uc3m.es

Recibido: septiembre 2007

Aceptado: noviembre 2007

## RESUMEN

Los estudios de usuarios se han consolidado como una herramienta útil para conocer las características de estos en el proceso informativo y poder evaluar los centros en función de estos y es notable su evolución teórica y metodológica. No obstante, su presencia es muy desigual en los ámbitos profesional, de investigación y de la docencia, donde la materia se incluyen en muy pocos currícula universitarios españoles. El artículo plantea algunos de los objetivos docentes de la disciplina y propone los contenidos básicos para la consecución de los mismos, teniendo en cuenta, además, las competencias específicas de la titulación contempladas en el Libro Blanco para el diseño del título de grado en Información y Documentación para su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

**Palabras clave:** estudios de usuarios; currícula; Biblioteconomía y Documentación.

**SUMARIO:** 1 Introducción. 2 Breve recorrido histórico por los estudios de usuarios. 3 Los estudios de usuarios en los currícula universitarios españoles. 4 Objetivos y contenidos de los estudios de usuarios en los currícula. 5 Los estudios de usuarios ante el EEES.

## User studies in Library and Information Science curricula

### ABSTRACT

User studies, acknowledged as an effective tool for acquiring an understanding of user characteristics in organizations' information an evaluation processes, have evolved considerably in both theory and methodology. Their use is uneven in the professional, research and academic domains, however, and the subject is included in very few Spanish university curricula. The present article addresses some of the education objectives of the discipline and proposes the basic subject matter to achieve them, against the backdrop of the specific competencies associated with this diploma in the White Paper on the adaptation of Library and Information Science studies to European Higher Education Area criteria.

**Keywords:** user studies; curricula; Library and Information Science.

## **INTRODUCCIÓN**

La consideración del usuario como eje central de los sistemas de información justifica la importancia de un área de la Biblioteconomía y la Documentación dedicada a los mismos. Los estudios de usuarios cobran pues importancia por su papel destacado para conocer las características del comportamiento de éstos en el proceso informativo y determinar tanto los hábitos, necesidades y uso de la información por parte de los distintos colectivos, como la pertinencia de los servicios y productos que ofrecen los centros de documentación.

No obstante, cuando analizamos la presencia real de los Estudios de Usuarios en nuestra disciplina, encontramos un panorama muy distinto según la observemos desde los ámbitos profesional, de la investigación o de la docencia.

En el primero son cada vez más las experiencias llevadas a cabo tanto en distintos tipos de bibliotecas como, cada vez con más asiduidad, en los archivos. En cuanto a la investigación, encontramos desde hace décadas profusión de trabajos de tipo empírico, teórico y metodológico y con una gran pluralidad de enfoques.

Así, Izquierdo, Ruíz y Piñera (1998) resumen los campos o áreas de investigación a los que se circunscriben este tipo de estudios: los relacionados con la evaluación institucional (que abarca aspectos relacionados con la gestión de calidad aplicada a los servicios de información y técnicas de investigación de mercado), con la bibliometría, con la instrucción y formación y aquellos que proponen la integración de modelos de la Psicología Cognitiva en el proceso documental.

## **BREVE RECORRIDO HISTÓRICO POR LOS ESTUDIOS DE USUARIOS**

Las investigaciones de Price (1963) en los años sesenta, pusieron de manifiesto el fenómeno del crecimiento exponencial de las actividades científicas, que generan, como primer recurso, información.

La primera gran explosión informativa es notoria tras el final de la II Guerra Mundial con la publicación de los avances científicos y tecnológicos surgidos tras la contienda. El auge de las ciencias experimentales y las tecnologías generó tal cantidad de documentos que llegaron a colapsar los servicios de información de universidades, laboratorios y otros centros de investigación lo que fomentó la realización de estudios tendentes a gestionar de una forma eficaz las nuevas necesidades informativas para poder distribuir de forma racional los recursos y, en definitiva, para que la información pudiese completar su ciclo de incorporación a líneas de investigación existentes y como generadora de otras nuevas. Esto requería poder contar con el conocimiento de las características de aquellos investigadores que eran productores y consumidores de información muy activos. A esta necesidad se unió el desarrollo tecnológico, que originó cambios sustanciales en el modo de tratar la información. Entre los primeros trabajos llevados a cabo destacan los de Herner (1954) (citado por Sanz Casado, 1994) que investigó los hábitos de información de este colectivo

con el objetivo de determinar las fuentes formales e informales de mayor interés para el mismo. Sus conclusiones fueron confirmadas en estudios llevados a cabo en décadas posteriores por Paisley (1965), Allen (1966), Bernard, Shilling y Tyson (1964) y Martín (1964) entre otros más recogidos por Sanz Casado (1994) en su Manual. Estos estudios descriptivos se planteaban conocer aspectos tales como los canales de información más utilizados por los distintos científicos, los factores que influyen sobre sus hábitos y necesidades de información (como la formación, el entorno de trabajo, las características personales...), el papel de los colegios invisibles o el uso de la biblioteca.

Pero además del crecimiento de las publicaciones, Herner (1959), citado por González Teruel (2005), considera que el interés por el estudio de este colectivo viene condicionado por la valoración de la importancia económica y política de la información científica, como se desprende del interés por parte de EE UU de disponer de información sobre los adelantos científicos soviéticos tras el lanzamiento, a finales de la década de los 50, del primer satélite ruso.

Todos estos trabajos constituyen un punto de partida fundamental, si bien Brittain (1979) denuncia como la casi exclusiva dedicación a los científicos experimentales y tecnólogos llevó a extrapolar los resultados obtenidos a otras comunidades científicas, diseñando centros y servicios sin considerar las particularidades de otros colectivos, como los científicos sociales y los humanistas.

Los científicos sociales pasaron a tener una mayor consideración como objeto de análisis cuando el desconocimiento de sus características como usuarios de información constituyó una dificultad para atender adecuadamente las demandas de dos grandes colectivos, los economistas y los psicólogos, profesiones en alza a finales de los sesenta y respaldadas por colegios profesionales muy activos y motivados en la difusión de las publicaciones científicas de sus respectivas áreas y en la elaboración de productos de información para sus asociados.

Dos grandes proyectos sirvieron como punto de partida para otros estudios en el ámbito de las Ciencias Sociales: El de la APA (American Psychological Association) sobre el intercambio de información científica entre psicólogos, y el Proyecto INFROSS, llevado a cabo por la Universidad de Bath (1968), el más ambicioso realizado hasta ahora sobre cualquier colectivo científico, ya que se estudiaron las características de investigadores de distintas disciplinas.

En el caso de científicos de áreas de Humanidades, los estudios comienzan muy tardíamente, destacando las investigaciones llevadas a cabo por el Centre of Research in User Studies (CRUS) financiadas por la British Libray en 1976.

A partir de la década de los 80, y fruto de las investigaciones empíricas desarrolladas con anterioridad, se desarrollan una serie de modelos teóricos y metodológicos que buscan estudiar la realidad compleja del usuario y que están fuertemente influenciados por el paradigma cognitivo. Este interés continúa en la década siguiente, celebrándose desde 1996 y cada dos años la serie de conferencias monográficas sobre necesidades y usos ISIC (Information Seeking in Context). Además se produce un cambio de perspectiva en los estudios de necesidades y usos de información

que dejan de centrarse en el sistema para hacerlo en el usuario, sujeto activo de este (González Teruel, 2005).

## **LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LOS CURRICULA UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES**

Sin embargo el interés por los Estudios de Usuarios y su evolución metodológica y conceptual no se corresponden en nuestro país con su presencia en los currícula universitarios conducentes a la obtención de la diplomatura en Biblioteconomía o la licenciatura en Documentación.

En una revisión exhaustiva de los planes de estudios vigentes para el curso 2006-2007 de las titulaciones de Biblioteconomía y de Documentación de las universidades públicas españolas, únicamente encontramos la asignatura de “Estudios de Usuarios” como obligatoria en la diplomatura en Biblioteconomía de dos centros: la Universidad Carlos III de Madrid, donde consta de siete créditos y se imparte en el tercer curso, y en la Universidad de Granada con el nombre de “Estudios de Usuarios y necesidades de información”, también en tercer curso de diplomatura y con una asignación de seis créditos. En otras tres universidades figura como asignatura optativa. Es el caso de la Universidad de Zaragoza, que la oferta en su diplomatura con seis créditos, y de las universidades Complutense y de Barcelona. En éstas se denomina “Estudios y formación de usuarios” y en los programas de ambas se contemplan las dos materias, por lo que dado el número de créditos asignados (seis en el primer caso, cuatro y medio en el segundo) las horas de docencia que corresponden a los Estudios de Usuarios son muy escasas. En otras universidades españolas apenas figura como un tema del programa de asignaturas de carácter general o introductorio.

## **OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LOS CURRICULA**

Dada la naturaleza interdisciplinar y aplicada de los Estudios de Usuarios, los objetivos que se plantean deben abarcar aspectos metodológicos, prácticos y, como no, teóricos, básicos para la necesaria reflexión en cualquier área del conocimiento y necesariamente vinculados a la enseñanza universitaria.

Es por tanto necesario comenzar con un objetivo de tipo teórico que consiste en estudiar los conceptos implicados en los Estudios de Usuarios. Conceptos tales como “usuario”, “usuario potencial”, “usuario real”, “uso de información”, “demanda de información”, “necesidades informativas”, etc.

Además, para contextualizar las necesidades, hábitos y consumo de información por parte de los distintos usuarios, es necesario analizar los factores que afectan al comportamiento informativo (socioeconómicos, culturales, educativos...).

A partir de la conceptualización y contextualización de la materia, se puede plantear como nuevo objetivo el establecimiento de tipologías de usuarios en función de las características analizadas.

Además, los curricula deben considerar como objetivo fundamental conocer y aplicar distintos métodos de recogida de información, así como diferentes técnicas estadísticas para el análisis de los datos obtenidos mediante éstas. Por último, incluimos los objetivos relativos a la evaluación de los recursos y centros de información mediante la aplicación de indicadores.

Para la consecución de estos objetivos, planteamos un conjunto de contenidos básicos a incluir en los curricula:

Así, en relación con el primer objetivo planteado parece fundamental comenzar con la aclaración de los conceptos implicados en este tipo de estudios y presentar un conjunto de definiciones sobre los Estudios de Usuarios que permita comprobar los distintos puntos de vista, sus tipos y objetivos. Además, un recorrido por la evolución histórica de los estudios sobre necesidades y hábitos de información, aportan una visión retrospectiva que permite apreciar su evolución, marcada por los desarrollos tecnológicos, los cambios sociales y paradigmáticos.

El estudio de los trabajos empíricos realizados permite conocer las tipologías de usuarios establecidas a partir de pautas comunes de comportamiento, como son las fuentes de información que utilizan, los métodos que emplean en la localización de referencias, la asistencia a conferencias y congresos, la tipología documental, el idioma o la actualidad de la información utilizada.

Entre los contenidos de tipo aplicado, es preciso dotar a los alumnos interesados en la materia de una serie de herramientas informáticas y estadísticas que permitan el tratamiento de datos y la obtención de indicadores. Son fundamentales los conocimientos de estadística descriptiva, así como los que permiten establecer relaciones entre dos variables (correlación), y de estadística inductiva, para poder inferir las características observadas en la muestra a la población, hacer predicciones y probar hipótesis. Además se debe instruir en el manejo de una herramienta tan sencilla como la hoja de cálculo para la organización de datos masivos y su representación numérica y gráfica.

Entre los contenidos de tipo metodológico se deben incorporar aquellos relativos a los métodos directos de recogida de información, como la encuesta autoadministrada, la entrevista personal y el incidente crítico, y los métodos indirectos entre los que es necesario conocer el análisis de referencias, el de peticiones y las observaciones diarias.

A partir de los datos obtenidos, se pueden elaborar indicadores bibliométricos que permiten la evaluación de los documentos que utilizan los usuarios mediante la obtención de determinadas características de esos datos. La evaluación cuantitativa sobre los datos que tiene el centro acerca de las necesidades que manifiestan los usuarios sobre los documentos que demandan y como los utilizan, es esencial para planificar nuevos servicios, adoptar y mejorar algunos de los existentes de acuerdo con las nuevas necesidades que se plantean los usuarios o como utilizan la colección.

La obtención de indicadores unidimensionales mediante la aplicación de algunas de las herramientas estadísticas e informáticas mencionadas más arriba es una tarea relativamente sencilla. Pero es necesario insistir en la interpretación de los mismos para evitar la utilización acrítica de los resultados obtenidos a partir de su aplicación. El interés de los indicadores radica no solo en los valores que ofrecen en un momento dado, sino en la explicación de cambios que van experimentando esos valores, cambios reveladores de los que se producen en los factores implicados en el uso de la información.

Por último, es preciso incluir entre los contenidos, las aplicaciones prácticas derivadas de estos estudios. Por una parte el estudio de los hábitos y necesidades de información su evaluación y la realización perfiles de usuarios y, por otra, en la gestión bibliotecaria. Aquí resultan fundamentales en la organización y planificación de procesos bibliotecarios como la adquisición de documentos o la suscripción a revistas o bases de datos, la planificación del libre acceso, el préstamo interbibliotecario o la catalogación y en la elaboración de productos específicos (DSI).

## **LOS ESTUDIOS DE USUARIOS ANTE EL EEES**

El Libro Blanco del Título de Grado en Información y Documentación (ANECA, 2004) recoge las propuestas del conjunto de universidades españolas en las que se imparten los estudios de Biblioteconomía y Documentación con el objetivo de diseñar un título que se adapte al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Los Libros Blancos de las diferentes titulaciones son el resultado del trabajo llevado a cabo por una red de universidades españolas, apoyadas por la ANECA, con el objetivo de analizar distintos aspectos relacionados con los títulos en base al estudio de titulaciones europeas similares, de inserción laboral y perfiles y competencias profesionales, entre otros aspectos. Se trata de propuestas no vinculantes, con valor como instrumento para la reflexión.

En el diseño de los títulos de Grado se tienen en cuenta objetivos formativos de carácter general tendentes a la orientación profesional, pero simultáneamente deberán proporcionar una formación universitaria en la que se integren armónicamente las competencias genéricas básicas, las competencias transversales relacionadas con la formación integral de las personas y las competencias más específicas (conocimientos, capacidades y habilidades) que pretenden alcanzarse.

Las competencias específicas de cada titulación se subdividen en conocimientos, competencias profesionales y competencias académicas

Como se ha señalado anteriormente, los usuarios son el eje central de cualquier servicio y producto de información, y la satisfacción de sus necesidades está implícita en cualquier proceso documental, y por tanto, en las competencias que deberán tener los egresados de la titulación.

No obstante, entre las competencias, encontramos algunas que hacen referencia explícitamente a lo que venimos entendiendo como Estudios de Usuarios y cuya propuesta de contenidos se apuntaba en el epígrafe anterior.

Así, en el apartado de conocimientos, se hace mención al conocimiento del usuario en cuanto a consumidor de información cuando se señala “conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para el estudio, el análisis y la mejora de los procesos de producción, transferencia y consumo de la información” .

Entre las competencias profesionales, el Libro Blanco contempla las “habilidades en la obtención, tratamiento e interpretación de datos sobre el entorno de los servicios de información...” y las de “asesorar y formar a productores, usuarios y clientes de servicios de información”. Habilidades relacionadas con los contenidos relativos a la metodología de recogida de datos, su tratamiento y la obtención e interpretación de indicadores.

Formando parte de las competencias académicas, se incluyen las relacionadas con la evaluación de centros, servicios, fuentes y recursos, evaluación que cobra sentido en función de las necesidades y la satisfacción de los usuarios de los mismos.

Por último, el Libro Blanco recoge en la propuesta de contenidos comunes obligatorios del título de grado en Información y Documentación, la materia “Fundamentos y metodologías de investigación. Estudios métricos de información”, que recogería los contenidos antes señalados, además de otros específicos de las distintas disciplinas métricas de la información:

- Fundamentos, métodos y técnicas de investigación. Recogida y análisis de datos. Estadística descriptiva e inductiva.
- Elementos de análisis multivariante.
- Evaluación de la actividad científica.
- Estudios del uso de información.
- Estudios de usuarios.

Esta propuesta, que confiamos en que se materialice, garantiza la presencia de un área fundamental que proporcionará las bases para que los egresados de la disciplina puedan continuar, bien desde la práctica profesional o desde la investigación con una línea de trabajo fundamental en el área.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANECA. Libro Blanco. Título de Grado en Información y Documentación [en línea], 2004. Disponible en <[http://www.aneca.es/modal\\_eval/docs/libroblanco\\_jun05\\_documentaci%F3n.pdf](http://www.aneca.es/modal_eval/docs/libroblanco_jun05_documentaci%F3n.pdf)> [Consulta: 20 abril 2007]
- BRITTAİN, J.M. “Los servicios de información y la estructura del saber en Ciencias Sociales”. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 1979, XXXI/4
- GONZÁLEZ TERUEL, A.: *Los estudios de necesidades y usos de información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: TREA, 2005
- IZQUIERDO ALONSO, M.; RUÍZ ABELLÁN, J.; PIÑERA LUCAS, J.T. “Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información”. En: VI Jornadas Españolas de Documentación. FESABID, 1998: 433-444.

PRICE, D. J. S.: Little Science, Big Science. New York: Columbia Univ. Press; 1963.

SANZ CASADO, E.: Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1994.