

*Perfiles de usuarios
en los centros de documentación
de la Comunidad Autónoma de Extremadura*

M. PÉREZ PULIDO*

A. GÓMEZ-PANTOJA FERNÁNDEZ-SALGUERO**

* Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Extremadura

** Servicio de Bibliotecas. Universidad de Extremadura

RESUMEN

La organización socioeconómica de la Comunidad Autónoma de Extremadura favorece la creación de servicios documentales que tienen como objetivo cubrir las necesidades de sus usuarios. Un estudio de perfiles de usuarios nos permite conocer con mayor precisión los hábitos de información, así como acercarnos a una planificación más adecuada de los recursos y de la distribución geográfica de los centros.

Palabras-clave: Usuarios, Centros de Documentación, Extremadura.

ABSTRACT

The socio-economic organization of the Autonomous Community of Extremadura favours the creation of documentation services which aim to cover users' needs. A study of user types enables us to have a more precise knowledge regarding information habits and, likewise, to attempt a more suitable planning of resources and geographic distribution of centres.

Key words: Users, Documentation Centres, Extremadura.

1. INTRODUCCION

Uno de los métodos más efectivos para la evaluación de los servicios de información es el estudio de usuarios. Entre los objetivos primordiales que tiene este tipo de estudios está la consecución de servicios más eficaces en tanto en cuanto persigue una adecuada adaptación a las necesidades propias de la sociedad a la que sirven.

Este artículo recoge algunas de las conclusiones obtenidas a partir de un análisis más amplio que, bajo el título *Actitudes frente a las nuevas tecnologías de información en la Comunidad Autónoma de Extremadura: tipología de usuarios*, está en fase de pre-publicación y busca la triple finalidad de conocer por qué acuden los usuarios a los centros de documentación seleccionados, cómo se relacionan con los recursos que se les ofrecen, y qué exigencias tienen en cuanto a los resultados obtenidos. El valor del presente estudio radica, en todo caso, en el hecho de haber recogido exclusivamente la opinión del usuario quien, al fin y al cabo, justifica la creación y mantenimiento de estos centros.

Creemos oportuno antes de exponer los resultados obtenidos mostrar lo que denominamos el *paisaje regional* de esta Comunidad, que nos permitirá conocer el *hábitat* en el que se mueven quienes solicitan información. Así, desde el punto de vista económico, observamos un gran desarrollo del sector servicio pero no entendido como un sector que satisface necesariamente demandas de calidad, sino como fruto de una excesiva participación del Estado, a través de la burocracia, en sectores subsidiados del tipo de manufacturas o agricultura. Prueba de este ficticio desarrollo socioeconómico es la importancia que aún mantiene el sector primario, a pesar del proceso generalizado de desagrarización en todo el Estado español.

Desde el punto de vista social, y para confirmar lo anteriormente dicho, la distribución ocupacional de la población activa extremeña muestra cómo el sector más amplio es el formado por técnicos y empleados medios de la Administración y trabajadores de servicios (alimentación, hostelería, construcción, etc.), seguido del sector campesino que englobaría desde agricultores no propietarios hasta empresarios agrarios. En cuanto a la rama de actividad más importante, es la agricultura la que recoge el mayor porcentaje de población activa.

2. MATERIAL Y METODOS

En primer lugar, fueron seleccionados los centros que mejor representan la variedad de servicios de información que ofrece la Comunidad extremeña.

- Como centro de documentación especializado, el Centro de Documentación del Servicio de Investigación y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Extremadura (a lo largo del trabajo denominado SIA).

- Como centro de orientación y referencia, el Centro de Documentación Europea (a lo largo del trabajo denominado CDE).
- Como servicio de teledocumentación, el Servicio de Teledocumentación de la Universidad de Extremadura (a lo largo del trabajo denominado TELEDOC).
- Como centro de documentación de asociación o empresa, el Centro de Documentación de la Asociación para la Defensa de la Naturaleza en Extremadura (a lo largo del trabajo denominando ADENEX).

En segundo lugar, fueron recogidas todas las peticiones de información que recibieron estos centros a lo largo del año 1993.

En tercer y último lugar, tras el análisis y normalización de los elementos encontrados en estas peticiones, los resultados fueron almacenados en una base de datos (DBASE IV) para posteriormente hallar los porcentajes que nos han permitido establecer los perfiles de usuarios a partir del análisis de seis indicadores esenciales: naturaleza del peticionario, edad, población, ámbito de la necesidad de información, tema de búsqueda y recursos utilizados.

3. RESULTADOS

Estudiados los indicadores, se obtuvieron los siguientes resultados:

3.1. Naturaleza del peticionario

En la fig. 1 podemos ver el reparto proporcional de peticionarios personales (77,0 %) e institucionales (23,0 %), pudiendo ser divididos además los primeros en varones (63,9 %) y mujeres (36,1 %).

3.2. Edad

Aplicado al total de demandantes personales, muestra que la mayoría de usuarios tienen edades comprendidas (fig. 2) entre menos de treinta años (39,8 %) hasta cuarenta años (36,0 %). Destaca la baja proporción de usuarios mayores de cincuenta años (1,4 %).

3.3. Población

Conviene señalar, con respecto a este indicador, dos características de la Comunidad Autónoma de Extremadura: la práctica totalidad de centros de documentación se localizan en la ciudad de Badajoz o en su provincia, y la

capitalidad de la Autonomía se encuentra en la ciudad de Mérida (Badajoz), sede, por tanto, de la mayoría de organismos autónomos. Dicho esto, parece lógico que los porcentajes más altos (fig. 3) de consultas provengan de Badajoz capital (71,2 %), y de su provincia (12,6 %). Un 2,3 % de éstas se realizan desde el extranjero y en su mayoría proceden de Portugal.

3.4. Ambito de actividad del demandante

Este indicador nos permite cuantificar las demandas de información desde el punto de vista de la actividad que desarrollan los usuarios. Divididas en siete campos (fig. 4), destacamos los siguientes porcentajes: investigación (41,9 %), estudio (20,5 %), administración (14,1 %).

3.5. Tema de búsqueda

Como podemos observar en la fig. 5 el 50,0 % de consultas se distribuye entre tres temas: agricultura, derecho y divulgación, entendiéndose esta última como consultas sobre subvenciones, becas y ayudas. Un 19,8 % corresponde a temas del área de ciencias.

3.6. Recursos empleados

Analizadas las peticiones, se dividieron los recursos (fig. 6) en bases de datos on line (43,5 %), utilizadas en todos los centros, fuente impresa (44,5 %), que constituye el recurso habitual de información en centros como ADENEX y CDE; tecnología láser (8,6 %), aunque solamente se ofrece en TELEDOC y SIA; y contactos personales o fuentes informales (3,4 %).

El estudio de relación de estos seis indicadores nos ha permitido establecer una tipología de usuarios para la Comunidad extremeña, de tal manera que se puede afirmar que los que demandan más información en los centros seleccionados, y por tanto se constituyen en usuarios tipo, son los investigadores, los estudiantes y la Administración.

- *El investigador.* Con una edad comprendida entre treinta y cincuenta años (SIA 30 a 40, TELEDOC 40 a 50), suele acudir centros especializados y siempre cercanos a su entorno profesional. Los temas preferentes de búsqueda son las ciencias (químicas, 18,67 %; biología, 13,22 %; física, 5,80 %) y la agricultura y tecnología de alimentos (28,38 %). En cuanto a los recursos, utiliza los más avanzados (bases de datos on line y tecnología láser), siendo muy escasa la utilización de fuente impresa y de contactos personales o fuentes informales.

- *El estudiante.* Menor de treinta años, suele acudir a centros de información general y de divulgación (CDE y ADENEX). Los temas preferentes de búsqueda son agricultura (28,94 %), divulgación (20,39 %), legislación (19,73 %) y economía (13,15 %). En cuanto a los recursos más utilizados son, por orden de preferencia, fuente impresa, tecnología láser y bases de datos on line.

- *La Administración.* Acude en demanda de información a centros de referencia o de carácter general. Los temas de búsqueda más solicitados son agricultura (21,15 %), divulgación (19,23 %), economía (18,26 %), legislación (16,34 %) y turismo y medio ambiente (11,53 %). Los recursos utilizados son la fuente impresa y contactos personales o fuentes informales.

4. CONCLUSIONES

Como conclusiones cabría mencionar las siguientes:

4.1. El carácter inminentemente agrario de la Comunidad Autónoma de Extremadura genera una gran demanda de información sobre agricultura y tecnología de alimentos. Unido a esto el hecho de la creciente demanda de información sobre turismo y medio ambiente, por ser éstas actividades preferentes desde el punto de vista político y económico, consideramos necesario que los centros de documentación dirijan sus esfuerzos y recursos a cubrir este tipo de demanda.

4.2. Los centros especializados recogen mayoritariamente las demandas de investigadores y cuentan con los recursos más avanzados; los centros de información de carácter general recogen mayoritariamente las demandas de los estudiantes y la administración, y tienen entre sus recursos más utilizados la fuente impresa los contactos personales o fuentes informales. De esta conclusión nos interesa destacar la importancia de adecuar los recursos a las demandas de los usuarios, y la capacidad de adaptarse a la evolución de sus necesidades, en vista de la marcada relación que existen entre tipo de centro y tipo de usuario.

4.3. Destaca la importancia del uso de los contactos personales o fuentes informales como recursos útil para demandas que provienen de la Administración, por lo que parece necesario iniciar estudios que nos permitan realizar un análisis, cuantificación y evaluación de los mismos como fuente para conocer los hábitos y necesidades de información de este colectivo.

4.4. El indicador de la población parece confirmar que se genera más demanda cuando el usuario está en contacto cercano con el centro de información. De ahí las escasas peticiones provenientes de Cáceres (ciudad y provincia) a pesar de contar sólo con algún pequeño servicio de documentación. Sería necesario llevar a cabo un plan de distribución racional de centros que

tuviera como objetivo cubrir las necesidades de una comunidad tan extensa como la extremeña, a la vez que generara mayor demanda.

4.5. Portugal aparece como una importante fuente de usuarios de nuestros centros. La continuidad en la política comunitaria de la realización de proyectos transfronterizos, así como la declaración de regiones manifiestamente mejorables a comarcas como la alentejana y extremeña, hace pensar que habrá un incremento de usuarios de esta nacionalidad a los que nuestros centros deberán atender conforme a sus características idiomáticas y a sus exigencias de búsqueda.

BIBLIOGRAFIA

- DIRECTORIO DE CENTROS DE DOCUMENTACION Y BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS, Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia, 1987.
- FAUS, P., «La información y la documentación científica y técnica en el marco de las Autonomías», en *Jornadas sobre la Información y la Documentación Científica y Técnica en el Marco de las Autonomías*, Valencia: Generalidad, 1983, pp. 81-111.
- JIMÉNEZ, M., «Los interlocutores sociales del bibliotecario y documentalista», en *Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles*, Madrid: Centro de Coordinación Bibliotecaria, 1992, pp. 269-284.
- PÉREZ RUBIO, J. A., «Formas de aproximación a la estructura social de Extremadura: burocratización, terciarización y clases medias», en *Desarrollo regional de Extremadura*, Cáceres: Servicio de Publicaciones de la Cámara de Comercio e Industria, 1993, pp. 38-63.
- SANZ CASADO, E., *Manual de estudios de usuarios*, Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Madrid: Pirámide, 1994.
- , «La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente», *Revista General de Información y Documentación*, vol. 3, n. 1, 1993, pp. 155-166.
- SUTTER, E., *Services d'information et qualité: comment satisfaire les utilisateurs*, París: ADBS, 1992.