

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos
y comunidades sociales

Juan José Calva González
Coordinador



La presente obra está bajo una licencia de:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).

Usted es libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

Adaptar — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:



Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



CompartirIgual — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la [misma licencia](#) del original.

**Usuarios de la información:
estudios, métodos y comunidades sociales**

COLECCIÓN
USUARIOS DE LA INFORMACIÓN
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

**Usuarios de la información:
estudios, métodos y comunidades sociales**

Coordinador

Juan José Calva González



**Universidad Nacional Autónoma de México
2022**

Z678.88 Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades
U883 sociales / Coordinador Juan José Calva González. - México :
UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la
Información, 2022.
xi, 302 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-6169-8

1. Usuarios de la biblioteca - Estudio de casos. 2. Servicios de
información - Estudio de casos. 3. Comunidades - Estudio de casos.
5. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coor-
dinador. II. ser.

Primera edición: 24 mayo 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6169-8

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad
Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o
parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los
derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

INTRODUCCIÓN	vii
Juan José Calva González	
HACIA UNA TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INFORMACIÓN	13
Isabel Villaseñor Rodríguez	
HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN	27
Juan Antonio Gómez García	
MODELO DE CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS	41
Flor de María Silvestre Estela Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL MODELO NEIN	57
Carolina del Olmo Prisciliano Angélica Guevara Villanueva	
MODELO MIXTO PARA CARACTERIZAR EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA (CIMP)	81
Gerardo Ruiz López	
ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD DE USUARIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	105
Claudia Monserrath Sánchez Rocha Juan Pablo Quiñones Peña	
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE UNA POBLACIÓN NATIVA DE LA SELVA DEL PERÚ: EL CASO DE LA COMUNIDAD NATIVA WAYKU EN LAMAS, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERÚ	127
Ana María Talavera-Ibarra Liubenka Obrenovich Rojas	

NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MEDIADORES DE SALAS DE LECTURA, SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO	149
Janett Ruiz Gómez	
EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE CIUDADANOS/AS DESFAVORECIDOS/AS EN URUGUAY: HACIA SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC)	163
Martha Sabelli	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN ARCHIVOLOGÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA EN ARGENTINA Y BRASIL: LAS COMUNIDADES DE USUARIOS DE DIFERENTE ORDEN	185
Lucrecia Felquer Fernanda Frasson Martendal	
UNA APROXIMACIÓN HACIA EL CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y HÁBITOS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DOCENTE DE NIVEL SECUNDARIA DEL DISTRITO FEDERAL	205
Angélica Guevara Villanueva	
LOS USUARIOS DE ARCHIVOS HISTÓRICOS EN URUGUAY: ESTUDIO COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN MONTEVIDEO Y EN PAYSANDÚ	231
Martha Sabelli Alejandra Villar	
LOS COLEGIOS INVISIBLES COMO RECURSO DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO ENTRE LOS CIENTÍFICOS. EL CASO DE LA COLECCIÓN PARTICULAR DE LA DRA. ATLÁNTIDA COLL-OLIVA DE HURTADO	251
Antonia Santos Rosas	
¿QUÉ TANTO IMPORTAN LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN?	269
Judith Licea de Arenas	
APORTACIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS A LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA	285
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES.	299

Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas

FLOR DE MARÍA SILVESTRE ESTELA

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Brasil

MURILO BASTOS DA CUNHA

Universidade de Brasília, Brasil

INTRODUCCIÓN

Todos los procesos llevados a cabo en la biblioteca están enfocados a un único fin: satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. El estudio de usuarios un instrumento valioso que nos permite conocer como estamos, hacia donde debemos ir, qué debemos modificar, renovar o adaptar para suplir las necesidades de información cada vez más cambiantes de los usuarios, mismos que generacionalmente van cambiando y poseen habilidades innatas para el uso de tecnologías. Por lo tanto, es importante realizar un estudio de los usuarios a los que atendemos normalmente (usuarios reales) y también un estudio para conocer por qué hay un público que no usa nuestras bibliotecas. Existe una variedad de estudio de usuarios de los diferentes tipos de bibliotecas; con todo, conforme menciona Dumont, son pocos los esfuerzos para realizar estudios de no-usuarios de bibliotecas,¹ a pesar de ser ellos una realidad en todas las bibliotecas. Con lo

1 L. Dumont. “O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido”.

cual también concuerda al mencionar que “[...] los estudios omiten a los no-usuarios, que son mucho más significativos, cuantitativamente de que los usuarios”.² Lancaster hace hincapié al decir que “[...] son conocidos apenas las demandas de los usuarios actuales, poco o nada es sabido de las necesidades de información de los que no están haciendo uso de la biblioteca, en este caso son los no-usuarios”.³ Motivo por el cual presentamos esta investigación como una propuesta metodológica para el estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias.

Sin embargo, con el avance de la tecnología se desarrollaron nuevos servicios y también nuevos perfiles de usuarios con características dinámicas de interacción y autonomía para satisfacer sus necesidades de información no necesariamente haciendo uso de los servicios de una biblioteca, por lo tanto, ellos se convierten en *no-usuarios*. Los lucros de una empresa se miden en relación con el número de clientes que compran, al respecto Sridhar dice que no sólo es mantener a los clientes sino atraer a los no usuarios de sus productos,⁴ lo mismo ocurre con los usuarios y no-usuarios de una biblioteca. Es un juego de sobrevivencia y crecimiento de la empresa. Para atraer a los no-usuarios es importante conocer cuáles son sus necesidades y por qué prefieren otros servicios, motivo por el cual presentamos un modelo de cuestionario para ser aplicado a no-usuarios de biblioteca universitaria (BU).

ABORDAJES EN EL ESTUDIO DE INFORMACIÓN

El tema de estudio de usuarios pasa por diversos abordajes a través de los tiempos, en sus inicios estos eran enfocados al estudio de uso conocido como o abordaje tradicional, posteriormente al estudio del comportamiento informacional conocido como el abordaje alternativo, a partir del 2003 al estudio de las prácticas

2 Nice Menezes de Figueiredo. *Estudos de uso e usuários da informação*, 41.

3 Wilfrid Lancaster. “The tip of the iceberg”, 1.

4 M. S. Sridhar. “Non-users and non-use of libraries”.

informacionales como el abordaje interaccionista, siendo esta última la propuesta de Carlos Alberto Araujo, profesor de la Universidad Federal de Minas Gerais, quien plantea el abordaje social o abordaje interaccionista a partir de la propuesta de Capurro paradigmas de ciencias de la información⁵ y otros autores como Hjorland, Frohmann Shera, Rendon, como menciona Araujo.⁶ En este abordaje interaccionista ya no es sólo un objeto que se transmite; tampoco es un usuario o sujeto cognoscente quien adjudica caracteres en un proceso interpretativo. Para este abordaje, todos los procesos están enmarcado por los límites sociales previos a la comprensión que lo sustentan a partir de un pensamiento colectivo de experiencias sociales, culturales y tecnológicas.⁷ Observamos cómo estas propuestas de abordaje no son excluyentes, al contrario, la fusión de las tres podría dar una visión más amplia con relación al estudio de usuarios. En el siguiente cuadro 1 presentamos una descripción de estos dos últimos abordajes.

Cuadro 1. Abordajes

Estudio de comportamiento informacional	Estudio de las practicas informacionales
Conocido como el abordaje alternativo o abordaje cognitivo. Esta centrado en el usuario y en identificar sus necesidades de información para la toma de decisiones. Existen propuestas metodológicas que permiten este tipo de estudios como: Brenda Dervin (1986), David Ellis (1982), Taylor (1984), Kuhthau (2004), Belkin (1982), Choo (2003), Calva González (2004).	Conocido como el abordaje social o abordaje interaccionista. Basado en los modelos teóricos como el constructivismo, etnometodología, interaccionismo. Las necesidades y sentir de los usuarios es construido de acuerdo a sus experiencias sociales culturales y sus interacciones en colectivos. Las generaciones de usuarios y los avances de la tecnología siendo contextos sociales actuales. Utilización de la etnografía, relatos orales, entrevistas, etc.

Fuente. Adaptado de: Araújo, Carlos Alberto Ávila. "A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia". *Questão*, vol. 19, no 1, 2013.

- 5 Rafael Capurro. "Epistemologia e ciência da informação".
- 6 Carlos Alberto Ávila Araújo. "Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa".
- 7 Flor de M Silvestre y E; Cunha, M. B. "Usuarios y no-usuarios de las Bibliotecas Universitarias".

En el marco de este última propuesta de abordaje social en el estudio de usuarios, se plantea la investigación sobre el estudio de *no-usuarios de bibliotecas universitarias*; no vamos a conocer cómo las bibliotecas están ofertando sus servicios de información, no vamos a identificar cuáles son los recursos más utilizados por sus usuarios reales, vamos conocer las razones por la que ellos no están usando la biblioteca y cómo se adaptaron en el contexto social donde se encuentran para resolver sus problemas de información fuera de los entornos de la biblioteca, puesto que consideramos que ellos son usuarios potenciales y los servicios que las bibliotecas ofrecen han sido pensados en ellos, sin embargo no hacen uso de las mismas.

Si para el abordaje del estudio de usuarios es la información como objeto, para el paradigma cognitivo es el usuario pensante, para el paradigma social son el entorno cambiante en todos sus aspectos y, en especial, el tecnológico, puesto que ha generado un tipo de usuario autónomo y coproductor de conocimiento que resuelve su problema de información académica de forma independiente de la biblioteca, por lo tanto proponemos abordar el estudio de usuarios no sólo desde el punto de vista de sus usuarios reales, sino desde el estudio de sus usuarios potenciales y, específicamente, de los no-usuarios que poco o nada se sabe de ellos.

Los instrumentos para colecta de datos serán direccionados de acuerdo al tipo de abordaje como, por ejemplo, la entrevista, etnografía, cuestionario con preguntas abiertas, historia oral para una investigación cualitativa que ayudaría al abordaje interaccionista, consiguiendo datos sobre el sentir y percepción de los usuarios. Para el caso de la presente investigación “estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias” utilizamos dos diferentes instrumentos de colecta de datos en dos diferentes tiempos: i) el cuestionario y ii) la entrevista semi estructurada, permitiéndonos conocer las prácticas informacionales de los no-usuarios fuera de los entornos de la biblioteca.

Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas

El cuestionario fue elaborado para alcanzar los siguientes objetivos:

- Identificar los motivos por los cuales los no-usuarios de la Biblioteca de Universitaria no usan los servicios físicos o virtuales de su biblioteca.
- Identificar cuáles son las fuentes de información que usan los no-usuarios de la Biblioteca Universitaria para realizar sus trabajos escolares.

EL INSTRUMENTO DE COLECTAR LOS DATOS

Existen innumerables desafíos con relación a la metodología que será empleada en el estudio de no-usuarios, puesto que no hay antecedentes recientes que nos puedan servir de guía. Se presenta una propuesta de aplicación de cuestionario y entrevista las cuales fueron construidas a lo largo de cuatro años como parte de estudio de doctorado en ciencias de la información, El primer paso fue la construcción y aplicación de un cuestionario formulado a partir de la experticia de los autores como bibliotecarios y de las observaciones de los encuestados a partir de las pruebas piloto. En una segunda etapa se aplica la entrevista que fue construida con preguntas que buscaran conocer pensares y detalles como individuos en un entorno social cambiante, con relación a la generación a la que pertenecen algunos de graduación y no-usuarios de bibliotecas. Por lo expuesto podemos decir que nuestra propuesta metodológica se encuadra como una investigación–acción⁸ que proviene de las ciencias sociales que fue introducida en Brasil en el campo de la educación y en el planeamiento rural por Pinto, sociólogo brasileño.⁹ Inicialmente fue utilizado para incentivar la participación de los campesinos en el proceso de planeamiento rural, regional y local; su propuesta también es basada en la educación liberadora. Actualmente esta metodología es aplicada en

8 Término en português: *pesquisa-ação*.

9 João Bosco Guedes Pinto. *Pesquisa-Ação: Detalhamento de sua sequência metodológica*.

las diferentes áreas del conocimiento. Al respecto, Egg describe los términos que la componen:¹⁰ investigación, acción y participación y cómo se interrelacionan para dar resultado a la democratización de saberes, opiniones en el proceso de intercambio de experiencias, vivencias con relación a la tecnología, entorno social, costumbre de los actores involucrados, conociendo así los problemas y posibles soluciones enfrentados por estos últimos.

La investigación-acción por ser participativa supone un conjunto de procedimientos técnicos y operativos para el conocimiento de la realidad o un aspecto de ésta, con el objetivo de transformarla en acción colectiva. Al respecto dice Thiollent “[...] es necesario definir con precisión, cuál es la acción, quiénes son los agentes, sus objetivos y obstáculos, cuál es el nivel de exigencia de conocimiento que será producido en función a los problemas encontrados en la acción o entre los actores de la situación”.¹¹

Nuestra propuesta puede ser calificada de investigación-acción porque existe realmente una acción por parte de las personas implicadas en el proceso investigativo, visto desde una realidad para el caso de la presente investigación se tuvo participación de los alumnos, bibliotecarios desde la construcción del instrumento para la colecta de datos hasta la etapa de sugerencias para la mejora del problema identificado. Así, la investigación nos permitió la incorporación de una definición con características propias, con la finalidad de contribuir en el estudio de usuarios y no-usuarios de las bibliotecas universitarias.

Son diversas experiencias, metodologías e instrumentos que se pueden utilizar para realizar un estudio de usuarios. Una realidad diferente en relación con el estudio de no-usuarios, como hemos mencionado en la revisión de literatura, pues no hemos encontrado experiencias, modelo de metodología para la realización de tal estudio; tal y como podemos observar en el cuadro 1, existen diferencias entre estudio de usuarios y estudios de no-usuarios.

10 Ezequiel Ander Egg. *Repensando la Investigación – Acción - Participativa*.

11 Michel Thiollent. *Metodologia da Pesquisa-Ação*.

Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas

Cuadro 1 - Comparativo entre el estudio de usuarios y no-usuarios

Estudio de usuarios	Estudio de no-usuarios
Sabe cómo identificarlos.	No se tiene registros de no-usuarios.
Uno de los lugares específicos para ser abordados es la misma biblioteca, por la página web de la biblioteca o redes sociales de la biblioteca.	No pueden ser abordados en la biblioteca. No hacen uso de la página web, ni de los servicios ofrecidos por las redes sociales.
Puede aplicar el instrumento de colecta de datos, sin preguntas filtros, sólo delimitando la muestra.	Antes de aplicar el instrumento primero se tiene que aplicar una pregunta filtro para saber si es no-usuario.
Las alternativas de los cuestionarios, formularios, ya fueron aplicadas en estudios similares.	En el caso de un cuestionario o formulario las alternativas son construidas con la intervención protagónica del encuestado.

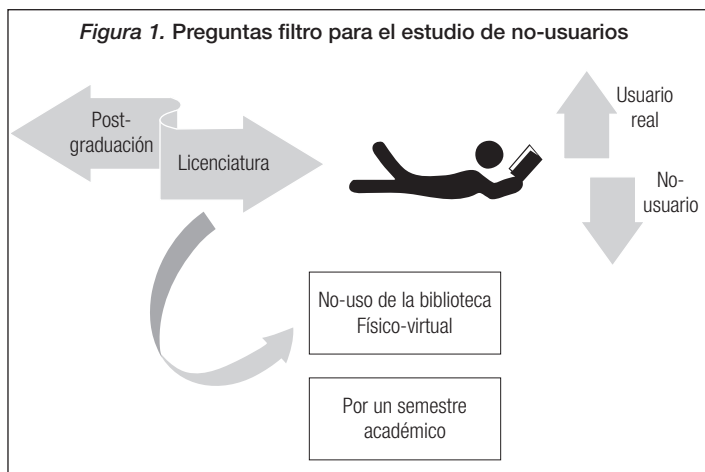
Fuente: Elaboración propia.

Antes de ser aplicado el cuestionario se formularon oralmente tres preguntas, las cuales identificamos como preguntas filtros, que nos permitirán identificar nuestra muestra, puesto que no se tiene identificados la población de no-usuarios de una determinada biblioteca. En el caso de BU, primero definimos quiénes serán nuestros informantes (alumnos de licenciatura, alumnos de posgrado, investigadores, etc.). Para el presente estudio serán considerados como muestra los alumnos de licenciatura y los lugares donde serán aplicados los cuestionarios serán fuera de los entornos de la biblioteca como, por ejemplo: pasadizos, escaleras, cafeterías, restaurante universitario, paraderos de ómnibus, reuniones de confraternización.

PREGUNTAS FILTRO. PRE-CUESTIONARIO.

No conociendo la población de no-usuarios de la BCE-UnB, como se mencionó anteriormente, se optó por abordar a los alumnos en diferentes ambientes de convivencia pública del campus universitario, aplicando oralmente tres preguntas filtros que nos permitan identificar a nuestra muestra para luego aplicar el instrumento para la colecta de datos. Estas preguntas son formuladas con el objetivo de identificar nuestra muestra, para saber,

primero, si el alumno entrevistado es alumno de licenciatura y, segundo, si es no-usuario de la BCE-UnB de acuerdo con el indicador de tiempo propuesto en la presente investigación. A continuación, el esquema, de las preguntas filtros (Figura 1).



Fuente. Elaboración propia

La primera pregunta filtro nos va a ayudar a identificar si es alumno abordado es de licenciatura, para continuar con las siguientes preguntas. Segunda pregunta, está direccionada a saber si es usuario o no-usuario de la biblioteca. Tercera pregunta, tiene por objetivo la comprobación de que si es no-usuario de la bibliotecas, de acuerdo al criterio temporal definido en la presente investigación para ser considerado no-usuario de una biblioteca universitaria.

1. ¿Eres alumno de licenciatura?

SÍ **NO**

Si la respuesta fuera **SÍ**, formular la pregunta 2

2. ¿ Usas la biblioteca de tu facultad?

SÍ **NO**

Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas

Si la respuesta fuera SÍ, no continúe – Agradecer.

Si la respuesta fuera NO, explicar que no hacer uso de la biblioteca significa no hacer uso ni presencial (en los ambientes de la biblioteca) ni virtual (fuera de los ambientes de la biblioteca).

Presencial (ejemplo. Sala de lectura, uso de computadoras).

Virtual (ejemplo. Catálogo electrónico, Repositorio digital).

3. ¿Recuerdas cuándo fue la última vez que usaste algún servicio de la biblioteca de tu facultad?
 - A. Hace más de seis meses.
 - B. Hace menos de seis meses.
 - C. Nunca usé.

Si la respuesta fuera la alternativa **A** o **C**, se aplicará el cuestionario, puesto que seis meses de no uso de la biblioteca es uno de los criterios para que el alumno sea considerado no-usuario de una biblioteca universitaria. Después de formuladas las preguntas filtros, y si el alumno abordado cumple las características de nuestra muestra, se aplicará el instrumento para la colecta de datos. Para la presente investigación se aplicó la entrevista.

MODELO DE CUESTIONARIO

Es definido por Gil como una técnica de investigación compuesta por un conjunto de preguntas, que son sometidas a las personas que participaran en la investigación, con el propósito de obtener informaciones específicas sobre el tema de la investigación.¹² Para la presente investigación se elaboró un cuestionario básico que nos sirvió de referencia para la formulación de la definición de no-usuarios.

12 Antônio Carlos Gil. *Estudo de Caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório*, 120.

El cuestionario que presentamos pasó por dos pruebas piloto antes de ser aplicado. La primera prueba piloto fue aplicada el 18 de mayo de 2016, a los estudiantes de la disciplina del Seminario en Comunicación y Mediación de la Información, participaron de la prueba piloto ocho alumnos identificados como no-usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Brasilia (BCE-UnB); la segunda prueba piloto se aplicó en la semana del 17 al 21 de abril de 2017 a seis alumnos de graduación no-usuarios de la BCE-UnB, los cuales fueron abordados en diferentes lugares de la universidad.

El cuestionario que se aplicó tenía las siguientes características: estaba conformado por 14 preguntas, de las cuales seis eran preguntas abiertas y 8 cerradas. Las preguntas 1, 2, 4 y 5 son preguntas sociodemográficas; las otras preguntas responden a los objetivos de la investigación. La construcción de las preguntas y alternativas del cuestionario fue un proceso elaborado a partir de las respuestas de los no-usuarios en las pruebas piloto aplicadas.

Por ejemplo, las preguntas 11 y 12 responden a los objetivos específicos de la investigación y fueron elaboradas siguiendo los criterios: infraestructura, colección, servicios y tecnologías de información de las bibliotecas universitarias. Dichas preguntas tenían la opción de respuestas múltiples con la opción de escoger al final la alternativa *Otras razones, indica cuáles*, donde el encuestado se podía manifestar libremente con lo que obtuvimos más opciones para nuestro cuestionario final, esto hace que el instrumento refleje el sentir de los no-usuarios. Presentamos la pregunta 11 con las alternativas surgidas de las pruebas piloto, las cuales fueron agrupadas siguiendo el siguiente criterio.

Con relación a la biblioteca

- Infraestructura.
- Administración.
- Servicios: físicos y virtuales.
- Acervo.
- Redes sociales.

Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas

- Profesional que atiende.
- Tecnología.

En relación con el usuario

- Factor psicológico (factor emocional) mala experiencia, etc.
- Instrucción – educación (conocimientos previos)- alfabetización informacional.
- Tiempo – distancia.
- Clima – (frío, calor).
- Confort – ergonomía.
- Usabilidad del sistema.

Pregunta 11 del cuestionario ¿Por qué No usas los servicios (físicos o virtuales) de la biblioteca de tu universidad?
(Puedes marcar más de una opción)

ALTERNATIVAS
No conozco los servicios que ofrece.
La colección de libros y revistas está desactualizada.
Es muy difícil encontrar los libros en los estantes.
Los trámites para préstamos interbibliotecarios son muy demorados.
La renovación de credencial de biblioteca es muy complicada.
Los espacios no son confortables.
Mucha bulla, no puedo concentrarme.
No hay espacio (mesas libres, por ejemplo).
No tiene tomas de corriente eléctrica disponible.
Por la temperatura del ambiente dentro de la biblioteca.
Falta de seguridad (no podemos dejar nuestras cosas de valor).
Los servicios higiénicos no están limpios.
No sé cómo usar el catálogo automatizado / virtual.
El Internet es muy lento.
No tiene servicio de impresión.
No tengo tiempo.
Está muy lejos de donde estudio.
No tuve necesidad.
No conozco la biblioteca/ nunca fui.
El personal ni me atiende ni me ayuda.

“Otras razones, indica cuáles...” _____

Usuarios de la información...

Pregunta 12 del cuestionario ¿A dónde acudes a buscar la información que necesitas para hacer tus trabajos académicos, ya que no usas la biblioteca de tu universidad?

(Puede marcar más de una opción)

Alternativas	
1	Compro libros en librerías.
2	Compro libros usados.
3	Intercambio libros.
4	Compro libros digitales.
5	Acceso a repositorios digitales.
6	Acceso a bases de datos especializadas.
7	Acceso a bibliotecas digitales.
8	Busco en Google.
9	Intercambio información con amigos.
10	Uso las redes sociales.

“Otras alternativas, indica cuáles...” _____

Las preguntas 11 y 12 nos van a permitir responder directamente a los objetivos indicados. Las otras preguntas que están con relación a género de los no-usuarios, actividad de los no-usuarios, año de nacimiento, semestre de estudio, barrio donde viven, acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (Internet en casa y celular), las licenciaturas a las cuales pertenecen y participación de los no-usuarios en las redes sociales académicas, nos van a permitir hacer el cruce de preguntas y tatar de responder algunas inferencias como, por ejemplo:

Pregunta 11. *Razones para el no uso de la biblioteca*, por ejemplo, si la respuesta de la mayoría fuese *no renovaron su credencial*, esta pregunta se puede cruzar con la pregunta 2. *Sí Trabaja/ No trabaja*.

El objetivo sería identificar el indicador de impacto de no uso de la biblioteca en el alumno que trabaja y el que no trabaja. Se responderá al siguiente cuestionamiento *¿En qué medida el alumno que trabaja (y el que no trabaja) no hace uso de la biblioteca?*

Modelo de cuestionario para el estudio de no-usuarios de bibliotecas

Pregunta 13. *El recurso más usado por los no-usuarios; por ejemplo, si la respuesta fuera Google se puede hacer un cruce con pregunta 3. Año de nacimiento.*

El objetivo sería identificar la relación entre el recurso más usado por los no-usuarios con la generación a la que pertenecen según el año de nacimiento. Se responderá a la pregunta de investigación: *¿En qué medida el año de nacimiento de los no-usuarios puede tener influencia en la familiaridad en el manejo de un motor de búsqueda como Google?*

Pregunta 13. *El recurso más usado por los no-usuarios; por ejemplo, si la respuesta fuera Google se puede hacer un cruce con la pregunta 6 ¿Tiene su celular? Sí/No.*

El objetivo sería identificar la relación entre uso de Google como recurso de información fuera de los entornos de la biblioteca con el hecho tener un celular conectado a Internet. Se responderá a la pregunta de investigación *¿En qué medida el tener celular puede influir para el no-uso de la biblioteca?*

A la hora de formular las preguntas es bueno pensar en los posibles futuros cruces que van a estar relacionados a su revisión de literatura, otro punto importante es formular preguntas con el mismo número de alternativas o misma estructura para no tener problemas a la hora de hacer el análisis estadístico.

CONSIDERACIONES FINALES

- Continuamente encontramos información de estudios de usuarios de diferentes tipos de unidades de información. Es muy poco o nada lo que se sabe de los usuarios potenciales por los cuales la biblioteca sigue esperando, no sabemos cómo ellos suplen su necesidad de información fuera de los entornos de la biblioteca. El tema de no-usuarios de bibliotecas es una investigación poco estudiada en el ámbito de la bibliotecología, existen innumerables desafíos a ser vencidos. Como la definición de quien es un no-usuario

de la biblioteca y la metodología a ser usada. No existen estudios recientes.

- En el caso de no-usuarios de bibliotecas universitarias, es importante tener en cuenta el avance de la tecnología, la inmediatez con lo que la nueva generación de estudiantes universitarios se desenvuelve en todo tipo de entornos virtuales, cómo disponen de innumerables fuentes de información, muchas de ellas fuera del ámbito de la biblioteca. Por eso es importante analizar cómo esos alumnos consiguen tener acceso a la información y resuelven sus necesidades de información fuera de los entornos de la biblioteca.
- La construcción de un instrumento de colecta de datos es un proceso que necesariamente tiene que pasar por la inclusión de los sujetos involucrados en su elaboración, sino sería sólo el punto de vista del bibliotecario considerando que en las ciencias de la información no se tiene experiencia de estudios de no-usuarios. La participación inicial de los no-usuarios en la prueba piloto fue clave para la construcción del cuestionario, ya que ellos son los protagonistas en esta investigación.

BIBLIOGRAFÍA

Araújo, Carlos Alberto Ávila. "A Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia". *Em Questão*, vol. 19, no 1, 2013.

_____. "Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa". *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, 23-39, dez. 2010.

- Calva González, Juan José. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. 2007.
- Capurro, Rafael; Hjørland, Birger. "O conceito de informação". *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, 148-207, jan./abr. 2007.
- . "Epistemologia e ciência da informação". In *Encontro nacional de pesquisa em ciência da informação*, 5, Belo Horizonte, 2003. *Anais*. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003. www.capurro.de/enancib_p.htm.
- Consonni, Chiara. "Non-users' evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano". *IFLA journal*, v. 36, n. 4, 325-331, 2010.
- Cunha, M. B. da; Amaral, S. A.; Dantas, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. "O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido". In: *Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação*, 17, 1994, Belo Horizonte. *Anais*. Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994, 697-718
- Egg, Ezequiel Ander. *Repensando la Investigación – Acción - Participativa*. México: El Ateneo, 1990.
- Figueiredo, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994.
- Gil, Antônio Carlos. *Estudo de Caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório*. São Paulo: Ed. Atlas, 2009.
- Lancaster, Wilfrid. "The tip of the iceberg". *Bulletin of the American Society for Information Science*, v. 4, n. 3, February 1978, s. p.

Usuarios de la información...

- Pinto, João Bosco Guedes. *Pesquisa-Ação: Detalhamento de sua sequência metodológica*. Recife: Mimeo, 1989.
- Silvestre, Flor de M. E. *Não-usuário de bibliotecas universitárias: um estudo de caso na Universidade de Brasília – UnB*. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) —Universidade de Brasília, Brasília, 2019.
- Silvestre, Flor de M. E; Cunha, M.B. “Usuarios y no-usuarios de las Bibliotecas Universitárias”. En Torres Vargas, Georgina Araceli, coord. *Estudios de la información: teoría, metodología y práctica*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. 2018, 75-87.
- Sridhar, M. S. “Non-users and non-use of libraries”. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, v. 31, n. 3, 115-128, 1994.
- Tapscott, D. *A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos*. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.
- Thiollent, Michel. *Metodologia da Pesquisa-Ação*. São Paulo: Cortez, 1985.
- Yin, R. K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- Zaninelli, T. B. *et al.* “Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais”. *Informação & Informação*, v. 21, n. 3, 149-184, 2016. DOI: 10.5433/1981-8920.2016v21n3p149. <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/23081>.