

# PERFIL DE USUARIOS: BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR—MARACAY

---

*Herminia Vincentelli*

[herminiavincentelli@hotmail.com](mailto:herminiavincentelli@hotmail.com)

(UPEL)

*Leticia Castillo*

[leticiaucv@hotmail.com](mailto:leticiaucv@hotmail.com)

(UC)

## RESUMEN

---

El artículo tiene como propósito describir el perfil de los usuarios de las bibliotecas de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (específicamente, del Instituto Pedagógico de Maracay “Rafael Escobar Lara”), a través de los siguientes aspectos: a) motivos de la visita, y b) servicios que demandan. La información se obtuvo a través de un cuestionario estructurado, el cual se aplicó a una muestra aleatoria de 45 estudiantes-usuarios de las bibliotecas de Preescolar, CIDIPMAR, Castellano y Literatura, Central y Física. La interpretación de los resultados indican, entre otros, que el motivo de la visita está relacionado con el cumplimiento de exigencias académicas (86%) y los servicios que más demandan son: acceso a Internet (75.5%) y espacio físico adecuado (69.7 %). En función a la información obtenida, se recomienda: promocionar las bibliotecas, no sólo como recurso para el aprendizaje académico sino como medio de formación integral del individuo; y b) tomar en consideración las necesidades de los usuarios para optimizar la prestación de los servicios de las respectivas bibliotecas.

**Palabras clave:** perfil de usuarios; bibliotecas universitarias.

---

Recibido: 27/10/2004

Aprobado: 03/03/2005

## ABSTRACT

---

### **USER'S PROFILES: LIBRARIES AT THE UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR IN MARACAY**

The purpose of the present article is to describe the user's profile of all libraries at the *Universidad Pedagógica Experimental Libertador*, specifically at the *Rafael Escobar Lara* branch in Maracay. Two aspects were considered: a) the visit motivation, and b) the requested service. The data was collected using a structure questionnaire applied to a random sample of 45 students-users in five libraries (pre-school, CIDIPMAR, Spanish language and literature, Physics, and Central). The data analysis showed that the most common motive (86%) is to work with academic duties and that the two most requested services were internet access (75.5%) and adequate space (69.7%). Based on these results, two actions were recommended: a) promoting libraries functions other than academic, like its role to shape a well rounded individual; and b) taking into account the user's needs in order to optimized services provided by the libraries.

**Key words:** user's profile; university libraries.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, las unidades de información constituyen un recurso fundamental para proveer y facilitar al ciudadano el acceso al conocimiento. Además, les corresponde capacitar a los usuarios en el manejo de las herramientas que permitan, de manera eficaz, la búsqueda y organización de los saberes e información.

Las bibliotecas, en general y, en particular, las universitarias tienen el reto de contribuir a: democratizar el conocimiento a todos los ciudadanos; incentivar el estudio autodidáctico; favorecer la investigación; cooperar con la formación del ciudadano para responder eficientemente a los desafíos que plantea la complejidad de los problemas actuales; contribuir al desarrollo de la capacidad de aprender, es decir, analizar y procesar conocimientos, así como actualizar informaciones; satisfacer las necesidades informativas, educativas y culturales que demanda la comunidad de los usuarios y capacitarlos para el uso de los medios de información y comunicación.

De esta manera, se estarían proporcionando las condiciones básicas para el desenvolvimiento en una sociedad que exige competencias, destrezas y actitudes para evaluar y reestructurar el conocimiento en un contexto de constante renovación y difusión de los nuevos saberes. Al respecto, Rodríguez (2003), considera que la persona educada es el emblema de la sociedad del conocimiento y debe tener la capacidad de ser ciudadano del mundo en su visión y en su información.

Por su parte, Escudero (2000) estima que nos hallamos en un medio cultural que puede calificarse de abierto, democrático, accesible y universal, caracterizado por fluidez de espacios, tiempos y fuentes. No obstante, reconoce la existencia de poderes y estructuras que ejercen control en ese medio.

Con opinión similar, Martín Barbero (2003) señala que la pluralización de los saberes sale de la escuela del “uniforme”, del maestro y del control del adulto y comienza a estar presente a través de una multiplicación de discursos que hoy se denominan información.

En este mismo orden de ideas, Drucker (1999) opina que la sociedad postcapitalista debe orientarse hacia una escuela que proporcione alfabetismo universal de alto nivel, que vaya más allá de lo que hoy se entiende en este campo. Esto implica: infundir en los estudiantes de todos los niveles la motivación para el aprendizaje autónomo. Desde esta óptica, son las bibliotecas

las instituciones idóneas para ofrecer los medios, recursos tecnológicos y acervo documental para la divulgación, renovación y actualización de conocimientos de los usuarios.

Existe consenso en el ámbito de la bibliotecología en relación con la necesidad de adaptar los servicios y funciones de las bibliotecas a las exigencias derivadas del desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, la acelerada producción de conocimientos / información y las nuevas solicitudes de los usuarios.

En tal sentido, cabe puntualizar que las bibliotecas, para cumplir el cometido de proporcionar a los usuarios los recursos y servicios que faciliten el acceso al conocimiento, deben considerar sus características y necesidades particulares como por ejemplo: hábitos y requerimientos de información, características socio-culturales, nivel de escolaridad, edad promedio, motivaciones e intereses, entre otros muchos. Esto, a su vez, permite adecuar el diseño o la reestructuración de las unidades informativas y servicios operativos, en función de las demandas de los usuarios.

Refiriéndose a las bibliotecas universitarias, Rey (1999) considera que ha habido un cambio de percepción en cuanto a sus funciones. Se observa que la biblioteca, de ser considerada un reducto del saber culto, pasa a ser un espacio de cultura, de formación académica y de ocio. La misma autora destaca la importancia de evaluar si las bibliotecas satisfacen las necesidades informativas, educativas y culturales exigidas por una comunidad de usuarios.

Para el logro de este propósito es primordial identificar el perfil de los usuarios reales y potenciales. Los primeros son aquellas personas que hacen uso efectivo y sistemático de los servicios y recursos de la biblioteca. Mientras los segundos forman parte de la comunidad, pero posiblemente hagan uso de la biblioteca en el futuro.

En opinión de Sánchez (1997) el mayor grado de satisfacción y calidad de servicios de información, cultura, educación e investigación de las bibliotecas, dirigidas tanto a usuarios presenciales, potenciales o virtuales, es posible siempre y cuando se conozca su perfil y la comunidad donde está inserta la unidad de información. Rondón (2000) señala los beneficios, y destaca los siguientes:

1. Aprovechar al máximo los recursos en función a las demandas reales de información de los usuarios.

2. Programar cursos de formación en relación con los hábitos y necesidades de los usuarios.
3. Reconocer las necesidades de información a través del perfil de los usuarios.
4. Planificar, evaluar y mejorar los servicios.
5. Diseñar herramientas para formar los usuarios en el manejo de las nuevas tecnologías de la información.

Con el propósito de conocer el perfil de los usuarios de los centros de información, existen en la literatura especializada diversos estudios que tratan de puntualizar las deficiencias más comunes que presentan. Sobre este aspecto, es oportuno mencionar a Gómez (1999), quien ha presentado un compendio de las fallas más citadas por distintos autores, entre otras: a) buscan temas sin delimitar; b) no parten de sus conocimientos previos para orientar la indagación; c) no se orientan dentro del espacio de la biblioteca; d) no conocen instrumentos de búsqueda; e) poca habilidad para leer textos documentales; f) no consideran necesario la consulta en diversas fuentes; g) no elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes; h) no practican lectura selectiva en la búsqueda de la información; i) escasa información sobre los servicios que ofrecen las bibliotecas; j) otras.

En contraste con lo antes señalado, Peñalver (2000) señala que los usuarios deben ser capaces de: saber localizar la información en la biblioteca; conocer los servicios que ofrece la biblioteca; manejo eficiente de catálogos, ficheros y registro catalográficos; habilidades para la búsqueda automatizada y reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portada, glosario, anexos, bibliografía, etc.

Por todo lo dicho, entre otras muchas argumentaciones, se impone como prioridad el conocimiento del perfil de los usuarios, con la finalidad de adaptar los servicios que prestan los centros de información a las necesidades de los mismos, así como solventar las deficiencias que éstos evidencien en relación con las habilidades necesarias para obtener los máximos resultados en la búsqueda de la información.

En este sentido, las bibliotecas tienen a su alcance distintos procedimientos (entrevistas, cuestionarios, encuestas, solicitud de la información vía Internet, conversación informal, etc.), para obtener las

informaciones pertinentes. Cabe destacar que, de todos los instrumentos, la encuesta y el cuestionario son los procedimientos más empleados por los administradores de los centros de información para recabar las opiniones de los usuarios. Por lo general, se aplican con el propósito de saber la tipología, sus necesidades de información y servicios, también el grado de conocimiento que tienen de las actividades que se realizan en el centro, funciones del bibliotecólogo y evaluación de los servicios.

A manera de ilustración, se cita el trabajo realizado por Braun (2003), en el cual se aplicó una encuesta vía Internet, a mil (1000) integrantes de distintas comunidades académicas y estudiantes de Bibliotecología, los cuales debían responder, entre otras, las siguientes preguntas: ¿Cuáles deben ser los roles del bibliotecólogo de hoy? ¿Qué servicios deben ofrecer las bibliotecas? ¿Está conforme con los servicios que presta la biblioteca que usted frecuenta? Los resultados obtenidos indicaron que el 94% respondió que el bibliotecólogo debe cumplir funciones de asesoramiento a las autoridades de las facultades, a los estudiantes y profesores, sobre la selección de las fuentes de información. En relación con la segunda pregunta, el 51% señala la disponibilidad de archivos digitales, mientras que el 36% indica el acceso a fuentes electrónicas. En cuanto a la conformidad o no con los servicios prestados por el centro de información el 64.4% dijo no estar totalmente satisfecho.

De igual manera, Ferreira (2001) realizó un estudio con el propósito de conocer el perfil de los usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Ensino Superior dos Institutos Paraibanos (UNIPE). Aplicó una encuesta a 40 alumnos en la cual se plantean 7 preguntas estructuradas y una pregunta de carácter subjetivo. Entre las informaciones requeridas están: a) información personal: sexo de los usuarios, edad, condición académica (alumno, profesor, funcionarios) b) motivo de la visita, c) servicios solicitados y evaluación de los mismos.

Los datos obtenidos indican, entre otros particulares, lo siguiente: el 80% de los usuarios son de sexo femenino, las edades están comprendidas entre 17 y 23 años. Los miembros de la comunidad que más utilizan la biblioteca son los estudiantes (85%), de los cuales el 68% declaró que el motivo de la visita obedece al cumplimiento de obligaciones académicas; sólo el 32% manifestó motivos diversos.

Las experiencias reseñadas muestran la pertinencia de este tipo de consultas para la obtención de opiniones e informaciones concretas, útiles para orientar las políticas informativas y de servicios de las bibliotecas, aspectos

que han sido señalados por distintos autores como Sánchez (1997), Gómez (1999), Rondón (2000), entre otros.

En este contexto, se considera la conveniencia de realizar un estudio con la intención de obtener informaciones sobre aspectos que son fuentes de preocupación para estudiantes y funcionarios de biblioteca. Por otra parte, se estimó la circunstancia de la ausencia de consultas dirigidas a los usuarios de las bibliotecas de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Instituto Pedagógico de Maracay “Rafael Escobar Lara”), con el propósito de conocer sus características como receptores del servicio. Además, nuestras vivencias como profesionales de la docencia y bibliotecólogas, respectivamente, nos han permitido constatar la subutilización de los servicios de biblioteca por parte de los estudiantes universitarios.

Surgen así, las interrogantes: ¿Cuáles son los motivos de visitas a la biblioteca? y ¿Qué servicios demandan? Con el propósito de obtener algunas respuestas a estos planteamientos, surgió la necesidad de realizar un estudio con el objetivo de describir el perfil de los usuarios de las unidades de información de la UPEL-Maracay.

## **MÉTODO**

### ***MUESTRA***

La consulta se realizó a una muestra aleatoria de 45 estudiantes: cuarenta (40) de pregrado y cinco (05) de postgrado, de distintos semestres y especialidades, con una edad promedio de 23 años, 39 de sexo femenino y 6 masculino.

### ***MATERIAL***

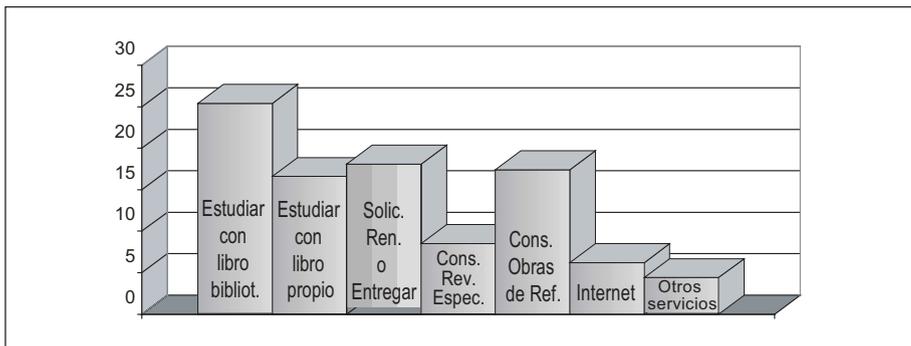
Para la obtención de la información se elaboró un cuestionario estructurado, con los siguientes aspectos: a) datos personales del estudiante (edad, sexo, especialidad, semestre que cursa); b) seis (6) preguntas dirigidas a obtener información sobre: 1) motivos de la visita; 2) tipo de información de la consulta (específica o de otra índole) 3) logro de la indagación; 4) solicitud de ayuda al personal de la biblioteca; 5) orientación del funcionario de la biblioteca al usuario, para que éste logre su propósito, y 6) servicios que demandan.

## PROCEDIMIENTO

Se solicitó al funcionario responsable por las respectivas bibliotecas (CIDIPMAR, Preescolar, Biblioteca Central, Física y Castellano y Literatura), la autorización para aplicar el instrumento a los usuarios presentes; 2) en forma oral se requirió de la colaboración voluntaria de los usuarios para responder el cuestionario; 3) la consulta se efectuó en distintas fechas y horarios para cada biblioteca.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los datos obtenidos a través de la consulta, realizada a los usuarios, se expresan en términos de porcentajes en los gráficos: 1, 2, 3, 4 y 5.

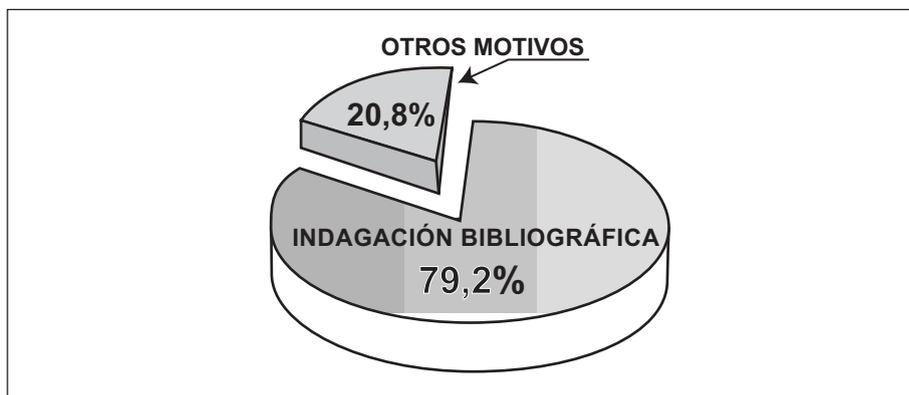


**Gráfico 1. Motivos de visita a la Biblioteca**

El gráfico 1 recoge las respuestas de los usuarios en relación con los motivos de su visita a la biblioteca, para el momento en que se realizó la consulta. Se observa que el 18,1% acudió para solicitar, renovar o devolver libros especializados. El 8,5% y 17,4% para consultar revistas especializadas y obras de referencias respectivamente. Estos datos en su conjunto indican que el 86% de los estudiantes acudieron a la biblioteca para cumplir exigencias académicas solicitadas por los respectivos profesores. En tanto que el 16,6% lo hace para educarse con sus propios libros y el 25,4% para estudiar con libros de la biblioteca. Con porcentajes significativamente inferiores aparece consultas en Internet (6,2%). Este dato debe ser considerado tomando en cuenta que, a excepción de una de las bibliotecas, las demás no ofrecen este tipo de servicio, quizás ésa sea la circunstancia que explicaría el resultado obtenido. Por otra parte, cuando se les pregunta sobre los servicios que demandan el 75,5% solicita

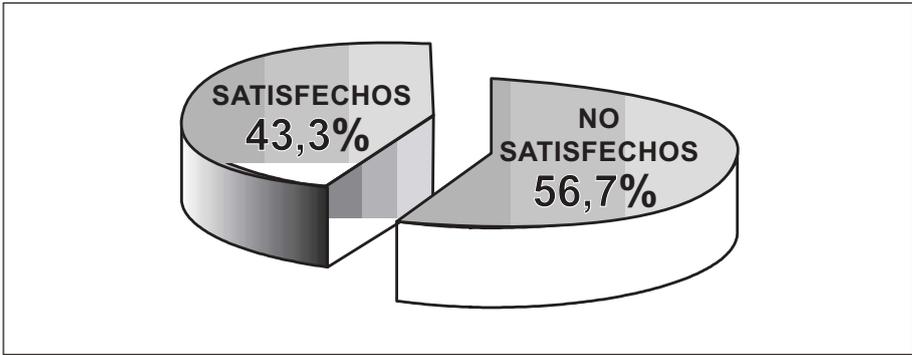
el acceso a Internet, indicando que de ofrecer esta opción, el porcentaje de consulta sería mayor. En relación con otros tipos de servicios (fotocopias, venta de material bibliográfico, banco del libro, etc.) 4,4% manifiesta que los utilizaría.

Esta información permite inferir que los usuarios consultados para este estudio, no obstante ser estudiantes universitarios cursantes de semestres avanzados e inclusive algunos de ellos, a nivel de postgrado, evidencian tener escasa formación para la utilización de los distintos recursos y servicios que pueden ofrecer las bibliotecas, lo cual impide que los usuarios perciban a los centros de información como un medio que complementa y auxilia su formación como ciudadano. Situación como ésta, debe llamar la atención de los bibliotecólogos, quienes son los responsables, entre otros, por la formación de los usuarios, y procurar establecer una relación más fructífera entre usuario - biblioteca- bibliotecólogo. Al respecto, es oportuno citar a Petit (2001) pues este autor resalta la visión humanista de los Centros de Información, en este sentido, dice: “Las bibliotecas contribuyen a la emancipación de aquellos que transponen sus puertas, no sólo porque dan acceso al saber, sino también porque permiten la apropiación de bienes culturales que apuntalan la construcción de sí mismo y la apertura hacia el otro”.



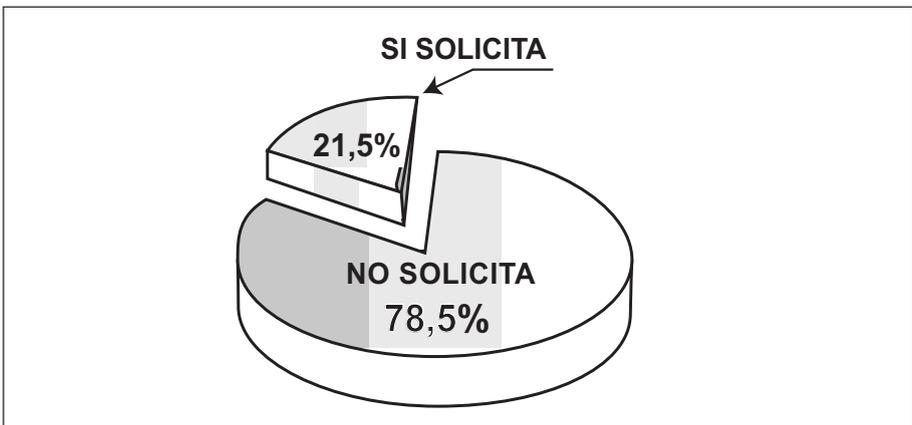
**Gráfico 2.** Búsqueda de información específica

La segunda pregunta (gráfico 2), dirigida a indagar si la visita tenía como propósito la búsqueda de una información concreta, los resultados evidenciaron que el 79,2% responde de forma afirmativa, en tanto que 20,8% señala motivos diversos. Lo que confirma la creciente tendencia a visitar la biblioteca sólo para cumplir obligaciones académicas.



**Gráfico 3.** Percepción de los usuarios en relación con la disponibilidad de recursos bibliográficos de los centros de información

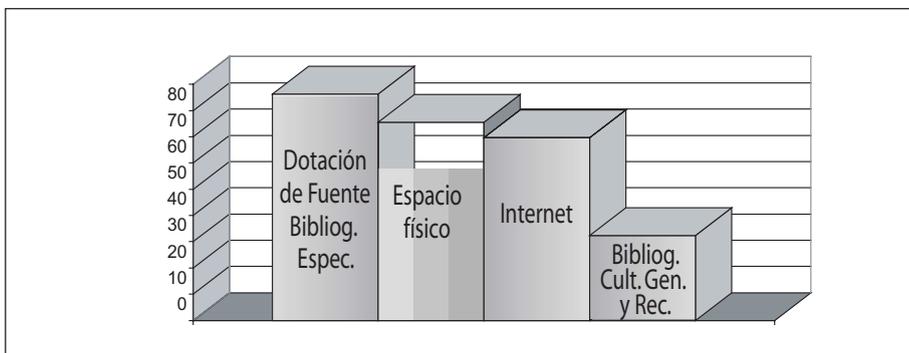
El gráfico 3 muestra la percepción de los usuarios sobre la eficiencia del centro de información como proveedor de recursos bibliográficos. Los consultados, en un 43,3% responden de manera satisfactoria, en tanto que el 56,7% indica inconformidad. Esta situación preocupa, por tratarse de Centros de Información Especializados de formación universitaria, siendo lo esperado la adecuada dotación de colecciones para satisfacer las necesidades informativas. Por otro lado, esta circunstancia puede generar en los usuarios reales o potenciales desmotivación al crearse una matriz de opinión negativa, originada por la frustración de quienes no logran satisfacer sus demandas informativas.



**Gráfico 4.** Solicitud de ayuda especial al funcionario de la biblioteca

La cuarta pregunta -gráfico 4- está orientada a indagar si los usuarios consultados solicitaron algún tipo de ayuda a los funcionarios de la biblioteca. Se observa que el 78,5% no la necesitó, mientras que el 21,5% requirió ese tipo de colaboración.

Los resultados se explican por tratarse de usuarios familiarizados con los procedimientos administrativos de su Centro de Información. Además, por ser estudiantes universitarios de semestres avanzados, se puede inferir que poseen destrezas que les permiten actuar con autonomía en la búsqueda de la información.



**Gráfico 5. Servicios que demandan los usuarios**

En cuanto a la última pregunta formulada, referente a los servicios que los usuarios requieren (gráfico 5) se muestra que el 75,5% indica acceso a Internet; 86,4% suficiente dotación de fuentes bibliográficas; espacio físico adecuado 69,7% y 32,4% bibliografía sobre temas de cultura general y recreativas. Esta información es de interés para los responsables del servicio de bibliotecas. Como ya se ha dicho, conocer las necesidades de los usuarios es básico para la prestación de un servicio eficiente. Como lo señalarán, entre otros, Sánchez (1997), Peñalver (2000) y Rey (1999).

## RECOMENDACIONES

En función de los resultados reseñados, se sugiere:

1. La realización de otros estudios con el propósito de conocer con mayor cobertura las características y necesidades de los usuarios de las

bibliotecas de la UPEL (Instituto Pedagógico de Maracay “Rafael Escobar Lara”.

2. En relación con la subutilización de las unidades de información (un significativo porcentaje de los estudiantes acuden a las respectivas bibliotecas sólo por obligaciones académicas) se recomiendan las siguientes actividades: planificar la realización de cursos de inducción y orientación a los estudiantes nuevos, así como cursos más avanzados en la búsqueda de información; promocionar las bibliotecas y servicios a todo nivel y flexibilizar el horario de atención al usuario.
3. Para una eficiente integración usuario-personal de biblioteca es recomendable establecer formas de comunicación, entre ellas: buzón de sugerencias, charlas, carteleras, actividades de extensión, otras.

## REFERENCIAS

- Braun, L. W. (2003). *New roles: a librarian by any name*. [Libro en línea]. Database: Academic Search Premier EBSCO host. Disponible: <http://web7epnet.com/delivery.asp> [Consulta: 2004, Abril 03]
- Drucker, P. F. (1999). *La sociedad postcapitalista*. Bogotá: Norma.
- Escudero, J. M. (2000). La educación y la sociedad de la información: cuestiones de textos y bases para el diálogo necesario. *Agenda Académica*, 7(1).
- Entrevista a J. Martín Barbero, especialista en comunicación y cultura. (2003). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.grupodocente.com/rdocente/público/número7> [Consulta: 2004, Abril 03]
- Ferreira, G. J. (2001). Perfil dos usuarios da biblioteca Central do UNIPE. *Revista UNIPE*, 5(1), 27-34.
- Gómez H., J. A. (1999). Formación de usuarios: Organización de Programas de formación. En J. A. Gómez Hernández (coord.). *Biblioteconomía conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: KR.
- Peñalver, M. A. (2000). La formación de usuarios en bibliotecas públicas. En J. A. Gómez Hernández (Coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR.
- Petit, M. (2001). *Lecturas: del espacio íntimo al espacio público*. México: Fondo de Cultura Económica.

- Rey, M. C. (1999). La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las bibliotecas catalanas. Facultad de bibliotecología y documentación. *Boletín de la Universidad de Barcelona*, 3.
- Rodríguez, A. (2003). *La biblioteca universitaria: factor de la globalización informativa en América Latina*. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.ifla.org/seg/iviifla62/62\\_rvola.htm](http://www.ifla.org/seg/iviifla62/62_rvola.htm) [Consulta: 2004, Abril 03]
- Rondón, N. E. (2000). La formación de usuarios de información: una propuesta curricular. *Revista Interamericana de bibliotecología*. 23, (1-2), 91-104
- Sánchez, P. H. L. (1997). ¿Qué es formación de usuarios? En J. A. Magaus Wall, (Coord.). *Tratado de biblioteconomía*. Madrid: Complutense.