

EDITORIAL

El usuario de información

El usuario de información se ha conceptualizado como “aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo” (1). El usuario de información hace uso de estos servicios o productos ya sea en la unidad de información, o de manera remota, los cuales se crean en función de sus usuarios. Es por tanto de suma importancia que las unidades de información tengan debidamente identificado a sus usuarios ya que éstos determinan los recursos de información que se acopien, la organización de dichos recursos y los servicios que se presten.

La unidad de información para realizar la integración de sus acervos debe conocer a su comunidad y determinar las características de la información requerida:

- El tipo de necesidad informativa (información formativa; informativa o recreativa).
- Uso al que esta destinada la información (investigación, toma de decisiones, educación, recreación)

La unidad de información a través del bibliotecario traduce las necesidades de información de su comunidad y suministra o conduce a la información adecuada a sus necesidades, para ello establece servicios como el de consulta dónde interactúa con el usuario para conocer:

- Tipo de presentación de la información que resuelve sus necesidades (textual, estadística)
- Tipo de recurso informativo (información primaria, secundaria, terciaria)
- Tipo de soporte (impresos, electrónicos, ópticos, audiovisuales)

Otros aspectos que la unidad de información debe conocer sobre sus usuarios son sus características en cuanto a:

- La actividad prioritaria que desempeña (estudiante, investigador, docente, ama de casa, obrero, campesino, etc.)
- Edad y nivel de escolaridad
- Género
- Idioma que utiliza
- Hábitos informativos
- Acceso a recursos tecnológicos y de telecomunicaciones

La unidad de información debe además conocer a su usuario para determinar los problemas que pueda tener en el uso de la información, sus habilidades informativas así como su consumo de información.

Cuando la unidad de información realiza estudios de usuarios tiene mejores elementos de toma de decisión para definir entre otras cosas los servicios y productos adecuados a sus usuarios, establecer el comportamiento de sus usuarios ante la información y definir procesos de formación de usuarios.

Los usuarios de la información inician su formación en el hogar, continúa en la escuela y prosigue en la vida diaria.

Un usuario de la información se forma a través primero del hábito de la lectura, adquirido de padres a hijos; en los diferentes niveles educativos y con el apoyo de las diferentes bibliotecas en dónde los usuarios adquieren o consolidan habilidades informativas para:

- Reconocer y resolver problemas a través de la información
- Identificar fuentes de información que resuelvan su problema
- Buscar y localizar información (impresa y en medios automatizados)
- Evaluar la información
- Organizar la información para aplicaciones prácticas
- Identificar elementos de representación de los documentos
- Redactar textos e insertar notas

Por todo lo anterior otra línea de investigación para los bibliotecarios debe ser tanto la comunidad como *El usuario* quienes son una fuente inagotable para realizar otros estudios más allá de los que se manejan sobre integración, representación, disposición, uso y gestión de la información y ampliar así el campo de investigación con nuevos enfoques multidimensionales tanto de la comunidad como del usuario, ubicándolos como elementos centrales en las unidades de información.

Toda unidad de información debe entonces identificar a su comunidad y a sus usuarios tanto en aspectos socio-demográficos (quiénes son, por qué y para que acuden a la unidad de información), como en aspectos sociológicos (relación usuario-unidades de información, contemplando actitudes como robo, mutilación de los materiales documentales), así como conocimientos de competencia cognitiva sobre como el usuario asimila, procesa y aprende y las formas y estrategias de pensamiento que utilizan.

Mtra. Graciela Tecuatl Quechol
Escuela Nacional de Biblioteconomía
y Archivonomía – SEP.

Nota:

1. **Mónica Izquierdo Alonso.** “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”. En: *Investigación Bibliotecológica* 13 (26) enero-junio 1999, p. 116.

