

Clínica Estomatológica Docente  
“Dr. Luis Páez Alfonso”. Ciego de Ávila

ESTUDIO DE USUARIOS, PASO PREVIO A LA CONFECCIÓN DE UN PROGRAMA DE  
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS

Letissia Giance Paz<sup>1</sup> [giance\\_70@infomed.sld.cu](mailto:giance_70@infomed.sld.cu)

Adriana Bárbara García Ranero<sup>2</sup> [abriana@infomed.sld.cu](mailto:abriana@infomed.sld.cu)

Yasmyn Hernández Morgado<sup>3</sup> [yasmyn@infomed.sld.cu](mailto:yasmyn@infomed.sld.cu)

<sup>1</sup>Master en Ciencias de la Educación Superior, Licenciada en Gestión de Información en Salud, Profesora Auxiliar, Investigador Agregado. Clínica Estomatológica Docente “Dr. Luis Páez Alfonso”. Ciego de Ávila, Cuba.

<sup>2</sup>Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Centro Provincial de Ciencias Médicas. Ciego de Ávila, Cuba.

<sup>3</sup>Licenciada en Atención Estomatológica. Profesora Auxiliar. Clínica Estomatológica Docente “Dr. Luis Páez Alfonso”. Ciego de Ávila, Cuba.

RESUMEN

**Introducción:** La carencia de una cultura bibliotecológica incide negativamente en la expresión de las necesidades informativas del usuario.

**Objetivo:** recopilar información que permita estructurar una guía metodológica de estudios de usuarios adaptada al contexto de los usuarios de la Clínica Docente.

**Método:** Se revisó toda la información impresa sobre el tema disponible en la Biblioteca de la Clínica Docente. Se realizaron búsquedas electrónicas en las bases de datos disponibles en Infomed e Internet con los buscadores Google, para esto se tomaron en cuenta los descriptores: estudios de usuarios; necesidades de información; formación de usuarios / educación de usuarios y finalmente se analizó y sintetizó la información para arribar a la confección del manuscrito.

**Desarrollo:** En la solución de esta problemática, es vital la ejecución de estudios de usuarios; éstos suministran información relativa a las dificultades y lagunas en la identificación de las necesidades informativas, su formulación, y la utilización de los servicios de información por parte de los usuarios de la institución, lo que permite el diseño e implementación efectiva de programas de formación y educación de usuarios.

**Conclusiones:** urge, revertir el actual estado de conocimiento de las necesidades de formación/información de nuestros usuarios, como vía para fomentar una cultura bibliotecológica que posibilite la elevación de la calidad de los servicios de información que ofrece la biblioteca de la Clínica Docente y que sus usuarios hagan uso correcto y aprovechen al máximo las potencialidades de los mismos.

**Palabras clave:** ESTUDIOS DE USUARIOS; NECESIDADES DE INFORMACIÓN; FORMACIÓN DE USUARIOS / EDUCACIÓN DE USUARIOS

## INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de toda unidad de información, llámese ésta centro de documentación, centro de información, sistema nacional, red regional, o biblioteca, es satisfacer las necesidades de sus usuarios; éstos, por su parte, son no sólo una parte esencial, sino el eslabón final de la cadena de transferencia de la información.<sup>(1)</sup>

Acercarse a la información no es difícil... siempre que los servicios de información estén correctamente diseñados y organizados, es decir, trabajen de forma eficiente y, por supuesto, sus usuarios asuman una actitud positiva tanto hacia la información misma como hacia los servicios encargados de proveerla.<sup>(2)</sup>

Desde el momento que los servicios de información los diseñan e implementan especialistas en la materia, éste punto no parece demasiado preocupante por cuanto se siente que una parte del éxito está asegurada; las dificultades, según el punto de vista generalizado, surgen más bien del lado del usuario, por la carencia de una cultura bibliotecológica, causa de que sólo una pequeña parte de la comunidad de usuarios de la institución haga uso de los diversos servicios que ésta ofrece.<sup>(1)</sup> Por otra parte, esta carencia ocasiona un problema aún más grave, relacionado con la expresión de las necesidades informativas del usuario y su satisfacción o insatisfacción, lo que redundará en que éste finalmente asuma una de dos actitudes ante la información y las instituciones encargadas de proveerla: una actitud positiva o una actitud negativa y apática.<sup>(2)</sup>

De aquí la importancia de los programas de formación y educación de usuarios como portadores de la imagen que la institución de información quiere proyectar y como expresión de hacia qué objetivos encamina sus pasos.<sup>(1)</sup> Pero no menos importante que este andamiaje educativo, lo es su base: los estudios de usuarios; éstos son el paso previo tanto a la implementación de nuevos servicios de información, como al perfeccionamiento de los ya existentes y, por supuesto, al diseño de programas de formación y educación de usuarios; acciones todas encaminadas a ofrecer servicios eficientes y a que sus usuarios hagan un uso correcto y aprovechen al máximo las potencialidades de los mismos.

Como estrategia para elevar la calidad y efectividad de los servicios de información la Clínica Estomatológica Docente de Ciego de Ávila nos hemos propuesto diseñar un programa de formación y educación de usuarios que de respuesta a las dificultades y lagunas existentes en la identificación y formulación de las necesidades informativas que posibilite, además, la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información por parte de los usuarios de la Clínica. Si bien se ejecutan actualmente talleres de Alfabetización Informativa dirigidos a trabajadores, técnicos y profesionales de la Clínica, éstos parten de un programa general que no atiende a las particularidades individuales de nuestros usuarios, lo que limita su eficacia.

Los antecedentes de estudios de usuarios de la biblioteca de la Clínica Docente están desactualizados, el uso de los servicios de información que brinda la biblioteca y las necesidades de información/formación de los usuarios, se impone partir de la ejecución de un estudio de usuarios que abarque estos aspectos y posibilite conocerlos en detalle. Por lo antes planteado el objetivo de este trabajo es recopilar información que permita estructurar una guía metodológica de estudios de usuarios adaptada al contexto de los usuarios de la Clínica Docente.

## MÉTODO

Se revisó toda la información impresa sobre el tema disponible en la Biblioteca de la Clínica Docente. Se realizaron búsquedas electrónicas en las bases de datos disponibles en Infomed e Internet con los buscadores Google, para esto se tomaron en cuenta los descriptores: estudios de usuarios; necesidades de información; formación de usuarios / educación de usuarios y finalmente se analizó y sintetizó la información para arribar a la confección del manuscrito.

## DESARROLLO

Al definir el concepto de usuario, casi siempre se hace referencia a sus categorías y se hecha mano de una variedad de definiciones más o menos parecidas en su esencia, que al final no nos dejan una idea muy clara de qué es un usuario de la información. De hecho, el usuario es una parte fundamental de la biblioteca, es el motor de todas sus actividades, sin él la biblioteca simplemente no existiría, pues “el usuario es el origen y fin de la actividad bibliotecaria, es el que motiva el proceso informativo con su deseo de satisfacer una necesidad de información y sólo con la satisfacción de ésta se culmina el proceso.”<sup>(2)</sup>

Más que ser asistente esporádico de las instituciones de información, el usuario (ya se le vea como ente individual o colectivo) es un sujeto activo, participativo y determinante en el desempeño del sistema de información y en la calidad de los servicios que el sistema presta. El usuario consume información, brinda información y produce información, es decir, interactúa con los componentes del sistema de información y con el ambiente en el cual funciona éste; se enfrenta a una realidad que le plantea problemas, y que (en el mejor de los casos) está en condiciones de resolver. Estos problemas pueden ser de tipo cognoscitivo, social, político, económico, cultural, sociológico, psicológico, recreativo, entre otros.<sup>(2)</sup>

El potencial de usuarios de la biblioteca de la Clínica Docente (atendiendo a categorías y tipologías) al que ofrece sus servicios toda institución de información, es aspecto de suma importancia el comprender al usuario en su propio contexto social, político, económico y cultural e investigar los posibles lazos entre el usuario y los servicios de información... desde la perspectiva del propio usuario; por tanto, según Menou, la pregunta clave a hacer es ‘información para qué’, no siendo ya relevante la pregunta ‘información para quién’.<sup>(1)</sup>

Respecto a la definición del término ‘necesidad de información’, ya Tania Piñeiro Cordero y María Victoria Guzmán habían señalado lo impreciso de las definiciones empleadas, unas veces como sinónimos, otras como nociones diferentes total o parcialmente, de los términos ‘necesidad’, ‘interés’ y ‘demanda de información’ por varios autores de diferentes países y épocas, y habían recomendado precisar el alcance de estos términos para evitar lecturas ajenas a la idea del autor.<sup>(3)</sup>

Actualmente la mayoría de los autores definen como necesidad de información aquella que hace referencia a una carencia informativa, reconocida (manifiesta) o no (encubierta) por el usuario <sup>(1)</sup>; por tanto, la necesidad informativa tiene una existencia objetiva, independiente de la conciencia del hombre y refleja carencias de tipo emotivo, cognitivo, fisiológico, social, económico y cultural.<sup>(2)</sup> La imagen subjetiva de la necesidad de información es el interés, y

su expresión verbal constituye la demanda de información, unas veces manifestada espontáneamente, otras provocada por el propio sistema informativo.<sup>(4)</sup>

Sin embargo, en ocasiones, la demanda es imprecisa respecto de los intereses, ya sea porque el usuario tiene dificultades para expresar sus ideas con exactitud, subestima la posible respuesta de la entidad de información, teme o siente vergüenza de dar a conocer cuánto desconoce o, sencillamente, no tiene conocimiento de los servicios que presta la entidad, por citar las causas más frecuentes de esta situación. Una demanda imprecisa es, generalmente, la expresión de lo impreciso del interés respecto de las necesidades objetivas específicas y de la propia demanda respecto del interés, por lo que una actividad bibliotecaria planificada exclusivamente sobre esta base y encaminada únicamente a satisfacer la demanda informativa, será muy limitada y deficiente.<sup>(4)</sup>

Los estudios de usuarios, una investigación indispensable en las instituciones de información. Tradicionalmente, a la hora de evaluar los resultados y mostrar el impacto de las instituciones de información, se tienen en cuenta indicadores cuantitativos como el número de documentos prestados, el número de visitantes o de eventos realizados, los cuales muestran sólo aspectos parciales de la situación y, generalmente, encubren deficiencias en los servicios e insatisfacciones en los usuarios.<sup>(5)</sup>

La eficiencia de una institución de información no se mide por la cantidad de volúmenes que posee, lo bien organizada que esté o por la multiplicidad de servicios que brinda, sino por la satisfacción que se logre en los usuarios.<sup>(1)</sup> Por tanto, debe irse más allá y evaluar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios y la necesidad de hacer cambios en los procedimientos y servicios para ajustarse a unas necesidades y demandas continuamente cambiantes, finalidad de los estudios de usuarios.

En la literatura consultada varios autores plantean que los estudios de usuarios se orientan hacia el conocimiento de diferentes aspectos de suma importancia:

- Las necesidades de información del usuario.
- Los propósitos de un usuario al utilizar un servicio.
- Los modos como los usuarios satisfacen sus necesidades de información en el servicio.
- La frecuencia en la utilización de los servicios.
- La eficiencia/frecuencia en la utilización de las fuentes secundarias o terciarias de información.
- La eficiencia/frecuencia en la utilización de las fuentes de referencia de la colección del servicio.
- La eficiencia en el uso de los recursos automatizados.
- La eficiencia en el uso de la documentación convencional y no convencional.
- El nivel de acierto en la búsqueda/obtención de los recursos de información requeridos.
- El nivel de aprovechamiento de la información obtenida.
- El nivel de satisfacción sobre el servicio (opinión personal del usuario).
- La opinión del usuario sobre la importancia del recurso informacional.
- La opinión del usuario sobre la efectividad de servicios específicos.
- Los requerimientos informacionales potenciales del usuario.
- El tipo de servicios adicionales o sustitutivos deseados por el usuario.<sup>(5)</sup>

Estos aspectos pueden agruparse según su relación unos con otros, de modo que ya podemos definir los estudios de usuarios como una investigación que utiliza un conjunto de

técnicas, métodos, y metodologías que permiten analizar una situación, en forma cualitativa y cuantitativa relacionada con el uso, demanda y satisfacción de los usuarios ante la información y los servicios en un sistema de información, "...están dirigidos a comprender, justificar, explicar o extender la utilización de la biblioteca y, consecuentemente, obtener un mayor conocimiento sobre el proceso de comunicación en lo que se refiere a las bibliotecas y sus usuarios." Abarcan desde las investigaciones relativas a las necesidades de formación e información de los usuarios hasta estudios de mercado, análisis estadísticos, estudios de circulación de los documentos, análisis de la demanda, etc., por lo que sus diferentes tipologías están dirigidas a objetivos diferentes, en dependencia de lo que se desea evaluar sobre el usuario, desde la utilización que realiza de la biblioteca, los servicios y las colecciones, su preferencia por un tipo de servicio u otro hasta la naturaleza y cantidad de las fuentes de información buscadas, la calidad y oportunidad de la información y el comportamiento y las necesidades de los usuarios.<sup>(5)</sup>

Los usuarios de la información en el panorama cambiante de la sociedad de la información, al implementar los servicios de telecomunicación fue una verdadera revolución global, que repercutió inmediatamente en el trabajo de los bibliotecarios, al aumentar los volúmenes de información a los que se puede acceder. Internet permite llegar a un amplísimo universo de datos, bien en forma de referencias o como fuentes de texto completo, todo ello con independencia de su ubicación geográfica. Se rompieron así las fronteras y se accedió a los fondos bibliográficos mediante un nuevo canal de comunicación de alcance global, sin límites de espacio y tiempo.<sup>(6)</sup>

En el segundo milenio asistimos a un fenómeno novedoso y, para algunos, preocupante en el campo de la información: las herramientas de búsqueda de información, que durante años han sido patrimonio de documentalistas y bibliotecarios, se nos han escapado de las manos. Los consumidores de información reivindican su uso, Internet facilita su acceso y nosotros mismos fomentamos que nuestros usuarios las conozcan, las usen y les saquen provecho.<sup>(7)</sup>

El "*empowerment*" (traducido al castellano como "empoderamiento") y definido como la capacidad del consumidor para conocer, utilizar y decidir por sí mismo, ha impregnado muchas de las disciplinas y actividades habituales en las que el esquema clásico había sido dejar que profesionales cualificados actuaran y transmitieran el resultado de su actuación. Ha sido así en el campo de la medicina, donde los pacientes reivindican participar en las decisiones sobre su salud, y ha sido así en el campo de la documentación, donde los usuarios de la información reivindican la utilización de herramientas que les permitan localizar de forma autónoma la información que necesitan.<sup>(7)</sup>

Y es en este punto, el uso de las herramientas de localización autónoma de la información, donde surge una parte de las dificultades. Sin lugar a dudas una de las frases más repetidas por nuestros usuarios y a la que los profesionales de la información nos enfrentamos cotidianamente, es "las computadoras y yo no nos entendemos". Desde luego, no podemos negar que se trata de un comentario aparentemente peyorativo sobre el uso de los servicios (ya que al final no se consigue tal uso de los recursos de información en soporte electrónico), pero es propio de un buen profesional de la información el dejar a un lado el pesimismo y consiguiente conformismo ante dicho comentario y reaccionar acorde a lo que éste en verdad entraña, ya que en sí mismo, el comentario lejos de ser peyorativo como parece a primera vista, constituye un reclamo del usuario, que podríamos traducir en "ojalá alguien se preocupara y me enseñara a utilizar este aparato".<sup>(8)</sup>

Por otra parte, nos horrorizamos a veces de cómo y dónde están localizando información los usuarios convencidos de su propia capacidad para localizar la información y utilizarla. En este sentido, Miren Fernández Gironés, apunta un ejemplo muy conocido por lo extendido, no importa la geografía: en Inglaterra se han realizado estudios de los hábitos de búsqueda por parte de los médicos. El auge de los motores de búsqueda generales como puerta de entrada a la información es imparable. Existen docenas de herramientas en la red pensadas para recuperar información clínica de forma eficiente: tomemos *Medline* como referencia. Sin embargo, los clínicos los están descartando a favor de *Google*, un motor de búsqueda mucho menos preciso, pero mucho más simple en su utilización. Las razones básicas que se ofrecen en dichos estudios son la facilidad en el uso de *Google*, la complejidad en el uso de *Medline*, la rapidez en la obtención de resultados del primero y la confusión habitual de resultados del segundo y, englobándolo todo, un desconocimiento de las posibilidades reales de las dos herramientas. Por otro lado, existen docenas de recursos de información más precisos que *Google* y menos complejos que *Medline* y también suponen todo un campo a explorar por parte de los documentalistas y sus usuarios.<sup>(7)</sup>

Sin embargo, pese a estas dificultades o sombras, el proceso de “empoderamiento” de nuestros usuarios, es imparable, fruto de la voluntad legítima de autonomía, de la facilidad con la que se puede acceder a la información y de una cierta desconfianza hacia los que tradicionalmente han sido poseedores exclusivos de la misma. La actitud del paciente que quiere participar en las decisiones junto con su médico es encomiable, la del usuario que quiere ser autónomo a la hora de localizar la información también. En ambos casos las sombras son las mismas, ¿ha identificado correctamente sus necesidades informativas?, ¿qué habilidades tiene para realizar el proceso de búsqueda con garantías?, ¿qué capacidad crítica posee para seleccionar la información adecuada?, ¿cómo podemos los profesionales fomentar la autonomía y vencer la desconfianza de nuestros usuarios?<sup>(7)</sup>

Es éste el momento en que debemos plantearnos la necesidad de conocer las necesidades informativas y de aprendizaje (formación) en tecnologías de la información de los usuarios, y diseñar programas de formación adecuados a sus necesidades.<sup>(9)</sup> Si capacitamos al usuario en conocer su necesidad informativa, construir la pregunta precisa sobre la cual necesita información, recuperarla, evaluarla y utilizarla correcta y éticamente, estaremos en el camino correcto para evitar las sombras de su participación ya que le podremos ofrecer las habilidades que requiera para localizar lo que necesita de forma autónoma y aumentaremos la capacidad crítica para juzgar la calidad de la información recuperada.

En la práctica tradicional, los estudios de usuarios se dirigían más hacia la evaluación de aspectos que ocurren dentro de las entidades de información que a lo que debería ser su objetivo esencial. Entre las variables que se proponían para realizar dichos estudios, se presentaban muchos más indicadores dedicados a medir las bibliotecas y los servicios que a conocer al usuario. Sin embargo, actualmente, a partir de la introducción del concepto *competencia informacional*, definido como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a un individuo interactuar de forma efectiva con la información que necesita para un desarrollo eficiente de las tareas asociadas al rol que ejerce en su lugar de trabajo y de la *alfabetización informacional* (ALFIN) como el conjunto de procedimientos, conceptos y valores necesarios para la búsqueda, selección, organización, análisis, comunicación y difusión de la información, la visión cambió radicalmente. Hoy no es suficiente que las personas, y especialmente los profesionales y técnicos, sepan leer y

escribir, usar una computadora, el teléfono o cualquiera de las tecnologías emergentes de la sociedad post-industrial. Es necesario estar alfabetizado informacionalmente, y ello implica, no sólo saber que la información existe, sino también conocer como encontrarla, utilizarla, manipularla para que se convierta en conocimiento, individual y social.<sup>(10,11)</sup>

A esto, Eva Ortoll Espinet añade tres ejes básicos sobre los que se sustenta la competencia informacional: saber (conjunto de conocimientos), saber hacer (conjunto de habilidades) y querer hacer (conjunto de actitudes), y especifica que la distinción entre conocimientos, habilidades y actitudes es importante para determinar el proceso de aprendizaje y el tipo de formación que se llevará a cabo. Estos tres conceptos no están exentos de confusión, principalmente cuando se plantea realizar acciones formativas en las que se deba reflexionar acerca de dichos componentes que generalmente se materializan y conciben como un todo. Sin embargo, si no se trabaja con esta distinción se pueden llevar a cabo propuestas formativas o de capacitación para equilibrar un aspecto de la competencia que quizá no sea necesario.<sup>(10)</sup>

Por otra parte, en los estudios de usuarios se ha analizado el comportamiento del usuario – generalmente a partir del proceso de búsqueda y recuperación de la información– desde dos enfoques básicos; uno basado en el sistema, considerado como tradicional y uno centrado en el usuario. Siendo el sistema “el mecanismo que permite almacenar y recuperar la información”, en éste la estrategia de búsqueda es considerada como la entrada, mientras que los documentos recuperados se toman como la salida; lo cual se vuelve contradictorio con la realidad, pues una necesidad de información surge en un contexto específico, por lo tanto, las personas están directamente implicadas en el proceso de búsqueda y recuperación de esa información. Las tendencias muestran que el comportamiento del usuario se está estudiando en el proceso de recuperación de la información desde el mismo usuario como parte del sistema. Por lo tanto, se asume que este sujeto es la entrada, lo cual se observa cuando él manifiesta su necesidad de información, situación que se considera como un estado anómalo de conocimiento; en tanto la salida es “el usuario cuyo estado de conocimiento se ha modificado durante la interacción”. Este enfoque pretende tener en cuenta la contribución del usuario al proceso de búsqueda.<sup>(2)</sup>

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, resulta más completa y eficiente la actividad bibliotecaria planificada sobre la base de un estudio multidimensional del usuario, en el que se integren el estudio de necesidades informativas, atendiendo a categorías y tipologías de usuarios y la caracterización del comportamiento del usuario a través de sus múltiples facetas; éstas últimas varían de acuerdo con las necesidades, preferencias y costumbres de búsqueda de los usuarios, al igual que por el conocimiento que éstos tengan de la unidad de información, por ejemplo: comportamiento en la sala de consulta, en el uso de recursos en línea, entre ellos el catálogo, uso de Internet, consulta de fuentes e índices y selección de material bibliográfico, relación con el referencista de la unidad de información, uso de la información seleccionada que resuelve su necesidad, etc. El comportamiento del usuario puede ser modificado, dependiendo de la misión y los objetivos de la unidad de información y su relación con el usuario. Un estudio de usuarios en este aspecto, no solo permite mejorar o crear nuevos servicios, sino también plantear propuestas relacionadas con la formación de usuarios en busca de la generación de una cultura informativa en los miembros de la comunidad que se atiende, objetivo que nos hemos propuesto.<sup>(2)</sup>

Asumiendo que el usuario puede presentar múltiples facetas personales, profesionales y laborales relacionadas directamente con su experiencia de vida (es un sujeto multidimensional), los estudios de usuarios deben considerar una correcta relación entre las expectativas y el comportamiento del usuario, así como el desarrollo de nuevos modos de comunicación entre la unidad de información y los usuarios, es decir, las unidades de información deben trabajar en varias áreas de actividad, a saber: diálogo y entendimiento con el usuario, uso de tecnologías de información y comunicación, formación en el proceso de búsqueda de la información y nuevos paradigmas y sistemas de interacción, entre otros.<sup>(2)</sup>

A pesar de los cuantiosos recursos que nuestro sistema de salud invierte en el desarrollo de la actividad científico-informativa, es aún deficiente el uso que el personal de salud hace de las fuentes y servicios de información y son evidentes las dificultades en la formulación de la demanda informativa y de una correcta estrategia de búsqueda, lo que incide negativamente en el perfeccionamiento de la calidad de la asistencia, la docencia y la investigación, los profesionales de la información tenemos la gran responsabilidad de educar a los usuarios en el uso de las fuentes y servicios informativos. A tal efecto, se conocen dos vertientes: una individual o no estructurada, que se efectúa de manera irregular en el momento en que el usuario acude a solicitar el servicio; y otra colectiva y estructurada que se imparte a través de cursos, talleres, charlas, etc., la cual debe ser planificada y sistematizada para que el usuario reciba una orientación que beneficie la optimización de los servicios.<sup>(12)</sup>

En la Clínica Docente, por diversos motivos relacionados con déficit de personal, no contamos con antecedentes en los últimos años en materia de estudios de usuarios, por lo que la determinación de las necesidades informativas y de formación/educación de nuestros usuarios se ha hecho sobre la base de la simple observación de la demanda informativa y el comportamiento del usuario en el momento de efectuar la búsqueda. El modelo evaluativo basado en las estadísticas de servicios es, a todas luces, insuficiente y las opiniones de una parte significativa de los usuarios nos indican que estamos en presencia de problemas relacionados con la calidad del servicio, de incongruencias entre las exigencias de las necesidades de los usuarios y las características del diseño y la prestación de los servicios por parte de la institución.

La implementación de talleres de ALFIN, dirigidos a los profesionales de la Clínica Docente, ha paliado la problemática, pero no la ha resuelto, por carecer del basamento de un estudio de usuarios, concretamente de un estudio de necesidades de formación e información. Actualmente, la Biblioteca de la Clínica Docente cuenta con un personal graduado en Gestión de la Información en Salud (GIS), con Diplomado en GIS, Profesora Auxiliar, lo que crea un contexto favorable para la aplicación de un estudio de usuarios multidimensional en el área de las necesidades de formación e información, basado en la metodología AMIGA.<sup>(13)</sup>

La metodología AMIGA responde a un enfoque teórico-metodológico o sistema conceptual, de base socio-psicológica, y se adapta a los requerimientos contemporáneos de sistematicidad y de la auditoría interna permanente, así como a las políticas nacionales relacionadas con el mejoramiento de los sistemas de información, la introducción de la gestión del conocimiento y el perfeccionamiento empresarial; los procesos de AMIGA, en contenido y forma, se corresponden rigurosamente con un sistema conceptual específico. Como rasgo distintivo puede señalarse el tratamiento diferenciado que reciben los tres niveles de existencia de las necesidades según plantea el enfoque socio-psicológico, es

decir, las necesidades que existen en el plano intersubjetivo, que pueden no ser conscientes o sentidas, las necesidades propiamente subjetivas (intereses o deseos) y las solicitudes o expresiones de dichos intereses, lo que se ajusta al contexto de nuestro centro.<sup>(13)</sup>

## CONCLUSIONES

En el actual contexto de desarrollo de la sociedad de la información, se abren para las instituciones de información nuevas e insospechadas posibilidades como entidades gestoras del conocimiento, y la figura del bibliotecario adquiere cada vez más el rol de gestor de la información con la tarea de ser el mediador entre la información y el usuario, en la cual tienen gran importancia las tareas de formación de usuarios. Sin embargo, el conocimiento que se tiene –no en teoría, sino en la práctica de las entidades de información– de las características de los usuarios y de sus necesidades de formación e información es, la mayor parte de las veces, empírico o derivado de un estudio de la demanda, o incluso intuitivo, y no producto de un estudio proactivo de las necesidades. Se trabaja, en la mayoría de los casos, sólo para satisfacer las solicitudes lo que limita a un mínimo, las posibilidades de cumplir una función educativa, proactiva.

Por tanto, urge, revertir el actual estado de conocimiento de las necesidades de formación/información de nuestros usuarios, como vía para fomentar una cultura bibliotecológica que posibilite la elevación de la calidad de los servicios de información que ofrece la biblioteca de la Clínica Docente y que sus usuarios hagan uso correcto y aprovechen al máximo las potencialidades de los mismos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mendoz- Benítez LM. Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios. Biblioteca Universitaria [serie en Internet]. Dic. 1991 [citado 27 Feb 2020];6(2):[aprox. 4 p.]. Disponible en:  
<http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI2/educa.htm>
2. Colectivo de autores. Seminario de Estudios de Usuarios [Internet]. Antioquia: Universidad de Antioquia; 2003 [citado 2 Feb 2020]. Disponible en:  
<http://docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad1/unidad1.html>
3. Piñeiro-Cordero T, Guzmán MV. Sobre los estudios de necesidades de los usuarios de la información [tesis]. La Habana: Universidad de La Habana; 1992.
4. Núñez-Paula IA. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. ACIMED [Internet]. Dic 1997 [citado 20 Mar de 2008];5(3): [aprox 8 p.] Disponible en:  
[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5\\_3\\_97/aci06397.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci06397.htm)
5. Núñez-Paula IA. Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. ACIMED [Internet]. Oct 2004 [citado 20 Mar 2020];12(5): [aprox 8 p.]. Disponible en:

[http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_5\\_04/aci04504.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm)

6. González-Ramos MR, Alcaide-Guardado Y. Bibliotecas médicas: continuidad e importancia en la Atención Primaria de Salud. Medisur [Internet]. 2017 [ citado 2 Oct 2020];16(5):629-9. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n5/ms03516.pdf>
7. Fernández-Gironés M. Usuarios participativos, ¿sueño o pesadilla? El profesional de la información [Internet]. Oct 2004 [citado 27 Feb 2020];13(5):369-73. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2004/septiembre/7.pdf>
8. Monge-Rodríguez G, García-Gómez JC. Formación de usuarios en tecnologías de la información [Internet]. Valencia: Palacio de Congresos de Valencia; 1998 [citado 11 Jun 2008]. Disponible en: [http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/g\\_monge/g\\_monge.htm](http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/g_monge/g_monge.htm)
9. Dantas T, de-Sousa-Guerreiro J, Cordon-García JA. Adaptabilidad, socialización y resiliencia: hacia un nuevo concepto de biblioteca. Rev Gen Inf Doc [Internet]. 2017 [ citado 2 Oct 2020];27(2):[aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/58214>
10. Ortoll-Espinet E. Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo. El profesional de la información [serie en Internet]. Oct 2004 [citado 27 Feb 2020]; 13(5):338-45. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2004/septiembre/2.pdf>
11. Rodríguez-Camiño R, Pineda-Fernández C, Sarrión-Navarro A. La alfabetización informacional en la educación médica superior en Cuba. ACIMED [Internet]. Ago 2006 [citado 27 Feb 2020];14(4):[aprox. 6 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_4\\_06/aci02406.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci02406.htm)
12. López-Espinosa JA, Díaz-del-Campo S. La educación y formación de los médicos de la familia como usuarios de la información. ACIMED [Internet]. Ago 1996 [citado 20 Mar 2020];4(2): [aprox 6 p.] Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol4\\_2\\_96/aci03296.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol4_2_96/aci03296.htm)
13. Núñez-Paula IA. AMIGA: Una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. ACIMED [Internet]. Ago 2004 [citado 20 Mar 2020];12(4):[aprox 10 p.] Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_4\\_04/aci02404.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_4_04/aci02404.htm)