



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Flor de María Silvestre Estela

**Não-usuário de bibliotecas universitárias: um estudo de caso na
Universidade de Brasília – UnB**

**El no-usuario de bibliotecas universitarias: un estudio de caso en la
Universidad de Brasilia**

Brasilia – DF

2019



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

**Não-usuário de bibliotecas universitárias: um estudo de caso na
Universidade de Brasília – UnB**

**El no-usuario de bibliotecas universitarias: un estudio de caso en la
Universidad de Brasilia**

Flor de María Silvestre Estela

Tese apresentada à Faculdade de Ciência da Informação, do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação.

Área de concentração: Organização da Informação

Linha de pesquisa: Biblioteca digital

Orientador: Prof. Dr. Murilo Bastos da Cunha

Brasilia – DF

2019



FOLHA DE APROVAÇÃO

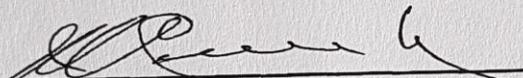
Título: "El no-usuario de bibliotecas universitarias: un estudio de caso en la Universidad de Brasilia"

Autor (a): Flor de María Silvestre Estela

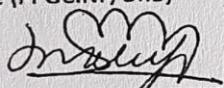
Área de concentração: Gestão da Informação
Linha de pesquisa: Organização da informação

Tese submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Doutor** em Ciência da Informação.

Tese aprovada em: 27 de fevereiro de 2019.



Prof. Dr. Murilo Bastos da Cunha
Presidente (PPGCINF/UnB)

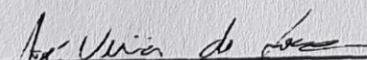


Prof. Dr. Lourdes Feria Basurto
Membro Externo (UNAM)

Prof. Dr. Ligia Maria Moreira Dumont
Membro Externo (UFMG)



Prof. Dr. Ivette Kafure Muñoz
Membro Interno (PPGCINF/UnB)



Prof. Dr. José Vieira de Sousa
Suplente (UnB/FE)

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Sn

Silvestre Estela, Flor de Maria

Não-usuário de bibliotecas universitárias: um estudo de caso na Universidade de Brasília - UnB / Flor de Maria Silvestre Estela; orientador Murilo Bastos da Cunha. -- Brasília, 2019.
176 p.

Tese (Doutorado - Doutorado em Ciência da Informação) -- Universidade de Brasília, 2019.

1. Estudo de não-usuários. 2. Não-usuários de biblioteca. 3. Não-usuário de biblioteca universitária. 4. Biblioteca universitária. 5. Universidade de Brasília. I. Bastos da Cunha, Murilo, orient. II. Título.

DEDICATORIA

En nombre de todas las mujeres luchadoras que conocí

 Mi Madre Alicia Estela Mendoza - Perú

 Mi hermana Rosario Silvestre E. – Perú

 Mi grande amiga, Inês Alves do Nascimento – Brasil

 Mi madrina Lourdes Feria – México

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, gracias a Dios por la bendición que me da cada día. Por poner en mi camino cada “ángel” que de una u otra forma es representada por las personas maravillosas a las que conozco. Me gustaría mencionar a cada persona que conocí porque con algún detalle hicieron mi estadía y proceso del desarrollo de la tesis más llevadera. Agradecimientos especiales a todas esas personas.

Un agradecimiento especial al profesor Dr. Profesor Murilo Bastos da Cunha, que durante este proceso de doctorado siempre me oriento, apoyo, gracias por su tiempo y paciencia y por confiar en mi persona para desarrollar el tema de no-usuario, fue un proceso de mucho aprendizaje y de construcción de una propuesta muy interesante que sin sus orientaciones no serían posibles.

Brasil me permitió conocer personas como: (i) Humberto Borgues! Que ha estado presente desde el primer año que llegue a Brasil. Cuantas tristeza y alegrías compartimos desde la Colina y hasta nuestros días, es de esos amigos que sin preguntar ya sabes que cuentas con él. (ii) Marco Brandão!, gracias por acompañarme día a día y mostrar con tus logros que si nos proponemos podemos lograr grandes cosas. ¡¡¡Viva el conocimiento, Viva la música y Viva ...!!! (iii) A Sonia Boeres, por la receptividad, cariño y paciencia en este estagio de estudio en la UnB, muchas cosas compartidas alegrías, estrés, pero ahí continuamos firmes luchando. (iv) a mi madrina y miembro de esta banca la Dra. profesora Lourdes Basurto, por bríndame su amistad y consejos, por contagiarme esos ánimos por la carrera de biblioteconomía, no olvidaré que estoy en la vida!!

A los profesores que conocí en México en el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI). Dr. Egber, Dra. Naumis, Dra, Estela, Dr. Calva. Dra, Jenny, Dra, Brenda, agradecidas por la amistad y orientaciones.

A todos los amigos y amigas por la paciencia y los buenos ánimos que siempre me dan, en especial en estos últimos meses a: Minoru, Eliane, Marleide, Madalena, Jeane, Mauro, Christe, Marie (Perú), Edsel (Perú), Lulu (México). Gracias por las palabras de apoyo siempre, ustedes “*torcendo por mim*”.

Agradecimientos especiales a los miembros que conforman la banca, Dra. Ligia Maria Moreira Dumont (UFMG), Dr. José Vieira de Sousa (UnB/FE), Dra. Ivette Kafure (UnB/FCI) por la predisposición y orientaciones profesionales.

*Los momentos de cambio no tienen por qué significar cambios de valores, especialmente cuando estos valores atañen a un servicio público, empoderamiento de individuos y comunidades, promoción, innovación y preservación del patrimonio. **Las colecciones, los servicios y los objetivos de las bibliotecas se han adaptado (se deben seguir adaptando) a las necesidades y expectativas de los usuarios, y a menudo esto sucederá de una manera que no nos podríamos haber imaginado años atrás.** (LEITNER,2018)*

RESUMO

O objetivo principal da tese foi identificar como os estudantes da Universidade de Brasília (UnB), não utilizando os serviços físicos ou virtuais da biblioteca, como eles estão encontrando a informação que precisam para realizar suas atividades acadêmicas? Também foi analisada a definição do termo não-usuários de bibliotecas universitárias. Existem inumeráveis desafios a serem vencidos, como a definição de quem é um não-usuário de biblioteca e qual metodologia poderia ser usada. A pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa-ação, pois realmente tem ação e participação das pessoas envolvidas no processo de pesquisa, tanto alunos e bibliotecários foram envolvidos desde a construção do instrumento de coleta de dados até o estágio de sugestões para a melhoria do problema identificado. Os seguintes objetivos foram atingidos: (1) Identificar na literatura a conceito do termo não-usuário de bibliotecas universitárias; (2) Identificar os motivos pelos quais não-usuários não utilizam os serviços físicos ou virtuais de sua biblioteca; (3) Identificar quais são as fontes de informação utilizadas por não-usuários para realizar o seu trabalho acadêmico. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a entrevista, a qual foi aplicada a 105 alunos não-usuários; também foram realizadas entrevistas com os responsáveis pela biblioteca, a fim de esclarecer alguns dados obtidos em entrevistas com não-usuários. Os resultados mostraram que: o Google é o recurso mais utilizado por os não-usuários para realizar seus trabalhos acadêmicos. Dentro das razões de sua preferência estão: encontram a informação que precisam em diversos suportes, é fácil de ser usar, resolve toda as suas consultas. As outras conclusões são: não tem sala para fazerem trabalhos em grupo, não tem suficiente tomadas elétricas, é difícil achar os livros nas estantes, não tem suficientes número de exemplares, falta ventilação e finalmente eles manifestam que não precisam da biblioteca porque Google resolve seus problemas e os professores disponibilizam matérias nas fotocopiadoras ou são disponibilizados pelo Google Drive.

Palavras-chave: Biblioteca universitária. Estudo de usuários. Não-usuários de biblioteca. Universidade de Brasília

ABSTRACT

The main objective of the dissertation is to identify how the students of the University of Brasília (UnB), are not using the physical or virtual services of the library, how they are finding the information needed to carry out their academic activities? The theme is framed in the definition of the term non-users of academic libraries. There are innumerable challenges to be overcome, such as the definition of who is a non-library user and which methodology could be used. The research can be classified as an action research, because it really has action and participation of the people involved in the research process, both students and librarians have been involved since the construction of the instrument of data collection until the stage of suggestions for the improvement of the problem identified. The following objectives were achieved: (1) To identify in the literature the concept of the non-user term of academic libraries; (2) To identify the reasons why non-users do not use the physical or virtual services of their library; (3) To identify the sources of information used by non-users to carry out their academic work. The instrument used for the data collection was the interview, which was applied to 105 non-users; we also conducted interviews with those responsible for the library in order to clarify some data obtained in interviews with non-users. The results show that: Google is the most used feature by non-users of libraries to perform their academic work. The reasons why they prefer to use Google are: they find the information they need in various media, it is easy to use, it resolves all your queries. The others conclusions are: they do not have enough outlets, it is difficult to find the books on the shelves, they do not have enough copies, they lack of ventilation, and finally they say they do not need the library because Google solves their problems and teachers provide materials on photocopiers or are made available by Google Drive.

Keywords:

Academic library. User studies. Non-users of a library. University of Brasilia.

RESUMEN

Esta tesis tiene como objetivo principal identificar como los alumnos de la Universidad de Brasilia (UnB), que no utilizan los servicios físicos ni virtuales de la biblioteca, están encontrando la información que necesitan para realizar sus actividades académicas. El tema se enmarca en la definición del término no-usuarios de bibliotecas universitarias la cual es poco estudiada en el ámbito de la Bibliotecología. Por lo tanto, existen innumerables desafíos a ser vencidos, como la definición de quién es un no usuario de biblioteca y la metodología que debería usarse. Nuestra investigación puede ser calificada de investigación-acción porque existe realmente una acción por parte de las personas involucradas en el proceso investigativo, visto desde una realidad para el caso de la presente investigación se tuvo participación de los alumnos y bibliotecarios desde la construcción del instrumento para la colecta de datos hasta la etapa final de sugerencias para la mejora de los problemas identificados. Se cumplieron los siguientes objetivos: (1) Identificar en la literatura la conceptualización del término no-usuario de biblioteca universitaria (2) Identificar los motivos por los cuales los no-usuarios de la BCE-UnB no usan los servicios físicos o virtuales de su biblioteca. (3) Identificar cuáles son las fuentes de información que usan los no-usuarios de la BCE-UnB para realizar sus trabajos académicos. El instrumento utilizado para la colecta de datos fue la entrevista que fue aplicada a 105 alumnos de graduación no-usuarios de la BCE-UnB, así también se aplicó entrevistas a los responsables de la biblioteca. Los resultados muestran que: Google es el recurso más usados por los no-usuarios de la biblioteca para realizar sus trabajos académicos, dentro de las razones del porque preferían Google fueron divididas en dos grupos (i) usabilidad y (ii) Contenido, mencionan por ejemplo dentro de la preferencia del uso de Google; porque encuentran información en diversos formatos, es fácil de usar, resuelve todas sus consultas, es práctico. La otra conclusión a la que llegamos es que no usan la biblioteca porque no encuentran la comodidad que necesitan como: no hay ambientes para hacer trabajos en grupo, no hay tomacorrientes para corriente eléctrica, es difícil ubicar los libros en los estantes, no hay suficientes ejemplares, falta ventilación. Finalmente manifiestan que no necesitan usar la biblioteca ya que consultan Google o los profesores dejan los materiales en las fotocopadoras o las comparten en Google Drive.

Palabras claves: Biblioteca universitaria. Estudio de usuarios. No-usuarios de biblioteca. No- usuarios de biblioteca universitaria. Universidad de Brasilia.

LISTA DE ABREVIATURAS

ALA	American Library Association
ACRL	Association of College & Research Libraries
BCE/UnB	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
ABERGO	Associação Brasileira de Ergonomia
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEAD	Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília
CONAES	Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
CPA	Comissão Própria de Avaliação
CST	Curso Superior de Tecnología
EAD	Educación a Distancia
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
IFLA	International Federation of Library Associations
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IGC	Índice Geral de Cursos
IES	Instituição de ensino superior
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ERIC	<i>The Education Resources Information Center</i>
IES	Instituciones de Ensino Superior
FFyL	Facultad de Filosofía y Letras
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IIBI	Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
IPL	El Instituto Pró-Livro
LISA	<i>Library Information Science Abstracts</i>
LISTA	<i>Library Literature & Information Science Full</i>
NMC Horizon	New Media Consortium (NMC) to publish the annual <i>Horizon</i>
OER	Open Educational Resources
PAS	Programa de Avaliação Seriada
REA	Recursos Educativos Abiertos

RU	Restaurante Universitario
SSP-DF	Secretaria de Segurança Pública e da Paz Social do Distrito Federal
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SCONUL	Society of College, National and University Libraries
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UNAM	Universidad Autónoma de México
UnB	Universidade de Brasilia

LISTA DE ILUSTRACIONES

Figura 1. Referencial teórico	15
Figura 2. Esquema de revisión de literatura	18
Figura 3. Evolución de los ingresos para la graduación-modalidad distancia	24
Figura- 4 Evolución tecnológica de la biblioteca	33
Figura - 5 Tipos de usuarios	49
Figura 6 - Preguntas filtro para el estudio de no-usuarios	90
Figura 7 – Estructura de análisis de las entrevistas	101
Figura 8- Nubes de palabras primer análisis de respuestas de no uso de la BCE_UnB	105
Figura 9- Árbol de clasificación jerárquica sobre las razones de no-uso de la biblioteca BCE-UnB	106
Figura 10 - Las razones externas de no uso de la biblioteca	108
Figura 11 - Sugerencias en relación a infraestructura para mejorar la BCE-UnB	112
Figura 12-Sugerencias en relación al acervo para mejorar la BCE-UnB	115
Figura 13 - Otras razones de no-uso de la biblioteca	119
Figura 14 - Sugerencias de los entrevistados – integración curricular la BCE-UnB	121
Figura 15 - Las razones internas de no uso de la biblioteca	123
Figura 16 - Mapa do Campus Darcy Ribeiro e zonas de peligro	125
Figura 17 - Sugerencias en el área de administración para mejoras de la BCE-UnB	127
Figura 18- Razones de preferencia en el uso de Google	132
Figura 19 - Sugerencias de aplicativos para la BCE-UnB	134
Figura 20 - Google como recurso mais utilizado	143

Figura 21 - Otras razones de no uso de la biblioteca	144
Figura 22 - Sugerencias de difusión de los servicios de la biblioteca	148
Figura 23 - Sugerencias de los no-usuarios para la mejora de la biblioteca	154
Gráfico 1 – No- usuarios en las bases de datos internacionales.	54
Gráfico 2. Autores por décadas – estudio de no-usuarios en Brasil	62
Gráfico 3 - Recursos consultados para realizar actividades académicas	139
Gráfico 4 - Razones de no uso y Sugerencias de los entrevistados	146
Gráfico 5 - Presencia de la UnB en las redes sociales	150
Imagen 1 - Minrva en Android e iPhone	136
Imagen 2- Publicidad para usar Minrva	137
Imagen 3 - Pantalla de los aplicativos para celulares del sistema Pergamum y Sophia	138
Foto 1 - Lugares donde fueron entrevistados los no usuarios	85
Foto 2 - Folder en el estante de la fotocopidora	145

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1- IES por categoría administrativa - Brasil-2017	26
Cuadro 2 – IES por categoría administrativa y número de matriculados - Brasil-2017	26
Cuadro 3 – Componentes de SINAES y evaluación de la BU	28
Cuadro 4 – Indicadores de SINAES para BU	30
Cuadro 5 - NMC <i>Horizon Report</i> : principales tendencias en enseñanza superior – 2018	31
Cuadro 6-Tendencias clave en bibliotecas universitarias 2016 - 2018 (ACRL)	37
Cuadro 7 – Paradigmas de estudios de usuarios	40
Cuadro - 8 Clasificación de usuarios según diferentes criterios	42
Cuadro 9. Perfil de usuarios según generaciones	45-46
Cuadro 10 – No- usuarios en las bases de datos internacionales.	51-53
Cuadro 11 – No- usuarios en las bases de datos de Ciencias de la información en Brasil	55-56
Cuadro 12. Definición de no-usuarios de biblioteca	63-64
Cuadro 13. No-uso en relación con la biblioteca	72
Cuadro 14. No-uso en relación con el usuario	73
Cuadro 15 - Comparativo entre el estudio de usuarios y no-usuarios	76
Cuadro 16 - Abordajes en el estudio de usuarios	77
Cuadro 17 - Componentes institucionales de la UnB	78
Cuadro 18 - Evolución de la población universitaria de la UnB, 2013-2017	79
Cuadro 19 – Alumnos de los cursos de graduación, por Sexo y edad.	79
Cuadro 20 - Muestra de no-usuarios de la BCE-UnB	84
Cuadro 21 - Facultades y año de estudio de los no-usuarios de la BCE-UnB	95
Cuadro 22 - Objetivos Preguntas y herramientas de colecta de datos	96
Cuadro 23 - Edad y año de estudio de los entrevistados	103
Cuadro 24 - Definición de usuarios por generaciones	103
Cuadro 25- Entrevistados de áreas exactas e biológicas	104
Cuadro 26 - No-usuarios de ciencias sociales y humanas	104
Cuadro 27 - Tendencias claves en desarrollo de colecciones – BU-2016 - 2018 (ACRL)	117

SUMARIO

RESUMO EM PORTUGUÊS	1
RESUMEN EN ESPAÑOL	2
LISTA DE ABREVIATURAS	3
LISTA DE CUADROS	7
LISTA DE ILUSTRACIONES	
1. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Objetivo general	13
1.1.2 Objetivos específicos	13
1.2 Estructura do documento	13
1.3 Referencial teórico	14
2. REVISION DE LITERATURA	18
2.1 Apuntes de la educación superior en Brasil y la biblioteca universitaria	19
2.1.1 Educación superior en Brasil	20
2.1.2 SINAES y Biblioteca Universitaria	27
2.1.3 Educación superior y las nuevas tendencias	30
2.2 La Biblioteca Universitaria en Brasil	32
2.2.1 Tendencias en las bibliotecas universitarias	35
2.3 Biblioteca Universitaria y Estudio de usuarios	38
2.3.1 Abordajes en el Estudio de Usuarios en Brasil.	38
2.3.2 La Biblioteca Universitarias y el Nuevo Perfil de sus Usuarios.	41
2.4 Estudio de no-usuarios de bibliotecas	47
2.4.1 Importancia del Estudio de no-usuarios de Bibliotecas	47
2.4.2 Estudio de no-usuarios en bases de datos internacionales	50
2.4.3 Experiencias en el estudio de no- usuarios de bibliotecas en Brasil	54
2.4.4 Definición de no-usuarios de bibliotecas	62
2.4.5 Tipos de no-usuarios de bibliotecas	66
3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	74
3.1 Metodología	74
3.1.1 Tipo de investigación.	75
3.2 Contexto de la investigación	77

3.2.1 Universidad de Brasilia (UnB)	77
3.3.2 Biblioteca Central de la Universidad de Brasilia (BCE- UnB)	80
3.4 Universo y muestra	82
3.5 Instrumentos de colecta de datos	85
3.5.1. Análisis documental	85
3.5.2 Experiencia cuantitativa: Cuestionario	86
3.5.2.1 Estructura del cuestionario	87
3.5.2.2 Aplicación del cuestionario	89
3.6 Preguntas filtro pre-entrevista	89
3.7 La entrevista	91
3.7.1 Estructura de la entrevista	92
3.7.2 Pretest de la entrevista	94
3.8 Relación de los objetivos con los instrumentos de colecta de datos	96
3.9 Análisis de datos	97
3.10 Definiciones operacionales	99
4 ANÁLISIS DE LOS DATOS	101
4.1 Características de los participantes	102
4.2 Motivos de no uso de la biblioteca	105
4.3 Razones externas en relación con el no-uso de la biblioteca	107
4.3.1 Infraestructura física y tecnológica	108
4.3.2 Colección	113
4.3.3 Integración con el currículo de la universidad	118
4.4 Razones internas de no-uso de la BCE-UnB	122
4.4.1 Factor emocional	123
4.4.2 Usabilidad del <i>software</i>	130
4.5 Fuentes de información usadas por no-usuarios de bibliotecas	139
4.6 Reflexiones del no-uso de la biblioteca	146
5 CONCLUSIONES	152
5.1 Presentación en relación a cada objetivo.	152
5.2 Sugerencias para futuras investigaciones	155
REFERENCIAS	156

APENDICES	
Apéndice A. Modelo de cuestionario aplicado en México	166
Apéndice B. Preguntas Filtro en español	169
Apéndice C. Ficha de datos	170
Apéndice D. Modelo de entrevista aplicado em Brasil	171
Anexo A. Memes de uso de bibliotecas	172

Se vive en una época en que la tecnología y la información transforman procesos, servicios y pensamientos de forma acelerada Castells (2005) afirma que una nueva estructura social dominante, la sociedad en red, ha sido establecida en la última década. Esa sociedad está trabajando también con una nueva economía: la economía global informacional. Eso implica también una nueva cultura: la cultura de la realidad virtual, esto quiere decir acciones individuales y sociales acontecen en el medio virtual, pero que tiene resultados reales en la sociedad en este caso en instituciones como las bibliotecas.

La organización de la información tiene como objetivo facilitar la recuperación y uso oportuno de la información en los diversos contextos, para lo cual las bibliotecas ofertan una variedad de servicios que generan costos inherentes de operación. El uso de esos servicios dará respuesta positiva a la inversión realizada por la biblioteca. Sin embargo con el avance de la tecnología se desarrolló nuevos servicios y también nuevos perfiles de usuarios con características dinámicas de interacción y autonomía en la hora de satisfacer sus necesidades de información no necesariamente accedando a 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 (1994) dice que no sólo es mantener a los clientes sino atraer a los no usuarios de sus productos, lo mismo ocurre con los usuarios y no-usuarios de una biblioteca. Es un juego de sobrevivencia y crecimiento de la empresa.

Hoy en día los servicios brindados por las bibliotecas en general cambiaron con el avance de la tecnología y las medias sociales que proporcionan más acceso a la información. En el caso de las bibliotecas universitarias tiene que aprender a lidiar con una nueva generación de usuarios que no comparten las tendencias tradicionales de las bibliotecas universitarias (BU) estáticas las cuales se limitan a un espacio físico con servicios básicos en muchos de los casos. Por esas razones es importante conocer como los no-usuarios de las bibliotecas satisfacen sus necesidades de información en contextos diferentes al de la biblioteca. De esta manera la investigación nos permitirá conocer cuáles son las razones del porque los usuarios potenciales se convierten en no-usuarios basados en esos resultados podremos plantear estrategias para atraer a esos no-usuarios, como ya en el año 1978 Lancaster mencionaba que son conocidas apenas las demandas de los

usuarios reales, poco o nada se sabe de las necesidades de información de los que no están haciendo uso de los servicios de información.

1.1 Objetivo general

El objetivo general es:

OG: Identificar como los no-usuarios de la Biblioteca Central de la UnB (BCE) encuentran las informaciones que necesitan.

1.1.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos son:

OE 1: Definir el concepto del término “No-usuario de bibliotecas universitarias”.

OE 2: Identificar los motivos por los cuales los no-usuarios de la BCE-UnB no usan los servicios físicos o virtuales de su biblioteca.

OE 3: Identificar cuáles son las fuentes de información que usan los no-usuarios de la BCE-UnB para realizar sus trabajos académicos.

1.2 Estructura del documento

Para dar respuesta los objetivos antes mencionados, la presente investigación desarrollará los ítems especificados en el referencial teórico de la figura n. 1. Según la revisión de literatura que estará dividida en los siguientes capítulos.

La primera parte capítulo 2, consta de la revisión de literatura donde presentamos en primer lugar el contexto histórico de las bibliotecas universitarias para lo cual primero mencionamos algunos datos históricos sobre la educación superior en Brasil puesto que es la institución que alberga a la biblioteca universitaria. Luego indicamos los principales acontecimientos que se desarrollaron para la consolidación de la Biblioteca Universitaria en Brasil. La biblioteca universitaria y el nuevo perfil de sus usuarios y como se ha venido abordando el estudio de usuarios en Brasil.

En la segunda parte de la revisión de literatura presentamos el estado de arte en relación con el estudio de no-usuario de bibliotecas, primero iniciamos con un análisis en base de datos internacionales, también presentamos un análisis de los documentos referidos al estudio de no-usuarios en Brasil. Hablamos de la importancia, tipos de no-usuarios de bibliotecas y finalmente presentamos la definición de no-usuarios de BU.

En el capítulo 3, se describe todo lo relacionado a la metodología, como el tipo de investigación, muestra, instrumento de colecta de datos. Explicamos la necesidad de realizar preguntas filtro antes de ser aplicado cualquier instrumento de colecta de datos para la identificación de no-usuarios, puesto que no conocemos la población de no-usuarios. También presentamos la descripción de nuestro lugar objeto de estudio la biblioteca central de la UnB. Presentamos los pretest aplicados antes del cuestionario y antes de la entrevista.

El capítulo 4, presenta el análisis de datos basados en la categorización a partir del primer análisis basado en nubes de palabras y árbol de frecuencias realizadas con el *software* Nvivo; a partir de la primera transcripción de las respuestas se aplicó la metodología de análisis de contenido estructurando en categorías las respuestas de los entrevistados. Finalmente, se realizó el análisis en comparación con la revisión de literatura, experiencias en el estudio de no-usuarios México y con las declaraciones del director de la Biblioteca Central de la UnB.

El capítulo 5, Se describen las conclusiones a las que hemos llegado en este proceso de investigación que se inició en marzo del 2015. Las conclusiones son en relación a los tres objetivos planteados en la investigación los cuales fueron cumplidos.

1.3 Referencial teórico

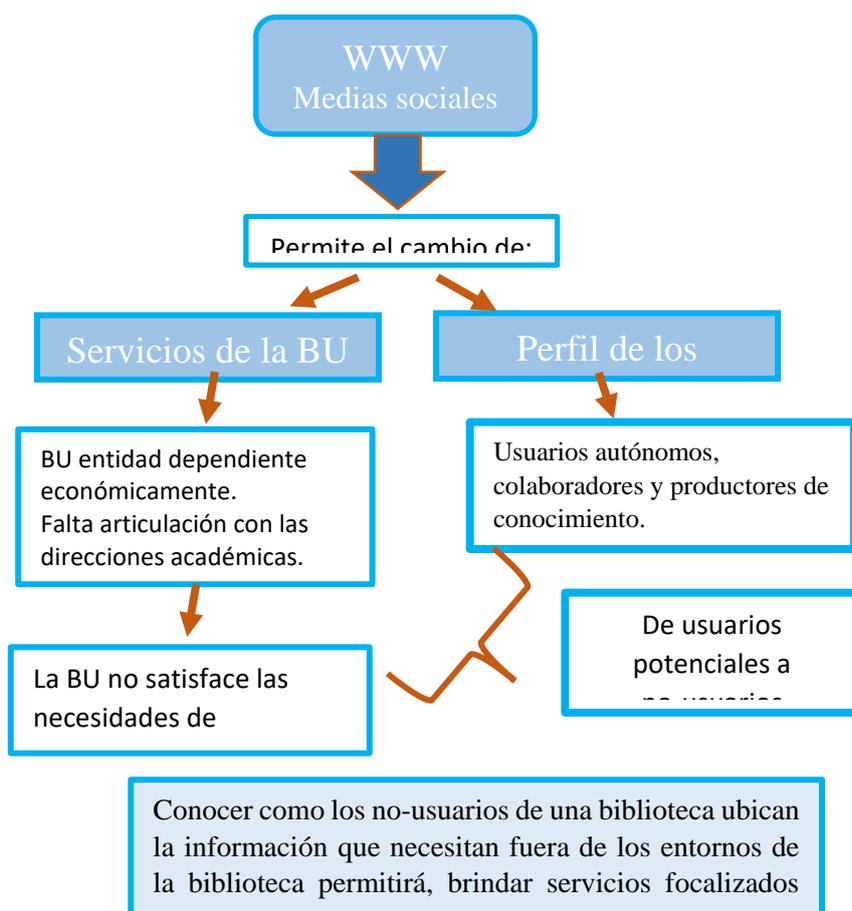
La figura uno representa los principales ítems que fueron considerados para el desarrollo de la presente investigación. Partimos de la afirmación que después de la consolidación de internet, Muchos de los servicios brindados por la biblioteca fueron innovados y modificados, así como cambiaron los perfiles de los usuarios, los que nacieron en la era después de internet denominados los nativos digitales, generación “Y”, generación milenio, usuarios que son autónomos desde la búsqueda, análisis, producción de información y conocimiento uso de todo tipo de tecnología móvil e uso de medias sociales para compartir información.

La Biblioteca es un ente que depende de la universidad en todos los aspectos, por lo tanto, está sujeta al financiamiento de esta y a la prioridad que esta le da. Sin presupuesto económico independiente no se puede modernizar, mejorar innovar, entonces surge el dilema de mantener a sus usuarios reales con todos los recursos que posee y

pretende atraer a los usuarios potenciales con los recursos libres que brinda internet. Olvidando que existe un grupo de no-usuarios que no hacen uso de ninguno de los servicios que brinda la biblioteca. Hace 41 años Lancaster (1978) hizo una comparación los estudios de usuarios que hacían las bibliotecas con la punta visible de un iceberg solo se estudia la parte visible que es pequeña y que hay una parte invisible que no es tomado en cuenta y es mucho más grande.

Conocer como estos no-usuarios de bibliotecas universitarias ubican la información que necesitan nos permitirá reflexionar a profundidad no sólo de los servicios que brinda la biblioteca y como mejorar estos para atraer a los que no usan las bibliotecas. La biblioteca será consciente quien es su gran competidor. El referencial teórico describe en el flujo mostrado en la figura uno.

Figura 1. Referencial teórico



Fuente. Elaboración propia

Todo mundo habla de los cambios en términos de servicios y productos que las bibliotecas están experimentando algunos estudios nos muestran la importancia de la biblioteca ser protagonista no sólo en brindar información de calidad y confiable, algunos alientan en el nuevo perfil del bibliotecario tiene que cambiar al punto de que el alumno universitario piense en un aliado estratégico para la investigación y producción de conocimiento.

En los documentos internacionales que sirven de guía al mundo de la biblioteconomía, cada año en algunos casos, o cada dos años, se publican reportes e informes como los del (IFLA, 2016; IFLA, 2018; ACRL, 2018; NMC Horizon, 2017, 2018). Donde todos convergen en un punto en que la biblioteca tiene que adaptarse a sus usuarios, tiene que mostrar resultados para ser merecedora de preferencia en relación de Google, eso no significa que la biblioteca va a usar las redes sociales solo para promover sus servicios o adaptar sus motores de búsquedas a una plataforma parecida como a la de Google. Tiene que dar un paso más allá el de ser participe en el proceso de aprendizaje del alumno a través de la creación de una integración curricular que permita la revalorización de la biblioteca no solo como un lugar agradable para estudiar “uso de los ambientes” si no como un espacio que pueda contener todas las etapas y recursos para la producción de conocimiento como se menciona en el informe de NMC Horizon (2018)

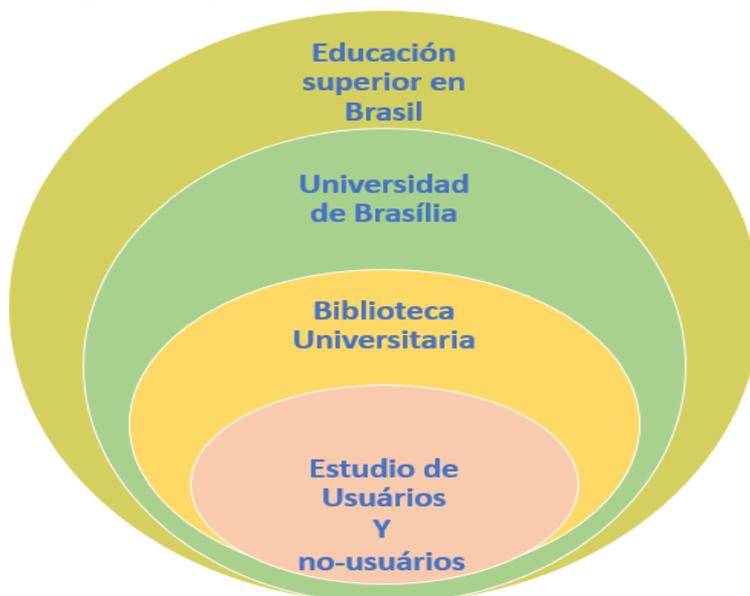
En la India tenemos por ejemplo la IUPUI University Library¹, que implementó un nuevo servicio edición de libros bajo demanda como lo describe Universo Abierto (2019). Los profesores y alumnos podrán hacer sus pedidos de libros ya sea este en formato impreso o en digital. Este proceso llamará mucho la atención a los alumnos, puesto que harán pedidos de libros de acuerdo a sus necesidades. Willie Miller (2019), bibliotecario responsable del proyecto, menciona que tendrán los últimos libros disponibles de todos los cursos. Está siendo una gran experiencia “proveer libros que sabemos que la gente usará, y probablemente usará más de una vez”. Vemos como esta es una estrategia de estar más cerca de todos los alumnos del campus de los que usan y de los que no usan las bibliotecas. Iniciativas como estas solo van a permitir que los alumnos y profesores tengan en sus manos la información que necesitan y a si podrán producir y realizar sus actividades académicas. Vemos como se torna importante el conocer las necesidades de información de los usuarios y no-usuarios específicamente de

¹ <https://ulib.iupui.edu/on-demand/books>

estos últimos motivos de nuestra investigación. Beile (2017), en su artículo “The Academic Library's (Potential) Contribution to the Learning Analytics”, convoca a los bibliotecarios a demostrar “El valor de las bibliotecas académicas de manera clara es medible”, investigando el impacto de los servicios de la biblioteca en las notas de aprovechamiento de los alumnos. Los datos demuestran que los estudiantes que consultan las bibliotecas tienen una mejora académica que los alumnos que no utilizan la biblioteca. Conscientes de la importancia de un estudio de usuarios es que presentamos esta investigación

El presente capítulo presenta la revisión de literatura sobre los conceptos fundamentales de esta investigación, los cuales son: Educación superior en Brasil, Bibliotecas Universitarias en Brasil, sus tendencias en el siglo XXI, Estudio de usuarios en Brasil y los abordajes, tipos de usuarios por generaciones y finalmente estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias a nivel internacional y el estado de arte del estudio de no-usuarios de Brasil, la importancia, tipos y finalmente la presentación de la definición de no-usuarios de BU. La figura 2, muestra el esquema a seguir.

Figura 2. Esquema de revisión de literatura



Fuente: elaboración propia

La revisión de la literatura se inició en el 2015 cuando se comienza el estudio de doctorado, se inicia con la lectura del artículo de Dumont (1994) “*O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido*”. Posteriormente se consultó en la biblioteca central de la UnB, dos libros claves en el estudio de usuarios con el afán de encontrar alguna información en relación al estudio de no-usuarios estos dos libros son básicos en la literatura de estudio de usuarios uno por ser uno de los primeros y el otro por hacer la recopilación hasta el 2015 sobre estudios de usuarios. En el contexto

brasileño conseguimos identificar solamente estos dos autores que abordan el tema de no-usuario y ellos son: Figueiredo ²(1994) e o de Cunha *et al.*³ (2015).

En ambos libros se encontró un ítem sobre el estudio de no-usuarios y referencias bibliográficas internacionales que nos ayudaran en el proceso del desarrollo de la presente investigación.

En relación al tema de no-usuarios de bibliotecas el levantamiento de información fue muy difícil, puesto que muchos títulos que indicaban estudio de no-usuarios en la práctica solo era una comparación entre usuarios o no-usuarios de bibliotecas, careciendo estos documentos de definición, tipos o metodologías para el estudio de no-usuarios.

La revisión de literatura es denominada también por muchos autores como “revisión bibliográfica”, “estado de arte” o “estado de conocimiento”. De acuerdo con Caldas (1986) la revisión de literatura puede ser comprendida como levantamiento y registro de información especializada sobre determinado tema, en un periodo específico de tiempo, con el objetivo de introducir los conceptos teóricos de la investigación que se desarrolla.

2.1 Apuntes de la educación superior en Brasil y la biblioteca universitaria

Nuestra investigación tiene como tema principal la biblioteca universitaria, estudio de no-usuarios, por lo cual es de suma importancia conocer donde que está enmarcada y fue la trayectoria para su consolidación, al respecto.

La biblioteca universitaria es una organización sin autonomía propia, siendo dependiente de la universidad a la cual pertenece. Y su relacionamiento con la sociedad se hace a través de la universidad y no directamente. []. La universidad y la biblioteca universitaria brasileña son productos de la historia social, económica e cultural del país, bien como las características regionales brasileñas. (TARAPANOFF, 1981, p. 10).

² FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação** (1994). <https://consulta.bce.unb.br/pergamum/biblioteca/index.php>

³ CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação** (2015). <https://consulta.bce.unb.br/pergamum/biblioteca/index.php>

Tanto la educación superior a nivel nacional e internacional pasaron por grandes cambios muchos de ellos en los últimos años con la aparición de internet, a la indicación de Tarapanof (1981) resumiríamos el aspecto tecnológico. Por lo expuesto es importante conocer cómo se da el desarrollo de la educación superior en Brasil.

2.1.1 Educación superior en Brasil

Para conocer la historia de la biblioteca universitaria tenemos que conocer a la institución a la cual pertenece en este caso la universidad que esta incluida en el nivel superior de educación. La enseñanza del nivel superior en Brasil pasó por muchas etapas al igual que la consolidación de las BU a nivel mundial y de Brasil, las cuales están muy bien descritas en la tesis de Diógenes (2012)⁴.

Para conocer el desarrollo de la educación superior en Brasil vamos a basarnos en la división realizada por Luiz Cunha (1986), él divide la historia de la educación superior de Brasil en tres etapas a saber:

- **La primera etapa es: la denominada “Universidade Temporã - da Colônia à Era de Vargas. 1572 a 1945”.**

Es témpora o tardía este período puesto que la universidad ya funcionaba en muchos países del mundo y recién fue creada en Brasil en 1920.

Durante este periodo que Brasil fue colonia de Portugal no hubo ninguna preocupación con la creación de instituciones de educación superior, sólo se desarrollaron escuelas y facultades articuladas a las actividades militares e actividades que les permita hegemonía en el poder se requería profesionales que supervisen la construcción de las instituciones e servicios que la familia real y la elite brasileña necesitaba, por lo tanto se volvió la educación superior elitista que buscaba visar un diploma superior profesional con derecho a ocupar puestos privilegiados.

Hasta la permanencia final de la familia Real en Brasil en 1802, existían siete cursos de educación superior que hoy en día pertenecen a la Universidad Federal de Rio de Janeiro y a la Universidad Federal de Bahía, para 1889 el año en que se proclamó la

⁴ **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira.** Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do Título de Doutor em Ciência da Informação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília. http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12305/1/2012_FabianeCasteloBrancoDiogenes.pdf

republica eran 19 cursos. Según el Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) durante el siglo XIX de 1808 a 1899 en Brasil fueron fundados 35 cursos de educación superior y que hoy están integradas en ocho universidades. Hasta ese momento el país contaba con 6 establecimientos de educación superior pero ninguna universidad solo proyectos.

En el periodo de 1891 a 1910 fueron creadas 27 escuelas superiores en Brasil. En 1909 se traslada el gobierno Federal para los estados y son creadas las primeras universidades, en Manaus (1911), São Paulo y Paraná en (1912) todas de duración corta, en la primera república en 1911 se instituye la enseñanza libre. (CUNHA, L. 2000, p. 158)

En 1915, a través de la Reforma Carlos Maximiliano, el Gobierno Federal (Decreto n. 11.530) es autorizado la organización de una Universidad Federal la cual fue creada en 1920 en el Gobierno de Epitácio Pessoa con el nombre de Universidade de Brasil. En 1931 el gobierno provisorio de Getúlio Vargas promovió una amplia reforma educacional que se le conoce con el nombre de Reforma Francisco Campos – primer Ministro de Educación quien autorizaba la reglamentación y funcionamiento de las universidades.

- **La segunda etapa es: la denominada “Universidade Crítica - O Ensino Superior en la República Populista que va desde 1945 a 1964.**

Después de 1945, fueron creadas varias universidades y también fue una época de consolidación de las universidades privadas. Sousa (2006) menciona que la educación superior en el periodo de 1940-1960 respondió a las necesidades y demandas de la sociedad brasileira. Para tener una idea en 1954 Brasil constaba con 16 universidades ya entre los años de 1955 y 1964 fueron creadas 21 universidades siendo 5 católicas e 16 estatales. En ese periodo ocurre la federalización de la educación.

A partir de los años 1950 se fue dando mayor importancia al tema de tecnologías e investigaciones por ejemplo fue creado el Conselho Nacional de Pesquisa y Desenvolvimento (CNPq) los cursos de posgraduación y los fondos de financiamiento.

En el periodo de 1956–1960 en el Gobierno de Juscelino Kubitschek se da la fundación de la UnB, inicio de la universidad moderna con los grandes ideales de Darcy Ribeiro como discípulo de Anísio Teixeira buscando implementar ambos ideales en la

constitución de la Universidad de Brasilia, que inicialmente fue denominada Fundação Universidade de Brasilia (FUB) instituida el 15 de enero de 1962, basada en la concepción tecnocrática norte-americana con los principios de productividad, eficiencia, eficacia y carácter de fundación, con departamentos en lugar de cátedras, representando el ideal nacional de producir la C&T necesaria para el desenvolvimiento económico del país. La nueva universidad, adopto el sistema, instituto/facultad/unidades complementarias como menciona Diógenes, 2012 a partir de los textos de MENEGHEL (2002) y Morhy (2004).

Con las facilidades de la educación superior y el mercado de trabajo en el periodo de 1960 a 1980 aumentaron en un 480% las matrículas en instituciones públicas y en un 843.7% en instituciones privadas, esa considerable expansión hizo con que la década de 1970 el sector privado respondiese por el 63.05% del total de matriculado en nivel superior de todo Brasil. Esa expansión va a encontrar apoyo en el carácter pragmático de la ley de *Diretrizes e Bases da Educação Nacional* de 1961 – Ley nº 4.024/61, Sousa (2006). Según L. Cunha (1986) La educación superior presentó un padrón de crecimiento integrador que sólo vino a ser modificado después de la institución del régimen militar que marco fin a ese periodo.

La tercera etapa es: la denominada “Universidade Reformada” 1964 -

Después del golpe de 1964 la educación superior en Brasil enfrenta una modernización, en este periodo la universidad pasa a presentar dos características marcantes: la adecuación al modelo norte-americano de organización y aumento del control sobre todo el sistema educativo.

La Reforma Universitaria de 1968-1969 marco un momento crítico de transición y desarrollo de la universidad brasileña y por ende de la biblioteca. Con la reforma nuevos objetivos de la universidad fueron determinados y enfocados en “ensino, pesquisa e extensão” con el objetivo de vincularlos al ámbito económico y de desenvolvimiento nacional, por medio de la producción y diseminación de la ciencia y tecnología. Autores como: (TARAPANOFF, 1982; MORAES, 2006; DIOGENES, 2012) mencionan los años 1968 – 1969 como claves para el desarrollo de la enseñanza superior a partir de la reforma universitaria.

Sousa (2006) menciona que en el período de 1980 a 1985, se observa un decaimiento en las matrículas en instituciones privadas, pero también se observa la descentralización de la educación superior en las regiones del Norte, Nordeste y Centro-

Oeste. Entre 1985 y 1996 se observa la disminución del número de establecimientos particulares aislados lo que indica Sousa (2006), sería para que las instituciones particulares se fusionarían formando consorcios con la finalidad de tener más oportunidades de captar mayor número de alumnos ya que eran vistos ellos como clientes, prácticamente un negocio. Luiz Cunha (1989) resalta que esa expansión fragmentada de la educación superior fue conducida por el sector privado abriendo y expandiendo cursos propiciadores de elevadas tasas de lucros, poco o nada tenía que ver con la fuerza de trabajo para sectores dinámicos de la economía.

Este periodo de la dictadura militar duró desde el año 1969 hasta el año de 1985 periodo de represión e constante luchas por parte de intelectuales y de la clase trabajadora. A partir de 1985 crece el número de instituciones privadas. En 1991 con el gobierno de Fernando Collor de Mello y posteriormente los gobiernos de Fernando Henrique Cardoso (1995-1998 – 1999-2002) se continua con el documento de *Plano Diretor da Reforma do Estado*, que deja claro la necesidad de redefinición de modelos de gestión y financiamiento, también el de evaluación de instituciones educacionales como sugieren los organismos internacionales.

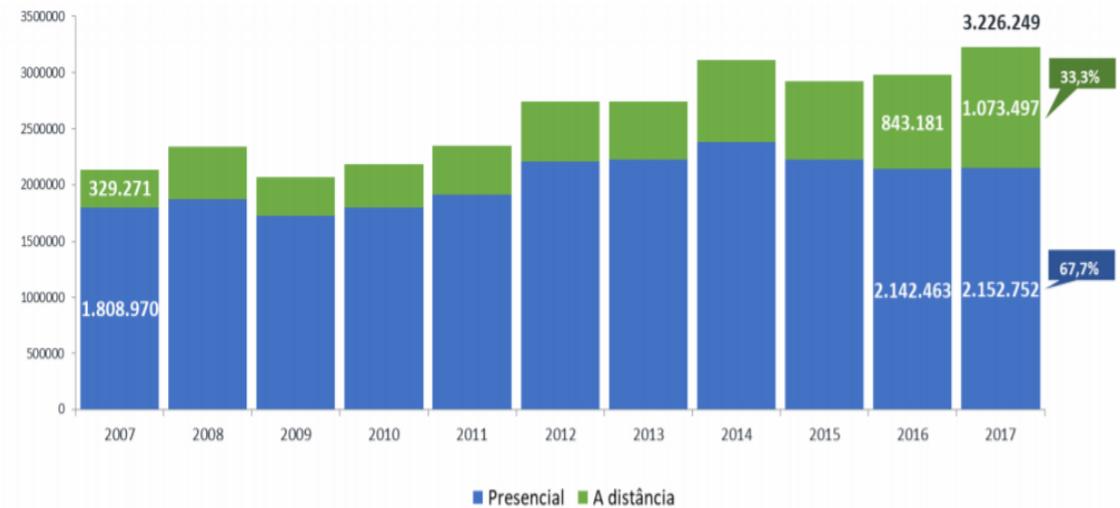
En 1992 se crea en Brasil la Universidade Aberta do Brasil (UAB), lo cual crea un hito para la expansión de la Educación a Distancia (EAD⁵) que venía funcionando en sus inicios con él envió de material por correspondencia, radio y televisión, pero a partir del año 92 creada en el contexto de la expansión de la Internet la cobertura e uso de ambientes y recursos virtuales proliferaron cada día más. En la figura 3 podemos observar el incremento de matriculados para la modalidad a distancia en 10 años del 2007 al 2017. Observamos solo del 2016 al 2017 de un aumento de 33.3% de matriculados en la modalidad a distancia.

Según los datos del último censo de INEP (2018) las matrículas de EaD crecieron en 17,6% de 2016 para 2017. Los estudiantes de EaD llegan casi a 1,8 millones en 2017, el equivalente a 21,2% del total de matriculados en toda la educación superior. El número

⁵ La Universidad Abierta de Brasil (UAB) es un sistema integrado por universidades públicas que ofrecen cursos de nivel superior para grupos de la población que tienen dificultades de acceso a la formación universitaria, por medio de uso de una metodología de educación a distancia.

de cursos también aumento de 2016 para 2017, paso de 1.662 para 2.108, lo que representa un aumento de 26,8%, conforme consta en la figura tres.

Figura 3. Evolución de los ingresos para la graduación-modalidad distancia



Fuente. INEP, 2017

La figura tres nos muestra la realidad en números de la modalidad de la EAD que está creciendo a pasos acelerados con características diferenciadas de la enseñanza tradicional, con uso de recursos tecnológicos y recursos virtuales que pueden ser consultados desde cualquier lugar y a cualquier hora por el alumno. Con un enfoque pedagógico del autoaprendizaje donde el profesor es dispensador de información y el alumno receptor tornándose este responsable de su aprendizaje. En estos contextos surge la necesidad de la participación de la biblioteca universitaria como ente fundamental y activo en la organización de la información primordial para la EDA. Al respecto Brandão (2017) indica que el avance de la tecnología con la era de internet está estableciendo las metodologías y el comportamiento en la EAD, haciéndose esto evidente sobre todo en la dinámica de obtención de información antes centradas en el libro, el profesor, la biblioteca y la escuela, una realidad que la estamos viviendo, nos encontramos frente a entornos virtuales de acceso abierto, promoviendo un tipo de aprendizaje autónomo, teniendo la biblioteca la misión importante el de trabajar la integración con la curricular y con actividades de alfabetización información tanto con los alumnos y profesores.

En el caso de la Universidad de Brasilia (UnB) a través de su Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília (CEAD/UnB⁶), integra el sistema de ofreciendo cursos de licenciatura y especializaciones desde el 2007. Estos cursos son: Artes Visuales, Educación Física, Física, Geografía, Letras - Português, Música, Pedagogía y Teatro. Las vacantes son ofrecidas em 31 lugares, distribuidos en: Acre, Espírito Santo, en Goiás, en Mato Grosso, en Minas Gerais, en São Paulo, en Rio Grande do Sul, en Santa Catarina, en Tocantins y en el Distrito Federal.

En el primer gobierno de Luiz Inácio Lula da Silva (2003-2006) se fortifica la expresión de estado evaluador, el estado paso asumir su papel de evaluador ejerciendo regulación y control por medio de la evaluación de la educación superior, precisamente en el primer gobierno de Lula se creó el Sistema de Avaliação de Educação Superior (SINAES) siendo esta una de las normas que componen un conjunto de leyes, decretos y medidas provisionarias que formalizan la intensa reformulación de la educación superior en Brasil. En lo que se refiere a nuestro tema de investigación BU es considerado como un ítem a ser evaluado dentro de las IES. Por lo tanto, más adelante a profundaremos sobre el tema.

En el 2010, M. Cunha (2010) hace una evaluación de la educación universitaria hasta esa fecha.

“La actual universidad envuelve una situación monolítica que controla todos los aspectos del aprendizaje. El impacto más significativo será la quiebra de esa estructura monopólica al cambiar a un modelo centrado en el alumno, será necesario redistribuir varias de sus funciones. Por ejemplo, el rápido crecimiento del ciberespacio, instituciones sin campus, educación a distancia”. (CUNHA, M. 2010, p. 4, traducción nuestra)

La realidad citada por M. Cunha (2010) es la que se vive en la actualidad una universidad abierta a la educación a distancia, consorcios nacionales e internacionales que permitirá la reducción de costo y la mayor oferta de cursos para los alumnos, a la cual se suma el avance de la tecnología que permitirá cambios en el proceso de enseñanza aprendizaje y cambios en los servicios de la institución.

⁶ <https://cead.unb.br/conheca-o-cead>

A continuación, presentamos en el cuadro uno y dos, datos del 2017, con el número de instituciones de educación superior, por categoría administrativas: universidades, Centro Universitario, Facultades, Institutos Ferales y Centro Federal de Educación Tecnológica, a la vez divididas en públicas y privadas. Teniendo un total de 199 universidades con 4.443.601 alumnos matriculados, 189 Centro Universitario con 1.594.378 alumnos matriculados, 2020 Facultades con 2.070.747 2 alumnos matriculados y 40 IFs – IF CETs con 182.185 alumnos matriculados. En total 296 Instituciones de Educación Superior Públicas y 2.152 Instituciones de educación superior privadas.

Cuadro 1 – IES por categoría administrativa - Brasil-2017

Ano	Total	Universidade		Centro Universitário		Faculdade		IF e Cefet	
		Pública	Privada	Pública	Privada	Pública	Privada	Pública	Privada
2017	2,448	106	93	8	181	142	1.878	40	n.a.

Fonte: INEP, 2017⁷

Cuadro 2 – IES por categoría administrativa y número de matriculados - Brasil-2017

Organização Acadêmica	Instituições		Matrículas	
	Total	%	Total	%
Total	2.448	100,0	8.290.911	100,0
Universidades	199	8,1	4.443.601	53,6
Centros Universitários	189	7,7	1.594.378	19,2
Faculdades	2.020	82,5	2.070.747	25,0
IFs e Cefets	40	1,6	182.185	2,2

Fuente: INEP, 2017.

En 1998, según lo que indica M. Cunha, (2010) existían 973 facultades y universidades después de 17 años tenemos 2,448 mil IES. Lo que esto indica que existe

⁷<http://portal.inep.gov.br/web/guest/censo-da-educacao-superior>

una descentralización de la educación y un mayor número de estudiantes en las diversas modalidades habidos de información y conocimiento donde la BU se convierte en aliada importante no solo como capacitadora en alfabetización informacional para que los alumnos aprendan a buscar, analizar y usar a información.

2.1.2 SINAES y Biblioteca Universitaria

Consideramos muy importante conocer estos padrones indicados por el MEC – SINAES puesto que permite la evaluación de varios componentes como, infraestructura, acervo, tecnología y recursos humanos con la finalidad de tener la acreditación para su normal funcionamiento considerando que esta aportará en la “*ensino, pesquisa, extensão*” la triada de la educación superior en Brasil. Al respecto PERES et al, (2015) indica la importancia de la biblioteca universitaria como unos de los pilares en la triada de “*ensino, pesquisa, extensão*” siendo que la biblioteca es uno de los principales ítems evaluados para la aprobación y reconocimiento de los cursos de graduación en las universidades brasileñas.

Desde el año 2004, las Instituciones de Educación Superior (IES) en Brasil es evaluada por el Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que tiene un alcance a las instituciones, los cursos ofrecidos y el desempeño de los estudiantes. Es a partir del resultado de esta evaluación que es posible para la institución de educación superior mejorar sus políticas de gestión y administración. SINAES fue instituido a través de la Lei n.º 10.861, de 14/04/2004, sigue las directrices definida por la Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (Conaes), recayendo toda la responsabilidad en esta evaluación al Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais Anísio Teixeira (Inep), por medio de sua Diretoria de Avaliação da Educação Superior (Daes). (BRASIL, 2004)

SINAES tiene como meta mejorar la calidad de la educación superior, orientar a la expansión de las ofertas de vagas y aumento permanente de la eficacia institucional y de efectividad académica y social. Está constituido por tres componentes, (i) evaluación de las instituciones, (ii) evaluación de los cursos (iii) y evaluación de desempeño de los estudiantes. En el cuadro 3 presentamos los ítems que corresponden a la evaluación de la BU en cada uno de los componentes de SINAES.

Cuadro 3 – Componentes de SINAES y evaluación de la BU

Avaliação das Instituições de Educação Superior – AVALIES Evaluación de las Instituciones de Educación Superior	Avaliação dos Cursos de Graduação - ACG Evaluación de los Cursos de Graduación	Evaluación de Desempeño de Estudiantes - ENADE
<p>a) Autoavaliação Institucional Coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA)</p> <p>El ítem biblioteca está descrita en el eje.5: Infraestructura Física. Infraestructura. Especialmente la de enseñanza y de investigación, biblioteca, recursos de información y comunicación,</p>	<p>Es organizada en base a tres dimensiones: organización didáctico-pedagógico, cuerpo docente, tutores y infraestructura.</p> <p>Categoría 3 – Instalaciones físicas 3.1. Biblioteca: adecuación del acervo a la propuesta de la carrera. 3.1.1 Libros- Formación General 3.1.2. Libros Formación Específica 3.1.3 Periódicos, bases de datos específicos, periódicos y revistas 3.1.4 Implementación de las políticas institucionales de actualización de acervo en el ámbito de la carrera 3.1.5 Sistema de acceso de los alumnos de educación a distancia a los recursos bibliográficos</p>	<p>ENADE – No evalúa el ítem biblioteca ya que esta modalidad evalúa el rendimiento de los alumnos en relación al contenido de los cursos de graduación.</p>
<p>b) Evaluación externa Realizada por las comisiones designadas por el INEP, según las directrices establecidas por la CONAES.</p> <p>El ítem biblioteca está considerado en el: Eje 5. Infraestructura Física- 5.11 Biblioteca: plano de actualización de acervo.</p>		

Fonte: Adaptado del Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Educacionais Anísio Teixeira, (2004)

Las condiciones de las bibliotecas tienen un gran peso en la puntuación del ítem infraestructura. Sin embargo, Holanda (2006), en esa evaluación del MEC es conocida la política centralizada en las instalaciones físicas y en ese sentido hay un énfasis exagerado en las estructuras físicas de la biblioteca. Siendo a si es importe conocer estos indicadores para aplicarlo, evaluarlo.

La evaluación institucional posee dos etapas: la auto evaluación y la evaluación externa en bloco. La auto evaluación es conducida por la Comissão Própria de Avaliação (CPA) con base en las directrices y las indicaciones de la Comissão Nacional de

Avaliação da Educação Superior (CONAES). La evaluación externa en conjunto tiene como referencia los relatos de autoevaluación.

La auto evaluación

En el documento de orientaciones generales para el modelo de auto evaluación de las instituciones de la Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (BRASIL, 2004b) el ítem referente a la evaluación de las bibliotecas aparece en la dimensión 4.7 (Infraestructura física, especialmente de enseñanza y de investigación, biblioteca, recursos de información y comunicación). Presentamos ejemplos de algunos de los indicadores de esta dimensión:⁸

- nº de bibliotecas (central e sectoriales);
- acceso a las bases de datos y bibliotecas virtuales;
- nº de libros, periódicos y títulos en general;
- nº equipos de laboratórios de informática;

Las preguntas en la autoevaluación se contemplan para tener una visión general de la biblioteca, por ejemplo existen preguntas sobre satisfacción de las necesidades. Como por ejemplo preguntas que permitan saber sobre el sentir del usuario “Qual o grau de satisfação dos usuários com relação ao sistema de acesso aos materiais e a sua consulta, “Qual é a satisfação dos usuários com a quantidade, qualidade e acessibilidade da bibliografia?” (BRASIL, 2004b). Las preguntas abiertas se caracterizan por presentar el parecer de los entrevistados las cuales son confrontadas con los indicadores de evaluación interna subsidiando información para las mejoras de las IES.

Evaluación de los recursos de graduación – bibliotecas universitarias

Conforme el Art. 4º de SINAES la evaluación de los cursos de graduación tiene por objetivo identificar las condiciones de la enseñanza ofrecidas a los estudiantes, en especial las relativas al perfil del cuerpo docente, las instalaciones físicas y la organización didáctico-pedagógica, (BRASIL, 2004a). con relación a las bibliotecas son los ítems 3.6. bibliografía básica, 3.7. bibliografía complementaria y 3.8 periódicos especializados. En el cuadro cuatro más detalles y cada punto.

Cuadro 4 – Indicadores de SINAES para BU

⁸ <https://www.puc-campinas.edu.br/midia/arquivos/2014/jan/proavi---roteiro-autoavaliacao-orient-gerais-20041.pdf>

Indicador	Concepto
3.6. Bibliografía básica (para fines de la autorización, considerar el acervo de la bibliografía básica disponibles para el primer año de la carrera del curso superior de tecnología (CTS), o los dos primeros años de bachillerato/ licenciaturas) Las carreras que poseen acervo virtual (por lo menos 1 título virtual por unidad curricular), la proporción de alumnos por ejemplar físico va variar según los conceptos	Los conceptos de los cursos varían de 1 a 5
3.7. Bibliografía complementaria (para fines de autorización, considerar el acervo de la bibliografía complementaria disponible para el primer año de la disciplina, de CST, a los dos primeros años para bachillerato/licenciaturas)	
3.8. Periódicos especializados (para fines de autorización, considerar los periódicos relativos a las áreas del primer año de la carrera, CST, o de los dos primeros años se son para bachillerato/licenciaturas)	

Fonte: Adaptada do INEP (2015)

El instrumento de evaluación de los cursos de graduación permite que los evaluadores análisis las condiciones de la institución conforme descrito en los relatorios emitidos pelas IES y como hemos podido observar vigilan para que la biblioteca este cumpliendo con algunos requisitos básicos para que el alumno tenga a disposición material bibliográficos necesario.

2.1.3 Educación superior y las nuevas tendencias

Las nuevas tendencias de la educación se ven influenciada básicamente con el uso de la tecnología y con las modalidades de educación a distancia e la internacionalización que estamos viviendo en estos días. Estos cambios también van influir en la forma de enseñar y aprender del alumno puesto que para la actualidad cambiaron los perfiles de las personas según las generaciones en las que nacieron.

Dentro de la aplicación de tecnologías en la educación presentamos las tendencias presentadas por la NMC *Horizon report 2018* que hace más de 16 años, investiga temas sobre educación especialmente sobre el desarrollo tecnológico y su relación con la educación superior. Sus publicaciones se caracterizan porque presentan tendencias en la ES a corto mediano y largo plazo como podemos observar en el cuadro 5.

Cuadro 5 - NMC *Horizon Report*: principales tendencias en enseñanza superior – 2018

Tendencias	Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
Enfoque creciente en la medición del aprendizaje	X		
Rediseñando Espacios de Aprendizaje	X		
Proliferación de recursos educativos abiertos		X	
El surgimiento de nuevas formas de estudios interdisciplinarios		X	
Avanzar en las Culturas de la Innovación			X
Colaboración entre instituciones y entre sectores			X
Tecnologías analíticas	X		
Espacios de creación	X		
Tecnologías de Aprendizaje Adaptativo		X	
Inteligencia artificial		X	
Realidad mixta			X
Robótica			X

Fuente. Adaptado de NMC *Horizon Report 2018*.

Observamos, por ejemplo, en el último reporte publicado indica que una de las grandes tendencias a corto plazo es la proliferación de recursos educativos abiertos el cual está estrechamente ligado con los servicios que brinda la biblioteca para ser aprovechado este recurso tanto el profesor como las direcciones académicas tienen que trabajar en coordinación con la BU, lo que identificamos como una categoría para el análisis de datos como integración curricular. El diseño del ambiente de aprendizaje físico en los campus sigue siendo una tendencia a corto plazo, una que el panel considera que continuará influyendo en la práctica pedagógica y avanzando en la adopción de tecnología en un futuro próximo. Presentamos algunas tendencias presentadas en el *NMC Horizon report 2018*⁹.

Otra tendencia que está estrechamente relacionada con los servicios virtuales que brindan las bibliotecas, repositorios digitales es la proliferación de recursos educativos abiertos (REA) que está proyectado su uso al 100% a mediano plazo. Los REA es una

⁹ <https://er.educause.edu/~media/files/library/2018/8/2018horizonreport.pdf?la=en>

traducción del inglés de Open educational resources (OER). La Fundación Hewlett¹⁰ definió los recursos educativos abiertos (REA) como: enseñanza, aprendizaje y recursos de investigación que están disponibles al dominio público o que se hayan publicado bajo un programa de licencia de propiedad libre que permite su uso y reutilización por parte de todos.

En relación al uso del (REA). Adams Becker *et al.* (2018) indica que es una buena alternativa a las ventas de libros por parte de las editoriales cuyos costos son altos con frecuencia para los estudiantes que llevan varios cursos. Por lo contrario, la REA está disponible bajo licencias abiertas como Creative Commons. En realidad, con el REA los usuarios profesores, alumnos tienen la posibilidad de adaptar todos estos materiales a sus necesidades específicas. La BU alberga todos los tipos de materiales de REA, libros, videos, softwares, aplicativos, tiene ahora la misión de desarrollar un espacio y conjunto de materiales para estos tipos de recursos a ser utilizados por los profesores prontamente.

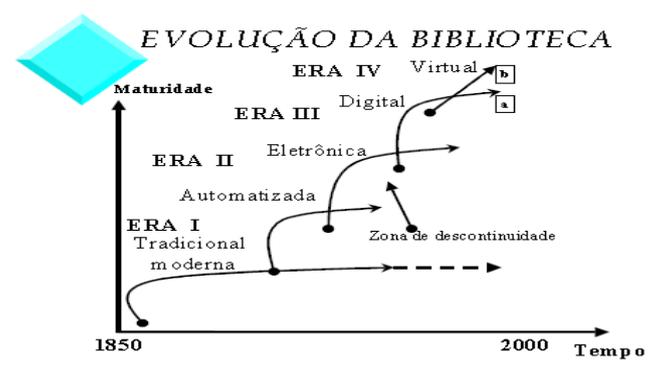
2.2 La Biblioteca Universitaria en Brasil

La primera división que L. Cunha, (1986) realiza para explicar la evolución de la educación superior en Brasil es la denominada “temporã” debido a su creación que fue atrasada en comparación con otros países, igual las bibliotecas universitarias tuvieron sus inicios desde la colonia pero se formalizaron en BU hasta la fundación de las primeras universidades formalmente instaladas en 1920.

Vamos a conocer la evolución de las bibliotecas que va desde la tradicional hasta la aparición de la tecnología según el esquema presentado por Murilo Cunha (2010) en la figura 4. Esta división está realizada por eras que van desde 1850 hasta mediados del 2005 a partir de esas fechas se incorporaría la era de la web 2.0 y por consiguiente la biblioteca 2.0.

Figura 4 - Evolución tecnológica de la biblioteca

¹⁰ La Fundación William y Flora Hewlett, conocida comúnmente como la Fundación Hewlett, es una fundación privada, que financia investigaciones en diversas áreas a nivel internacional. <https://hewlett.org/>



Fuente: Cunha (2010, p. 5)

Es oportuno indicar que desde el inicio de la colonia se instalaron las primeras bibliotecas que vienen a funcionar en los colegios fundadas por los Jesuitas las cuales tenía una colección de nivel universitario según menciona Diógenes (2012). Para finales del siglo XVI existía en el Salvador una biblioteca en el colegio Jesuita, en 1760 teníamos la biblioteca del colegio de Santo Alexandre en Pará y la del colegio Jesuita de Rio de Janeiro. Cuando los Jesuitas se retiran del país las colecciones de las bibliotecas de los colegios pasan para formar parte de las colecciones de las BU.

La biblioteca universitaria propiamente dicha viene a funcionar en el siglo XX cuando fue elaborado la legislación sobre funcionamiento de bibliotecas vinculadas a los institutos de ensino superior el 1º de enero de 1901 el Presidente Campos Sales aprobó el código de Institutos Oficiales de Ensino Superior e Secundario. En el diecinueve capítulo se refiere detalladamente al funcionamiento de las bibliotecas universitarias, especialmente al del uso de cuerpo docente y de los alumnos, más destinadas también a todas a las personas Lemos y Macedo (1975).

Los grandes hechos que van acontecer con la biblioteca es despues de la reforma universitaria, este hecho permitio analizar a los bibliotecarios la situación de aislamiento en que se encontraba la biblioteca universitaria de las restorias y tambien de las facultades. Las primeras de ideas de planeamiento de las bibliotecas universitarias de Brasil fueron expuestas por Maria Luiza Monteiro da Cunha en el congreso Brasileño de biblioteconomía y documentación, realizado en Fortaleza – Ceará en 1963. La realidad brasileña representaba una Biblioteca Universitaria sin protagonismo ni reconocimiento lo cual quedo claro en el tan esperado documento de la reforma universitaria.

- **Planeamiento de BU y la Reforma**

Las leyes que conforman la Reforma Universitaria no hace referencia y no especifica directrices de cambios o adaptaciones para las BU dejando a los bibliotecarios su interpretación y aplicación. En las visiones de Moraes (2006) y Tarapanoff (1981):

1. Las bibliotecas estaban ligadas a las facultades aisladas a la administración central lo que impedía una visión sistémica.
2. La BU no estaba incluido en los objetivos de la universidad, dejando a ella con la función tradicional de preservación de acervo
3. Los bibliotecarios no conocían los objetivos de la universidad
4. Los bibliotecarios no tenían información de sus bibliotecas ni conocían la realidad de las bibliotecas brasileñas.
5. Falta de importancia del valor de las bibliotecas por parte de los profesores y bibliotecarios.

Ante esos hechos surgió la necesidad de organizarse para promover el protagonismo de las BU. A partir de la reforma se conformaron algunas instituciones con el objetivo de promover el protagonismo de la BU, por ejemplo en 1973 se creó la Associação Brasileira de Bibliotecas Universitarias (ABBU); en 1978 se crean los Seminarios Nacionais de Bibliotecas Universitárias (SNBU) que hasta la actualidad es un espacio de debate sobre temas concernientes a las BU a nivel nacional, en 1986 la creación del Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU) la cual estaba integrada por 12 directrices y 46 acciones.

En la década de 1990 la ley de *Diretrizes e Bases da Educação Nacional* (LDB), nº 9.394 de 1996 exigió de las BU alteraciones en su planeamiento para atender las nuevas modalidades de educación, evaluaciones y modernización basados en tecnologías, cada BU trató de cumplir las recomendaciones de acuerdo con sus presupuestos.

A finales del siglo XX la historia de la BU en Brasil comenzó a cambiar con la aparición de internet se crearon nuevos servicios y se conformaron asociaciones de bibliotecarios especialistas en BU y también organizaciones del estado para promover el uso, aprovechamiento e intercambio de información a favor de los usuarios utilizando la tecnología. En la década de 1990 como menciona Cunha e, Diógenes (2016) hubo grandes cambios:

“Las tres universidades estatales Paulistas (UNESP, USP y UNICAMP) reunieron sus acervos de libros y tesis en un CD-ROM, fue una más de las iniciativas de compartir sistemas de información. La Red Nacional de Pesquisa (RNP), del Ministerio de Ciencia y Tecnología, en 1989 constituido un grande avance en la integración de los recursos informacionales en red, habiendo desde entonces una mudanza en el perfil de las BU brasileiras” (CUNHA, DIÓGENES, 2016, p. 11).

La BU inicia el siglo XXI con miras de la interoperabilidad y colaboración entre pares para poder llevar información de calidad para sus usuarios cada vez más exigentes, Diógenes (2012) menciona que en la década del 2000 surge en Brasil iniciativas de acceso abierto como a la base de datos *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) que pone a disposición en una biblioteca electrónica artículos de revistas científicas. Otro servicio revolucionario de inicio de este siglo es el portal de Periódicos de la CAPES provee acceso abierto a revistas nacionales y extranjeras, libros electrónicos y bases de datos temáticas a los usuarios de las instituciones participantes de la web. El Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) pone a disposición su biblioteca digital de tesis y disertaciones en colaboración con las bibliotecas universitarias de Brasil constituyéndose un ejemplo de repositorios digitales de acceso abierto en Brasil.

Durante ese periodo se publicaron varias, leyes, decretos y resoluciones dirigidas a la regulación de acreditación y evaluaciones de IES donde también se encuentra incluido la biblioteca universitaria. El 14 de abril del 2004 se publica la ley nº 10.861 del Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) el cual tiene un ítem para evaluar las bibliotecas universitarias e indirectamente saber si se está cumpliendo con disponibilidad los recursos bibliográficos básicos para el alumno, corresponde a la biblioteca realizar un estudio de usuario para promover el acceso y uso de la información., descrito en el ítem 2.1.1.

2.2.1 Tendencias en las bibliotecas universitarias

Los servicios, el desarrollo de colecciones en realidad todos los procesos llevados a cabo en las bibliotecas cambiaron mucho con el acceso a la World Wide Web (WWW); las bibliotecas tradicionales ahora también pueden ser digitales. Cunha (2010) enfatiza en los cambios y adaptaciones de las bibliotecas universitarias tienen que asumir

como: la introducción del libro electrónico y el surgimiento de un nuevo acervo conectado a los datos de la investigación científica(*e-Science*); el espacio físico de la biblioteca; los productos y servicios, enfatizando la referencia digital, el repositorio electrónico; las innovaciones tecnológicas que afectan la unidad de información y por ultimo la importancia de la cooperación bibliotecaria como elemento facilitador para la absorción de esos cambios. La evaluación de las bibliotecas como parte del credenciamiento de las universidades es muy importante como lo estamos viendo, sin embargo, como bibliotecarios, coincidimos que se podría modernizar este instrumento teniendo en consideración los elementos mencionados por Cunha (2010) así como se debería considerar la tendencia de la Educación a Distancia (EAD) cada vez más inserida el de la educación superior.

Al respecto a nivel internacional existen instituciones renombradas del área de ciencias de la información que investigan sobre las últimas tendencias en el área de bibliotecas universitarias entre ellas tenemos:

- **ACRL**, Association of College and Research Libraries. Cada dos años, el Comité de Planificación y Revisión de la Investigación de la ACRL publica un documento sobre las principales tendencias sobre las bibliotecas en la educación superior. El último fue: *El 2018 top trends in academic libraries*¹¹.
- **IFLA**, La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas conocida por sus siglas en inglés (IFLA) es el principal organismo internacional que representa los intereses de los usuarios, de los servicios bibliotecarios y de documentación. La última publicación el *Trends Report 2018*¹²
- **SCONUL**, Society of College, National & University Libraries (SCONUL). representa a todas las bibliotecas universitarias del Reino Unido e Irlanda, independientemente del grupo de misión, así como a las bibliotecas nacionales y a muchos de los colegios de enseñanza superior del Reino Unido. En el 2017 publico el Informe de SCONUL¹³ sobre las tendencias de futuro de las bibliotecas universitarias para los próximos 10 años.
- **NMC**. New Media Consortium's en colaboración con University of Applied Sciences (HTW) Chur, Technische Informationsbibliothek (TIB), ETH Library,

¹¹ <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/17001/18750>

¹² <https://trends.ifla.org/update-2018>

¹³ <https://sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/SCONUL%20Report%20Mapping%20the%20Future%20of%20Academic%20Libraries.pdf>

and the Association of College & Research Libraries' (ACRL). Publico el *Annual Horizon Report: 2017 Library Edition*¹⁴. Informe Horizon edición bibliotecas 2017 sobre las tendencias en bibliotecas universitarias

A continuación, presentamos las tendencias indicadas por la CCLN en el 2016 y las del 2018 tienen dos ítems que indican la importancia del tema tecnológico en los ítems de colecciones en lo que se refiere a actualización e invocación en la adaptación de los recursos abiertos, gestión de datos de investigación como podemos observar en el cuadro 6. Cada dos años, el Comité de Planificación y Revisión de la Investigación de la ACRL publica un documento sobre las principales tendencias sobre las bibliotecas en la educación superior. Las principales tendencias de 2018 comparten varios temas generales, incluyendo el impacto de las fuerzas del mercado, la tecnología y el entorno político en las bibliotecas.

Cuadro 6 -Tendencias clave en bibliotecas universitarias 2016 – 2018 (ACRL)

Tendencias 2016	Tendencias 2018
Gestión de datos de Investigación (RDM)	Editores y proveedores de datos
Políticas de datos y planes de gestión de datos	Conocimientos básicos sobre noticias e información falsas
Desarrollo profesional de los bibliotecarios que proporcionan RDM	Enfoques de gestión de proyectos en bibliotecas
Investigación digital	Recursos Educativos Abiertos y Asequibilidad de los libros de texto
Tendencias en la evaluación de la colección	Análisis del aprendizaje, recopilación de datos e inquietudes éticas
Fusiones de proveedores de sistemas y contenidos para bibliotecas	Gestión de datos de investigación, minería de textos y ciencia de datos
Evidencias del aprendizaje: El éxito del estudiante, la analítica de aprendizaje y acreditación	Desarrollo de modelos de adquisición
Tendencias en Alfabetización en Información para la Educación Superior	Políticas de desarrollo de colecciones de acceso abierto y planes de financiación
Altmetrics	Colecciones de impresas
Nuevos perfiles emergentes de puestos de trabajo	
Recursos Educativos Abiertos (REA)	

Fuente: adaptado de ACRL (2016) y ACRL (2018)

Existen muchos retos a cumplir como profesionales de la información, muchos servicios a implementar, terminamos finalmente esta parte haciendo referencia a la cita

¹⁴ <http://cdn.nmc.org/media/2017-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>

en el ACRL 2018 de Kyle Siler (2017) sostiene que es más probable que los académicos adquieran información a través de la búsqueda en línea que a través de la lectura, y si este es el caso, las grandes editoriales tienen la ventaja infraestructural de hacer que la investigación sea más visible. Esto podría parecer un enigma colectivo para las bibliotecas: ¿es esta la nueva versión de la "¿Gran Oferta", en la que estamos atrapados entre demostrar nuestro valor para los investigadores y determinar compromisos sostenibles con contenido y plataformas con licencia?

2.3 Biblioteca Universitaria y Estudio de usuarios

2.3.1 Abordajes en el Estudio de Usuarios en Brasil.

Hoy en día los servicios brindados por las bibliotecas en general cambiaron con el avance de la tecnología y las medias sociales que proporcionan acceso ilimitado en muchos de los casos a la información en diversos tipos de soporte. En el caso de las Bibliotecas Universitarias (BU) tienen que aprender a lidiar con una nueva generación de usuarios con tendencias y costumbres dictados por el mundo tecnológico, tienen que repensar los servicios tradicionales con las que las BU fueron pensadas, donde algunas se limitan a un espacio físico pequeño y con servicios básicos en muchos de los casos. Realizando estudios de usuarios enfocados a sus usuarios reales.

Vemos como la evolución teórica en el campo de estudio de usuarios de información en Brasil pasó por muchas etapas como mencionan Figueiredo (1994); Cunha; Amaral; Dantas (2015). Inicialmente los estudios estaban enfocados en conocer como las instituciones brindaban acceso a la información, posteriormente se enfocó al estudio de la satisfacción y las necesidades de información de los usuarios. Esta evolución se puede observar en los diferentes abordajes que hasta la actualidad están vigentes en relación al estudio de usuarios.

Antes del 2003, sólo eran considerados dos abordajes: el abordaje tradicional, con foco en la parte de estructura de la unidad de información y el abordaje alternativo, enfocado al estudio de las necesidades de información de los usuarios. A partir los años 2003, con la propuesta de Capurro (2003) se observa que existe una mudanza en el campo de las ciencias de la información y también en relación con los estudios de usuarios al incluir el enfoque social de las ciencias de la información al estudio de usuarios. Araujo (2010) incluye a los abordajes ya mencionados el abordaje social a partir de la propuesta de Capurro, teniendo así el abordaje tradicional, abordaje alternativo y abordaje social.

El abordaje tradicional, centrado en el sistema de información, uso de metodología cuantitativa generalmente para saber el número total de préstamos, conocer el recurso más usado, número de personas que consultan la colección y detalles demográficos de ellas.

El abordaje alternativo, también conocido como “centrado en el usuario o abordaje de la percepción del usuario” Cunha *et al.* (2015). Este abordaje se concentra en el factor humano como ser individual que tiene necesidades de información y criterios personales para satisfacerlas, puede utilizar tanto el método cualitativo como el cuantitativo al respecto Araujo (2009) dice que en lugar de las caracterizaciones socio-demográficas, los estudios encajados en este abordaje identifica como elemento determinante del proceso la percepción del usuario en relación a su situación y la información.

Abordaje Social de Estudio de Usuarios

Araujo (2010) a partir de la propuesta de Capurro (2003) presenta un tercer abordaje al estudio de usuario a partir del paradigma social de las ciencias de la información. Capurro (2003, p. 9-16) propone la comprensión de las ciencias de la información delimitada por tres paradigmas: físico, cognitivo y social. **El paradigma físico** tuvo puntos de vista diferentes, como la exclusión del sujeto cognoscente, a una forma más concreta al usuario en el proceso de recuperación científica, en todo proceso informativo. Al cual da respuesta Capurro con el paradigma Cognitivo. **El paradigma Cognitivo**, es el proceso mental de orden cognitivo que la persona realiza a la hora de interpretar una información. Se base en la en la necesidad insatisfecha del usuario, es decir la información que tiene no es suficiente para resolver su problema.

A pesar que este paradigma sirve mucho para trabajar los procesos de recuperación de la información queda una cuestión pendiente en relación al sujeto y sus conocimientos previos a la hora de hacer el proceso metal, entonces surge la necesidad de la relación con su entorno. **El paradigma Social**, involucra a los dos paradigmas anteriores y va más allá en la búsqueda del carácter hermenéutico de las Ciencias de la información. Abandona la búsqueda de un lenguaje ideal para representar el conocimiento o un modelo para representar la recuperación de la información, ya no es solo un objeto que se trasmite, tampoco un usuario o el sujeto cognoscente que adjudica caracteres en un proceso interpretativo en este paradigma todos lo anterior mencionada está enmarcado

por los límites sociales de precomprensión que lo sustentan. Considerando dicha evolución presentamos los tres paradigmas que constan en el cuadro 7.

Cuadro 7 – Paradigmas de estudios de usuarios

Abordaje tradicional	Abordaje alternativa	Abordaje social
<p>Desde la perspectiva del paradigma físico consiste en determinar las estadísticas de uso de cada tipo o fuente de información y relacionarlas con los datos del perfil socio demográfico de los usuarios. Tales estudios proporcionaran padrones previsibles sobre el uso de la información que pueden ser utilizados como mecanismos de evaluación de los servicios y sistemas de información.</p> <p>Método cuantitativo</p>	<p>Este abordaje corresponde al paradigma cognitivo. Donde la información es entendida como recurso usado por un sujeto ante una situación de laguna o estado vacío de conocimiento. Las diferentes formas como un sujeto percibe esa necesidad determinará los tipos de acción desencadenada por él para buscar información necesaria. Los resultados tipología de las necesidades, de los procesos de búsqueda y de los usos.</p> <p>Método cuanti-cualitativo.</p>	<p>Aun no tiene una manifestación muy nítida en el campo de los estudios de usuarios. De acuerdo a este paradigma se problematiza aspectos interaccionistas tanto del aspecto individual de los usuarios como del contexto social en el que está inmerso. La búsqueda, evaluación y uso de la información por parte del usuarios es un proceso individual así como social Comportamiento de una comunidad de usuarios</p> <p>Método cualitativo</p>

Fuente: adaptada de Araújo (2010) y Cunha et al, (2015).

El paradigma físico considera a la información como objeto. Lo que se refiere al paradigma cognitivo, el usuario es comprendido como sujeto cognoscente con modelos mentales del mundo exterior, que serán transformados en el proceso informacional, por su vez el paradigma social envuelve los dos paradigmas citados anteriormente donde el usuario decodifica características en un proceso interpretativo personal, ese proceso no se desenvuelve solamente en un ambiente social o económico también se desenvuelve en un entorno en que los conocimientos son transformados de acuerdo a la realidad vivida, relacionándose este paradigma a la construcción de información a conocimiento en el contexto social y tecnológico cambiante.

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 como 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 como ellos se adaptaron en el contexto social donde se encuentra 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 paradigma físico el estudio de usuarios era la información como objeto, para el paradigma cognitivo era 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 solo 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.

2.3.2 La Biblioteca Universitarias y el Nuevo Perfil de sus Usuarios.

Como menciona M. Cunha, (2015) es común en las bibliotecas y demás unidades prestadoras de servicios de información usen el término usuarios para referirse a las personas, grupos de personas o instituciones que hacen uso de los servicios de información ofertadas por ellas. Comúnmente se categoriza a los usuarios como reales y potenciales. Los usuarios *reales* son aquellos que utilizan frecuentemente los servicios de la biblioteca y los usuarios *potenciales*. Los que deberían usar los servicios de la biblioteca y no hacen uso de ella. Esa es la división tipológica más usada, pero no es la única tipología que se menciona en el libro sobre estudios de usuarios publicado el 2015 por (CUNHA *et al.*, 2015) ellos describen una variedad de tipología de usuarios con diversas características las cuales vamos a conocer a continuación. La tipología presentada por Case (2006) clasificó a los usuarios de información de acuerdo a su perfil. Por ocupación o profesión (científicos, abogados, ingenieros, etc.); por el rol que desempeñan en la sociedad (consumidor, paciente, estudiante) y por características demográficas (edad, sexo, procedencia, etc.).

En el cuadro ocho se observa una visión panorámica de los diferentes tipos de usuarios de acuerdo a diversos criterios, ese cuadro reúne la mayor posibilidad de tipos de usuarios por el tipo de información que requieren, por datos demográficos, por tipo de unidades de información que frecuentan, por el nivel de formación, por habilidades informacionales, en ese cuadro no se ha considerado lo que otros autores mencionan el tipo de usuarios según a generación y aparición de internet.

Cuadro 8 - Clasificación de usuarios según diferentes criterios

CRITERIO	TIPO DE USUARIO		
Por el uso que hacen de la unidad de información	Usuarios potenciales		
	Usuarios reales	Usuarios presenciales	
		Usuarios no presenciales	
	No-usuarios		
Pelo tipo de informação que requerem	Usuarios de información en general		
	Usuario de información especializada		
Pela idade	Usuarios infantiles	Prelectores	
		Lectores	
	Usuarios juveniles		
	Usuarios adultos (entre ellos los de la tercera edad)		
Por el tipo de unidad prestadora de servicios de información	Usuario de bibliotecas	Por el acceso: bibliotecas públicas, privadas	
		Por el grado de especialización	
		Por la finalidad: apoyo a los docentes, apoyo a las entidades de enseñanza superior	
	Usuario de archivos	Usuarios internos	
		Usuarios Externos	Investigadores
			Ciudadanos sin formación científica
			Estudiantes
	Usuario de Centro de Documentación	Por acceso: públicos, privados	
		Por la relación: internos y externos	
	Usuario de centro Informatizados	Presenciales que saben poco o nada	Con experiencia y autosuficientes
Virtuales			
Por competencia en información. Habilidades y conocimientos para manejar la documentación	Usuario con mayor o menor grado de competencia		
	Usuario con mayor o menor grado de dependencia del profesional de la información		
Por condicionante que determina la capacidad para Accesar a la información	Económico-social: grupos de población desfavorecida		
	Cultural: lengua		
	Ocupación: trabajadores, estudiantes, jubilados		
	Nivel de formación: sin estudios, con estudios		
	Necesidades especiales (con alguna incapacidad) Geográfica (residentes cerca o lejos de la unidad de información)		

Fuente: Adaptado de Cunha *et al.*, 2015

En la actualidad los servicios que brindan las bibliotecas cambiaron con el avance de la tecnología, las medias sociales y con las nuevas formas de aprendizaje que los profesores y alumnos están desarrollando. Tenemos una nueva generación de usuarios que ya no hacen uso de los servicios tradicionales que brindan las bibliotecas cada vez son más exigentes. Watson y Les (2017) nos indica que es importante conocer a nuestros usuarios y las formas de sus aprendizajes a la hora de pensar en la distribución del espacio

ya que el uso de la biblioteca va depender de la distribución de los espacios y como se adapten estas a las necesidades cada vez más cambiantes del usuario. Tenemos que tener en cuenta este aspecto puesto que estamos frente a una nueva generación de usuarios.

El Informe Horizon del NMC: edición bibliotecas 2017,¹⁵ cada año presenta un documento de predicción del futuro de las bibliotecas universitarias y académicas estas predicciones están en relación con el avance en tecnología y a los procesos de enseñanza-aprendizaje. Se presentan tendencias a mediano, corto y largo plazo, para el presente tema rescatamos los que están en relación con los usuarios de información, la cual observamos cómo ha ido cobrando protagonismo en el transcurso de las tres publicaciones (2015, 2016, 2017).

En la publicación del 2017, una de las tendencias indicadas a cumplir a mediano plazo es el de “usuarios como creadores” esta definición de usuarios como creadores, coproductores, está en relación con los usuarios según la tipología de generaciones como son generación *net*, nativos digitales, usuarios 2.0, ellos son actualmente los usuarios reales de las bibliotecas universitarias. Estos usuarios tienen algunas características de trabajar en grupos, de trabajar en ambientes donde se les facilite todos los recursos.

La visión tradicional de las bibliotecas como lugares en los que se investiga de forma tranquila y se estudia autónomamente ha dado paso a entornos que potencian la colaboración y la experimentación. Las grandes tendencias sociales hacia culturas participativas están llevando a las bibliotecas a ver a sus usuarios desde un punto de vista diferente, como innovadores, y a crear espacios y recursos que apoyen el acto de crear (ADAMS, *et al*, 2017, p. 14)

Otra tendencia que va en relación a las características de los usuarios nacidos en la década de los 1990s. (generación *net*, nativos digitales) son la facilidad y familiaridad con la que ellos manejan los aparatos tecnológicos, aplicativos móviles, redes sociales para satisfacer todas sus necesidades, en el reporte de la Horizon también mencionan un ítem muy importante el de “Replanteamientos de los espacios de la biblioteca”, tendencia considerada en el 2016 y el 2017 con la finalidad de crear espacio confortables para que los estudiantes aprendan y construyan sus conocimientos en este caso la biblioteca se convierte en aliada adecuando sus espacios. Adams *et al*. (2017) menciona que muchas

¹⁵ El *Informe Horizon del NMC: edición bibliotecas 2017* ha sido elaborado por el NMC en colaboración con la Universidad de Ciencias Aplicadas (HTW) de Coira, la Biblioteca de Información Técnica (TIB) de Hannover, la Biblioteca de la ETH de Zúrich y la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (ACRL).

bibliotecas están haciendo lugar para alojar clases de aprendizaje activo, estudios de producción multimedia, espacios de creación y otras zonas que faciliten el trabajo colaborativo y práctico.

No solamente se tiene que repensar en los servicios que la BU tiene que ofrecer, también se tiene que pensar en la adecuación de la infraestructura y en las habilidades que los bibliotecarios tienen que desarrollar para dar una mejor atención al usuario. Widen (2014) realizó una investigación con los directores de 14 bibliotecas universitarias de Finlandia sobre los retos futuros de la BU y de las competencias claves del personal a cargo de ellas. La conclusión de las respuestas es que los cambios y adecuaciones que se tienen que realizar deben ir en relación con el tipo de usuario a los que tienen que atender. Como mencionan Zaninelli *et al.* (2017) esa generación de usuarios se caracteriza por comunicarse de forma virtual, busca información en línea y en formato digital, pero al mismo tiempo busca espacios físicos con ambientes alternativos y colaborativos para realizar sus actividades académicas. Otra característica de ellos es que prefieren reunirse en horarios alternativos y tienen el deseo que los servicios atiendan no sólo sus necesidades informacionales sino también los de placer.

Lippincott (2010), nos presenta algunas de las características que esta generación más joven prefiere:

- Hacer su trabajo académico rodeado de sus amigos o compañeros de clase.
- Hacer uso extensivo de las tecnologías y contenidos digitales.
- No tiene horario para hacer sus trabajos académicos, lo puede hacer a altas horas de la noche o en las madrugadas – puede ser en cualquier momento.
- Se relacionan entre sí por medio de las tecnologías digitales, medios de comunicación y redes sociales.
- Acceso y uso de la información para crear nuevas formas de conocimiento y arte.
- La socialización y el aprendizaje, al mismo tiempo, mezclar las experiencias formales e informales de aprendizaje.

Como venimos observando los usuarios de bibliotecas universitarias (BU) se encuentran en las generaciones antes mencionadas son personas ávidas de información e generalmente autosuficientes en la hora de tomar una decisión. Tornándose creadores e coproductores de información y contenido, usuarios autónomos que están cada vez más

familiarizados con las tecnologías, como se describe en el “libro Estudios de Usuarios de Información” de los autores Cunha *et al.* (2015), donde ellos indican que existen muchas formas de clasificar los tipos de usuarios y hacen una tipología según la generación a la que pertenecen desde los denominados veteranos nacidos entre los años de 1925 al 1945 y la generación de los nacidos digitales nacidos a partir del 2000.

Los tipos de usuarios según el tópico de generaciones nos muestra como las características y las habilidades de los jóvenes van cambiando de acuerdo con el avance de la tecnología y al acceso que ellos tienen desde cortas edades. En el cuadro 9, podemos conocer algunos de los perfiles citados a partir de los años en las que ellos nacieron. Estas características están con relación a situaciones que tienen que ver con: economía, política, cultura y avances tecnológicos. La diferencia de años que algunos autores indican es mínima.

Cuadro 9- Perfil de usuarios según generaciones

Tipo	Años	Autor	Característica
Baby Boom Baby Boomers	1946 – 1966	Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) CUNHA, <i>et al.</i> , (2015)	Nacidos después de la segunda guerra mundial, los jóvenes impulsaron muchos cambios sociales.
Baby Bust Generación X Generación Coca cola	1965 – 1979	Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014)	Se caracterizan por ser abiertos a la diversidad y por demandar control de su individualidad.
Generación Y Generación del milenio Generación de internet Generación Einstein Generación net	1977 - 1997 Entre 1980- 1998	Cerbasi e Barbosa (2009) Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) CUNHA <i>et al.</i> (2015)	Internet ha estado ahí desde que nacieron y es parte de su día. Hacen uso de dispositivos digitales portátiles, servicios de web como Google, redes sociales, servidores de video en línea, altas velocidades de transferencia de datos y grandes oportunidades de interacción e innovación.
Generación Z Generación Google	Décadas de los 90 2000	Cerbasi e Barbosa (2009) Tapscott (2010)	Son nativos puesto que son hablantes del lenguaje digital; nacieron rodeados de tecnología, ésta forma ya parte de su cotidianidad, se sienten cómodos

Nativo digital Generación 2.0	1998 hasta la actualidad	Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) Cunha <i>et al.</i> (2015)	en los espacios virtuales y los manejan con mucha naturalidad. Son usuarios autónomos, son productores de información comparten con sus pares por las redes sociales virtuales
--	--------------------------	---	--

Fuente. Adaptado por la autora a partir de los autores citados en el cuadro.

En el cuadro anterior se puede observar cómo los perfiles de los usuarios van cambiando de generación en generación y esto nos hace reflexionar sobre los nuevos desafíos de las bibliotecas escolares y universitarias puesto que los nacidos en la década de los 1990s y a partir del 2000 son los usuarios reales de este tipo de bibliotecas.

En la bibliotecología para designar a los usuarios con las características mencionados en el cuadro 4 los agrupan con la designación del usuarios 2.0, autores como Calva Gonzáles (2017); Villaseñor (2015), esto en relación a la definición reciente de la biblioteca 2.0 y su relación con la web 2.0 esta última es una web dinámica que tiene como objetivo principal la construcción de contenidos, es decir que los usuarios pueden contribuir para el desenvolvimiento y expansión de internet, creando y editando el contenido de forma colectiva. Podemos afirmar que la gran diferencia de la web 2.0 para la web 1.0 es la participación de los usuarios, teniendo como característica el dinamismo la interactividad de ahí que también es denominada web social. En esos entornos que surge el termino biblioteca 2.0 con la principal característica que es la participación dinámica del usuario.

El concepto de 2.0 se refiere a la mejora progresiva de un programa o un sistema desarrollado en la web con características de acceso social, en el caso de un usuario 2.0 es el que tiene características diferentes de épocas pasadas.

Según Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014), el usuario 2.0 sería el quien se desenvuelve a partir de islas de información; y que además es eminentemente social, es decir que comparte, colabora y tiene presencia en la web. Él que se desarrolla a la par con los servicios de la biblioteca 2.0

Describe las características del usuario 2.0: desarrolla nuevos usos sociales y nuevas formas de comunicación, promoviendo la libre circulación de información, la cooperación y el intercambio de conocimientos a través de unas tecnologías que ya no están sólo en manos de los entendidos y que utiliza con mayor o menor habilidad. (VILLASEÑOR, 2015, p. 136)

El usuario 2.0 participa activamente en los foros de discusión, están conectados en diferentes dispositivos de información, crean *blogs* personalizados, páginas web especializados, guardan información en la nube, tienen sus propios canales en YouTube participan de grupos de WhatsApp, comparten fotos en Instagram, interactúan en las redes sociales, etcétera. Son a este tipo de usuarios autónomos, creadores e coproductores de conocimiento que la biblioteca tiene que satisfacer sus necesidades de información. Villaseñor (2015) indica que este tipo de usuarios pierde su individualidad de forma involuntaria puesto que forma parte de varias comunidades, ella menciona que por esa característica sería necesario estudiarlo en comunidad, lo cual indica como una de las conclusiones del artículo escrito por ella titulado el usuario 2.0. “Para su estudio y conocimiento, sería conveniente considerar al usuario 2.0 como parte de una comunidad, no como un individuo aislado” (VILLASEÑOR, 2015, p. 133). Considerando las características generacionales de grupo de usuarios y las posibles heterogeneidades el presente artículo toma como población alumnos de graduación.

2.4 Estudio de no- usuarios de bibliotecas

Uno de los primeros inconvenientes que hallamos para el desarrollo de la presente tesis fue la poca literatura que se tiene sobre el estudio de no-usuarios de biblioteca que es el foco de esta tesis, Cunha, *et al.* En su último libro sobre estudio de usuarios identifico que la literatura sobre estudio de usuarios es amplia, con millares de documentos. Por lo tanto nuestro foco principal es el estudio de no-usuarios.

Otro punto importante a tener en cuenta es la deferencia entre el estudio de no-usuario de información y no-usuario de biblioteca. Todos usamos información en cada una de las actividades del día a día. El autor ruso Buryi-Shmarian (1985), indica que no existe no-usuario de información porque cada persona desde que nace hace uso de la información a lo largo de su vida para todo tipo de toma de decisiones.

A partir de la bibliografía consultada pudimos identificar la ausencia de una definición de no-usuario de biblioteca universitaria, también pudimos observar que la literatura al respecto es muy antigua en relación a que es un tema actual puesto que muchos estudiantes a partir de la aparición de internet resuelven sus tareas académicas desde sus casas sin hacer uso a ningún tipo de servicio de las bibliotecas, convirtiéndose

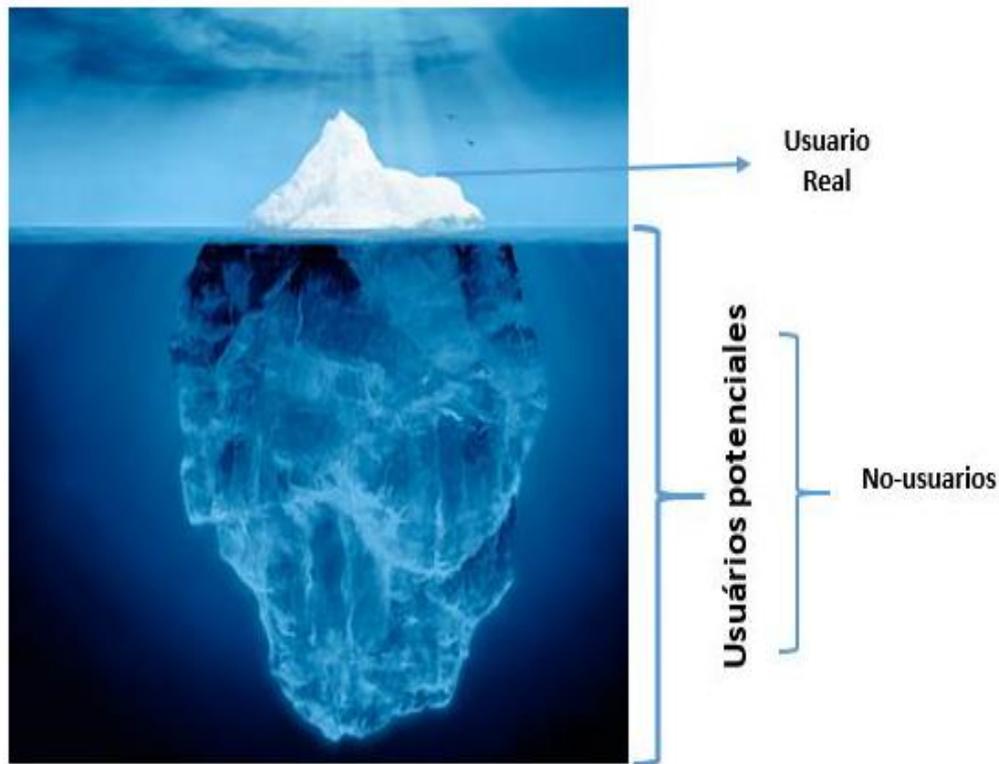
en no-usuarios de bibliotecas. A continuación, citamos algunos autores que nos hablan de la importancia del estudio de no-usuarios de bibliotecas.

2.4.1 Importancia del Estudio de no-usuarios de Bibliotecas

Existe una variedad de estudio de usuarios de los diferentes tipos de bibliotecas, con todo, conforme menciona Dumont (1994), son pocos los esfuerzos para realizar estudios de no-usuarios de bibliotecas, a pesar de ser ellos una realidad en todas las bibliotecas. Con lo cual también concuerda (FIGUEIREDO, 1994, p. 41) al mencionar que “los estudios omiten a los no-usuarios, que son mucho más significativos, cuantitativamente de que los usuarios”. Lancaster (1978) 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”. (LANCASTER, 1978, p. 1)

Lancaster (1978) en su artículo de “The tip of the iceberg”, en la figura 5, hace una comparación con un *iceberg* el estudio de usuarios él nos indica que es muy importante el estudio de tipos de usuarios puesto que han servido para conocer las exigencias hechas a los servicios de información por los usuarios que hacen uso de ellas, más esta es una pequeña punta del iceberg, sabemos mucho sobre la punta y poco sobre la masa sumergida este hecho puede llevar a los diseñadores y gestores de los servicios de información a decisiones basadas en suposiciones que pueden ser imprecisas y por lo tanto peligrosas.

Figura - 5 Tipos de usuarios



Fuente: Adaptado de Lancaster, 1978

La punta visible del *iceberg* es realmente muy pequeña, mostrando apenas las necesidades expresadas por los usuarios, ella no muestra todas las necesidades de información de aquellos usuarios que no están haciendo uso actualmente de los servicios de una determinada unidad de información.

El autor indiano Srighar hace una comparación entre los usuarios de una biblioteca y los clientes de un negocio, nos dice que los lucros de una empresa se miden en relación con el número de clientes que compran, al respecto Srighar (1994) dice que no sólo es mantener a los clientes sino atraer a los no usuarios de sus productos, lo mismo ocurre con los usuarios e no-usuarios de una biblioteca. Es un juego de sobrevivencia y crecimiento de la empresa.

Los no-usuarios no necesariamente son individuos que rechazan la biblioteca como menciona (Mc CARTHY, 1994, p. 1) “Los no-usuarios no son necesariamente anti-biblioteca; sólo pueden tener diferentes maneras de satisfacer sus necesidades de información. No debemos ignorarlos.” Son individuos que pueda ser que tuvieron experiencias negativas o necesidades insatisfechas cuando fueron a la biblioteca, o individuos que no saben de los servicios que ofrece la biblioteca o nunca tuvieron

necesidad de ellas. Pertenecen al grupo de los usuarios potenciales y los servicios que las bibliotecas ofrecen fueron pensados en ellos, lo que no se conoce en realidad es si los no-usuarios realmente necesitan de esos servicios. Concluye diciendo que en la literatura de la biblioteconomía se concentra fuertemente en los usuarios y menos en los no-usuarios.

- Figueiredo (1983) Con los estudios de usuarios estamos orientando los servicios para los usuarios reales y nos estamos alejando mucho de los no-usuarios.
- Le Coadic (1996) Destaca que en todo sistema de información existen personas que no hacen uso de estos los no-usuarios que son mucho más importante que los usuarios.

Observamos que la primera citación es del año 1978 y la última de 1996 son 18 años de diferencia de una a otra sin embargo la preocupación es la misma enfocarnos al estudio de no-usuarios que va en aumento. Para estos años si queremos hacer una comparación en relación al tema no encontramos estudios específicos con el nombre “estudios de no-usuarios” encontramos algunos que fueron realizados a partir del no- uso de un servicios de una biblioteca

Los autores antes mencionados indican la importancia del estudio de las necesidades de información de los no-usuarios puesto que no sabemos las razones del porque ellos no usan la biblioteca.

2.4.2 Estudio de no-usuarios en bases de datos internacionales

Los resultados de la revisión de literatura a nivel de bases internacionales son las llevadas a cabo en las siguientes bases de datos: *Library Information Science Abstracts* (LISA), *Library Literature & Information Science Full Text* (LISTA), *The Education Resources Information Center* (ERIC) en esas bases se realizó las búsquedas en idioma inglés con los siguientes términos: <non-users> <Library Services to Users and non-users>, <Library non-users>, <non-users Library>, <non-users university library>. Realizada las búsquedas con los diferentes términos antes mencionados se encontró en total 235 ítems, dentro de los cuales algunos eran estudios de no-usuarios de drogas, no-usuarios de algún tipo de medicamentos, en total 181 documentos no correspondían al tema estudiado. Haciendo una revisión a cada uno de los registros encontrados fueron en total 54 documentos referidos al estudio de no-usuarios de las diversas unidades de

información: bibliotecas escolares, de bibliotecas públicas, bibliotecas especializadas, de los cuales sólo 40 son referidos al estudio de no-usuarios de BU.

También se realizó la búsqueda en idioma español en el buscador Google Académico con las siguientes palabras claves: no-usuarios de información, no- usuarios de bibliotecas, no-usuarios de bibliotecas universitarias, estudio de no-usuarios. En los cuales se encontraron seis artículos siendo todos ellos investigaciones realizadas en España, de los cuales sólo dos son relacionadas al estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias.

A continuación, el cuadro 10 con los títulos y año de publicación. Las publicaciones están ordenadas de forma decreciente del más antiguo al más reciente, el cuadro tiene el dato de la fecha de publicación los documentos y la fuente donde se encuentran y también tiene la información si el documento se encuentra o no en Google Académico.

Cuadro 10 – No- usuarios en las bases de datos internacionales.

AÑO	Título de documento	FUENTE	
		Bases de datos	Google Academic
1974	<i>Non-use of libraries: some sort of evidence</i>	LISTA	X
1977	<i>Student perception of academic librarians</i>	LISTA	SI
1979	<i>Lifestyles of library users and nonusers</i>	LISTA	SI
1979	<i>Regular and irregular library use by faculty members at three universities</i>	LISTA	SI
1980	<i>Progress in documentation: the catalogue</i>	ERIC - LISTA	SI
1982	<i>Les bibliothèques de college confrontes au probleme des non-usagers. College libraries and the problem of non-users</i>	LISTA	X
1983	<i>Reports from the CLR Project</i>	LISTA ERIC	SI
1984	<i>Faculty use for document delivery services: the results of a survey</i>	LISTA ERIC	SI
1984	<i>Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias. Reflections on studies of university library users</i>	LISTA	BRAPCI
1984	<i>Part-time students at Newcastle Polytechnic: users, marginal users and non-users</i>	LISTA	X
1984	<i>Frequency distributions of recorded use for students using academic library collections</i>	LISTA	SI

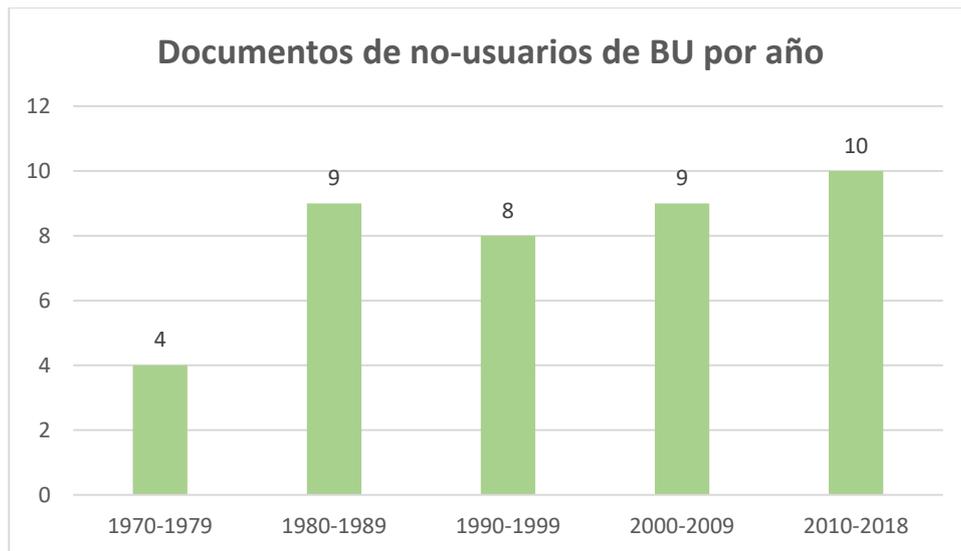
1985	<i>Les desseins animes de Saint-Jerome. Displays at Saint-Jerome</i>	ERIC LISTA	X
1987	<i>Reflections on non-users</i>	LISTA	X
1990	<i>Nonusers of academic libraries: academic lifestyles and reference services</i>	ERIC LISTA	SI
1994	<i>Getting to know your non-users</i>	LISTA	SI
1994	<i>Non-use and non-users of libraries</i>	LISTA	SI
1996	<i>The use of CD-ROM databases by Malaysian postgraduate students in Leeds</i>	LISTA	SI
1996	<i>Conocimiento, uso, valoración de los servicios y expectativas de mejora de los estudiantes universitarios de Murcia respecto a la biblioteca universitaria</i>	LISTA	SI
1998	<i>User issues</i>	LISTA	X
1998	<i>Fa et got kort pa handen: brug videnskabsbutikkerne. Get a good card in your hand: use the science shops</i>	LISTA	X
1998	<i>Electronic journals: a case study of usage and attitudes among academics</i>	LISTA	X
2003	<i>Internet facilities: use and non-use by Nigerian university scientists</i>	LISTA	SI
2004	<i>Investigating non-use of libraries in the UK using the mass- observation archive</i>	ERIC LISTA	SI
2005	<i>Ohio LINK electronic journal use at Ohio State University</i>	ERIC LISTA	SI
2005	<i>The pattern of E-book use amongst undergraduates in Malaysia: a case of to know is to use.</i>	LISTA	SI
2006	<i>Use and non-use of electronic information sources by undergraduates at the University of the West Indies.</i>	LISTA	SI
2007	<i>Faculty motivations: An exploratory study of motivational factors of faculty to assist with students' research skills development</i>	LISTA	SI
2007	<i>Assessing undergraduate interlibrary loan use</i>	LISTA	SI
2008	<i>Non-use of library services by students in a UK Academic Library</i>	LISTA	SI
2008	<i>Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid</i>	LISA	SI
2010	<i>Non-user's evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli Studi di Milano</i>	LISTA	SI
2010	<i>Maximizing Use of Library Resources at the University of Huddersfield</i>	LISTA	SI

2010	<i>Awareness and Use of UGC-Infonet Digital Library Consortium by the Faculty Members of Karnataka State Universities</i>	LISTA	SI
2012	<i>Differences between Users and Non Users of Social Networking Sites in Web 2.0</i>	LISTA	X
2012	<i>Not in Love, or Not in the Know? Graduate Student and Faculty Use (and Non-Use) of E-Books</i>	LISTA ERIC	SI
2012	<i>Not All of Them Visit the Library Why?</i>	LISTA	X
2012	<i>Investigating students' usage and acceptance of electronic books</i>	LISTA	SI
2013	<i>Enhancing awareness of science, technology, engineering and mathematics (STEM) in academic libraries: A Jamaican case study</i>	LISTA	SI
2013	<i>Marketing and Assessment in Academic Libraries: A Marriage of Convenience or True Love?</i>	LISTA	SI
2014	<i>Roving Librarian: The Suitability of Tablets in Providing Personalized Help Outside of the Traditional Library</i>	LISTA	SI

Fuentes: LISA, LISTA, ERIC. Acceso en: abril, 2018.

Según muestra el cuadro del total de 40 documentos sobre el estudio de no-usuario de BU, la distribución es la siguiente: 10 los artículos publicados recientemente entre los años del 2010 al 2018, entre los años 2000 al 2010 tenemos 9 artículos y de 1990 al 1999 tenemos 8 artículos, de 1980 al 1989 tenemos 9 artículos, de 1970 al 1979 tenemos 4 artículos. A continuación, un gráfico 1 con la evolución de las publicaciones entorno al estudio de no-usuarios.

Gráfico 1 – No- usuarios en las bases de datos internacionales.



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en el gráfico uno vemos como a partir del año 2000 aumento en número de publicaciones en relación al periodo de 1990-1999. A partir del 2010 hasta la actualidad no hay mucha diferencia con la década del 2000-al 2018, solo hay un artículo de diferencia teniendo la posibilidad de incrementarse este número hasta el 2020.

2.4.3 Experiencias en el estudio de no- usuarios de bibliotecas en Brasil

Teniendo en consideración que nuestra investigación se circunscribe en el ámbito de Brasil, vimos por conveniente hacer un análisis de cada uno de los documentos sobre estudio de no-usuarios de bibliotecas, con el objetivo de conocer el enfoque y amplitud que se tiene sobre el tema en Brasil.

Se realizó la revisión de literatura en las siguientes bases de datos nacionales en ciencias de la información: catálogo de la Biblioteca Central de la UnB, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), *Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação* (BRAPCI), Base de datos PERI¹⁶ da Universidade Federal de Minas Gerais UFMG. Se realizó las búsquedas con los siguientes

¹⁶ La base de datos PERI contiene artículos y periódicos de trabajos publicados en anuales de eventos técnico-científico, de la literatura nacional en el área de Biblioteconomía, Ciencias de la Información, Archivos, etc. la base de datos está compuesta con más de 50 títulos de periódicos indexados y 25 anuarios de eventos técnicos con más de 7500 artículos indexados.

términos: < não usuários>, < estudo de não usuários>, < não usuário de bibliotecas>, < não usuário de bibliotecas universitárias>. Las búsquedas se realizaron en inicio del mes de junio del 2015 y fueron realizadas hasta marzo del 2018, de los cuales solamente encontramos tres documentos.

Posteriormente revisando la bibliografía sobre estudio de usuarios encontramos algunos documentos que citan autores que estudiaron el tema de no-usuarios de bibliotecas lo cual nos hace pensar que no hubo una buena indexación en las bases de datos por lo cual no fueron encontrados dichos documentos cuando se hicieron las búsquedas con los descriptores antes mencionados. Sumando en total entonces seis documentos relacionados al estudio de no-usuarios dentro de los cuales hablan de la importancia del estudio de no-usuarios, otro de la satisfacción de usuarios e no-usuarios, tipo de no-usuarios, no-usuarios de bibliotecas públicas, sólo uno presenta un estudio de no-usuarios de Portal de Periódicos CAPES, cabe resaltar que ninguno de ellos hace un estudio de caso con no-usuarios de bibliotecas universitarias. Esto lo veremos con más detalles cuando hagamos el análisis de cada documento. En el cuadro 11 mostramos los títulos encontrados ordenados en forma decreciente y posteriormente analizamos cada uno de ellos.

Cuadro 11 – No- usuarios en las bases de datos de Ciencias de la información en Brasil

Base	Título de investigación	Año
IBICT	<i>Estudo comparativo de julgamento de relevância do usuário e não usuário de serviços de disseminação seletiva da informação.</i>	1978
BRAPCI	<i>Aspectos especiais de estudos de usuários</i>	1983
PERI	<i>O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido</i>	1994
BCE-UnB	Estudos de uso e usuários da informação.	1994
BCE-UnB	Biblioteca pública e informação à comunidade	1995
Biblioteca digital UFMG	<i>Portal Periódicos CAPES: Estudo dos não-usuários docentes das IFES brasileiras.</i>	2012
BRAPCI	<i>Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: limitações e perspectivas.</i>	2013
BCE-UnB	Manual de estudo de usuários da informação	2015

Fuente: Elaboración propia a partir de las bases de datos consultadas.

El tema de estudios de no-usuario es poco abordado en la literatura brasileña como hemos podido observar en el cuadro seis sólo se ubicó seis investigaciones (tres artículos, tres capítulos de libro y 2 tesis), a continuación vamos analizar cada documento con el objetivo de conocer que ítems están siendo considerados en la literatura brasileña. Como por ejemplo: Definición de no-usuarios, metodología en el estudio de no-usuarios, importancia en el estudio de no-usuarios, tipo de unidad de información y tipos de no-usuarios.

I) Estudo comparativo de julgamento de relevância do usuário e não usuário de serviços de disseminação seletiva da informação¹⁷. Este artículo es una parte de una tesis de maestría.

La autora realiza una comparación entre el juicio de los usuarios y los no-usuarios sobre la relevancia de las informaciones brindadas por el servicio de desimación selectiva de la información de una biblioteca especializada del Instituto de Energía Atómica (IEA) de São Paulo.

La bibliotecaria encargada del servicio de Disseminación Selectiva de la Información se convierte en no-usuario de la biblioteca especializada. Por lo tanto el presente artículo no se desarrolla ningún ítem sobre el estudio de no-usuarios para los cuales están pensados los servicios. Sin embargo cuando se realizó la búsqueda por el término no-usuario, recupero dicho documento.

II) Aspectos especiais de estudos de usuários – artículo¹⁸

En este artículo la autora presenta las tendencias, análisis, críticas y limitaciones del estudio de usuarios al igual que presenta un ítem sobre los estudios de no-usuarios donde indica la importancia de realizar estos estudios citando a los siguientes autores: McDíarmid (1940), Lubans (1971), Katz (1974), Martin (1976), Totterdell (1976), Lancaster (1978). Las ideas de estos autores serán claves cuando se habla de la importancia del estudio de no-usuarios, tipos de no-usuarios y las posibles razones para

¹⁷ FIGUEIREDO, R. C. L. Estudo comparativo de julgamento de relevância do usuário e não-usuario de serviços de disseminação seletiva da informação. **Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, p. 69-78, 1978. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/5523>>. Acesso em: 26 Jan. 2018.

¹⁸ FIGUEIREDO, N. M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 43-57, 1983. Disponível em:<<http://www.brapci.inf.br/v/a/2923>>. Acesso em: 01 Fev. 2018.

el no-uso de la biblioteca. Cabe resaltar que los autores antes mencionados hacen referencias al estudio de no-usuarios de bibliotecas públicas y bibliotecas especializadas.

También ella hace hincapié en algunas directrices y orientaciones para la realización de estudio de usuarios, el punto nueve literalmente indica lo siguiente: “Aplicar entrevistas en la biblioteca para los usuarios y fuera de la biblioteca para los usuarios potenciales o no-usuarios” FIGUEIREDO (1983). El autor más antiguo que ella cita es McDíarmid (1940) quien recomienda tres aspectos a la hora de realizar un estudio de no-usuarios. (i) Identificar cuáles son los no-usuarios (ii) cuáles son sus intereses y necesidades (iii) cuáles son sus actitudes en relación a la biblioteca.

III) O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido¹⁹

La autora realiza reflexiones sobre el concepto y modelos de investigación en relación con los no-usuarios puesto que indica que la gran mayoría de centros de información sólo conoce las necesidades de información de sus usuarios.

Cita a Jiménez–Denis (1986) quien indica algunas razones para la no utilización de servicios de información.

1. Tener acceso a otro sistema de información
2. Tipo de profesión que ejerce
3. Falta de preparación o motivación
4. Sistema no representativo.

La autora menciona a la agencia de Publicidad Leo Burnett, como referente en el estudio de no-usuario basándose en el periodo de uso de la biblioteca. También presenta tipos de no-usuarios para lo cual cita a los siguientes autores: Madden (1979), Cronin (1981), Aina (1984), los cuales serán explicados detalladamente en el ítem de tipos de no-usuarios.

En las conclusiones la autora indica que es difícil saber las verdaderas razones del no-uso y entender las responsabilidades de los servicios de información con relación a

¹⁹ DUMONT, L. M. M. 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, p. 697-718

este problema. Si los no-usuarios se incorporasen al proceso informativo, aumentarían la productividad de los trabajos científicos- técnicos de la institución a la que pertenecen.

IV) Estudos de uso e usuários da informação. (Libro)²⁰

En el ítem necesidades por demandas de información la autora habla de la diferencia entre necesidades e demandas de usuarios e no-usuarios inicia esta discusión citando a Lancaster (1978), finalmente termina diciendo que los servicios de información son dirigido para atender a los usuarios reales y no a los no-usuarios.

En realidad este ítem de no-usuario es la información que fue publicado por la autora en el artículo del punto (II). Donde menciona a los siguientes autores: McDíarmid (1940), Lubans (1971), Katz (1974), Martin (1976), Totterdell (1976), Lancaster (1978).

V) Biblioteca pública e informação à comunidade (libro)²¹

Encontramos una referencia de este autor en uno de los artículos de no-usuarios citados en el presente ítem. En la página 52 del libro el autor nos menciona dos investigaciones de no-usuarios de bibliotecas públicas haciendo referencia a D'Elia (1980) y Madden (1979). También el autor menciona que en el Brasil el porcentaje de no-usuarios es bastante superior a la de los usuarios y que generalmente los no-usuarios viven en comunidades vulnerables y se enfrentan a la realidad de no sólo la falta de bibliotecas, sino también los problemas económicos, culturales y educacionales.

Las realidades de la bibliotecas públicas es muy diferentes de las bibliotecas universitarias o escolares tiene una variedad de públicos con diversas necesidades, el autor hace la reflexión en este punto a el rol del profesional de la información y la postura que debe adoptar para hacer un real estudio de los usuarios y comunidad en general para poder ofrecer la información que necesitan, citando a Ana María Polke (1982) para indicar lo importante que es la disposición de la información utilitaria que debe tener una biblioteca pública. Finalmente el autor menciona.

“... lo importante de la BU es que tenga es que tenga un nivel adecuado en relación a sus usuarios reales e que, por medio de la calidad de sus servicios transforme los usuarios potenciales en usuarios reales y como punto fundamental estudie a los no-usuarios, de esta manera estos puedan en el futuro, convertirse

²⁰ FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994. 154 p.

²¹ SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995

en usuarios asiduos de la biblioteca pública”. (SUAIDEN, (1995, p. 55)

VI) Portal Periódicos CAPES: Estudo dos não-usuários docentes das IFES brasileiras²². Tesis de maestría.

El tema principal de la tesis es el estudio de los no-usuarios del portal de periódicos CAPES en este caso la muestra son los docentes de la IFES. El Portal de *Periódicos, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes)*, es una biblioteca virtual que está destinado a las instituciones de enseñanza superior en Brasil, disponibilizando lo mejor de la producción científica internacional.

El autor busca conocer el fenómeno de la no utilización del Portal de Periódicos CAPES por docentes de *las Instituições Federais de Ensino Superior (IFES)* brasileñas. Para lo cual él aplica un cuestionario vía *Web Survey*, a nivel nacional a todos los profesores de las IEFS brasileñas. La investigación fue cuantitativa utilizando el test del “*qui-quadrado*”. Siendo esta una primera experiencia en estudio de no-usuarios de bibliotecas virtuales.

La tesis tiene un ítem destinado exclusivamente al estudio de no-usuarios. Donde trata de la importancia del estudio de no-usuarios y menciona algunas definiciones donde cita a los siguientes autores: Totterdell (1976); Figueiredo (1983); McCarthy (1994); Le Coadic (1996),

En la parte de definición de no-usuarios, hace mención a dos autores: Sridhar (1994), autor indiano doctor en ciencias de la información quien tiene un artículo titulado “*Non-use and Non-users of Libraries*”. El otro autor es Lubans (1971), quien definió a los no-usuarios en analogía a los no-clientes de un determinado producto. El autor de la tesis también describe tres grupos de no-usuarios citando a los siguientes autores: McCarthy (1994), Sridhar (1994), Aina (1984). En el presente documento encontramos teorización según algunos autores, siendo que falta una adecuación a la realidad brasileña o al tipo de no-usuario objeto de estudio.

²² FERNANDES, W. R. Portal periódicos capes: estudo dos não- usuários docentes das IFES brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 1, 2013. Disponível em: < http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/ECID-8XLNCE/disserta__o_final.pdf?sequence=1 >. Acesso em: 26 jan. 2018.

VII) Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: limitações e perspectivas²³.

En el presente artículo trata de usuarios y no-usuarios de información indicando las limitaciones y perspectivas de las bibliotecas. Menciona a los no-usuarios lo hace tomando como referencia las bibliotecas públicas, para lo cual cita a D'Elia (1980); Suaiden (1995), quien hace una clasificación de los usuarios de acuerdo con el uso o no de la biblioteca. Entre los cuales cita a dos tipos de no-usuario: los que voluntariamente no hacen uso de la biblioteca y los que pueden dejar de ser no-usuarios si la biblioteca realiza actividades para atraerlos y los considera como potenciales.

En relación a la configuración de la biblioteca, el autor menciona el trabajo más arduo que tiene la biblioteca para atraer a los no-usuarios, puesto que la biblioteca es vista como espacio burocrático intimidador si es así para los usuarios se torna más restrictivo para los no-usuarios, teniendo en consideración que además de ser intimidadora es un espacio que no ofrece los servicios necesarios a sus necesidades.

En dicho artículo también encontramos una razón del porque los no-usuarios y los usuarios potenciales no hacen uso de la biblioteca.

“no-usuarios, individuos que pueden disponer de los servicios de una biblioteca, pero no lo hacen por la responsabilidad del propio equipo que administra el centro de información y que no consigue despertar el interés del público en general ni por el propio usuario, que no ve a la biblioteca, como espacio de satisfacción informacional, no ven un sentido para frecuentar la biblioteca” (SILVA; SAMPAIO, 2013, p. 3)

El no uso de la biblioteca estaría en relación a la falta de marketing y promoción de los servicios de la biblioteca ofrece. El autor también habla de la importancia del estudio de no-usuarios y de la poca bibliografía brasileña al respecto.

“La realidad de las bibliotecas brasileñas no parece nada promisorias principalmente cuando no consigue concebir quienes son sus no-usuarios, probablemente, considerado que la mayoría de esta población está distante de las bibliotecas y aún agrava más la situación no conseguir atraer esa mayoría” (SILVA; SAMPAIO, 2013, p. 22)

²³ SILVA, J. L. C.; SAMPAIO, D. B. A. Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: limitações e perspectivas. **Ponto de Acesso**, v. 7, n. 2, p. 132-157, 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/13547>>. Acesso em: 01 Fev. 2016.

Finalmente, el autor exhorta en la continuación de investigaciones sobre el estudio de no-usuarios, este artículo nos parece muy interesante porque saca a flote el tema de no-usuarios de información y sienta un precedente para futuras investigaciones y la publicación más reciente en Brasil respecto al tema.

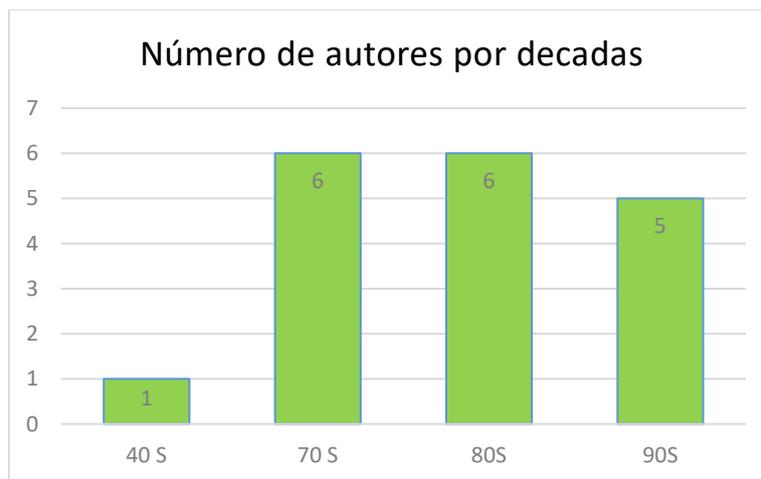
VIII) *Manual de estudo de usuários da informação*²⁴. (libro)

Este libro destaca los diversos aspectos del estudio de usuarios a nivel internacional y nacional ya en la página 22 inicia hablando de los no-usuarios a partir de los tipos de usuarios que existen. Hace mención a los siguientes autores: Dumont (1994) con la importancia en el estudio de no-usuarios; Blaise Cronin (1981) menciona los tipos de no-usuarios. Al mencionar estudio de no-usuarios de información técnico científica, cita a Buryi- Salarian (1985) quien clasifica a los no-usuarios según una tipificación psicológica creada por el mismo autor. Finalmente hace la consideración del estudio de usuarios de las bibliotecas convencionales y no-convencionales citando a Garceo e Dados (2002).

A partir de los ocho documentos analizados de las publicaciones brasileñas tenemos, conforme el gráfico dos, un autor de la década de los 40s: Mc Díarmid (1940); 6 autores de la década de los 70: Lubans (1971), Katz (1974), Martins (1976), Totterdell (1976), Lancaster (1978), Madden1979; 6 autores de la década de los 80s: D'elia (1980), Cronin (1981), Figueiredo (1983), Aina (1984), Buryi-Shmarian (1985), Jiménez – Denis (1986) ; 5 autores décadas de los 90s: Sridhar (1994), Harris (1994), McCarthy (1994), Suaiden (1995), Le Coadic (1996).

Gráfico 2- Autores por décadas – estudio de no-usuarios en Brasil

²⁴ CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B.. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.



Fuente: elaboración propia

Las publicaciones más recientes son de la década de los 1990 de hace 22 años atrás. Entre los autores brasileños citados como referencia en el estudio e no-usuarios tenemos: Figueiredo (1983), Dumont (1994) y Suaiden (1995).

2.4.4 Definición de no-usuarios de bibliotecas

La definición de no-usuarios de acuerdo a la bibliografía consultada ha venido evolucionando según el avance de la tecnología, de igual manera las definiciones son abordadas desde diferentes criterios como, por ejemplo: de espacio geográfico, por razones de bienestar – ergonomía, por razones de insatisfacción de sus necesidades de información, Por usabilidad del sistema, por tiempo de uso de los servicios de la biblioteca y por el desconocimiento de los servicios de la biblioteca.

Podríamos separar en dos ítems la definición de no-usuarios. (i) No-usuario que nunca uso los servicios de la biblioteca e (ii) y usuarios que por alguna razón se tornaron no-usuarios. A continuación, en el cuadro 12, vamos a revisar algunas definiciones.

Cuadro 12. Definición de no-usuarios de biblioteca

Data	Autor	Definición
1974	Grose, Dophna	<p>Los no-usuarios son los grupos de personas en una sociedad desarrollada que no buscan los medios para satisfacer sus necesidades de información o geográficamente no tienen acceso, o están tan ocupado que teniendo todo a su alrededor sufren de una desinformación.</p> <p>"Estos no-usuarios Viven en una sociedad rica en información y sin embargo voluntariamente sufren de malnutrición informativa.</p> <p>Este concepto se encajaría en el segundo tipo, no-usuario que nunca usó los servicios de la biblioteca y por razones geográficas no tiene acceso y no ven a la biblioteca como fuente de información necesaria para la toma de decisiones.</p>
1979	Agencia de publicidad Leo Burnett. Madden	<p>Se desarrolló una investigación para conocer el estilo de vida de la población americana para lo cual formularon la siguiente pregunta. ¿Conque frecuencia usted utilizo una biblioteca el año pasado? Si la respuesta fuese por lo menos una vez, este era categorizado como usuario caso contrario sería categorizado como no-usuario.</p> <p>En esta definición se observa el criterio de tiempo de uso de los servicios de la biblioteca para definir quién sería un no-usuario. Define no-usuario de una biblioteca pública.</p>
1985	Buryi - Shmarian	<p>Define no-usuario de información científico – técnica. Aquel que no utilizo los servicios de la biblioteca especializada en los últimos doce meses y demás que no haya participado de conferencias, seminarios, charlas, excursiones o reuniones científicas.</p> <p>En esta definición se observa el criterio de tiempo de uso de los servicios de la biblioteca y su no participación en el las actividades organizadas por la biblioteca. Observamos que no especifica a qué tipo de servicios se refiere, pueden ser físicos o virtuales.</p> <p>Definición para no-usuarios de biblioteca especializada</p>
1994	Sridhar	<p>Un no-usuario de una biblioteca es aquel tienen derecho a usar la biblioteca, pero él no hace usos de ella por un periodo específico y no participa de las actividades culturales que la biblioteca organiza.</p> <p>En esta definición se observa el criterio de tiempo para la definición de no-usuario, pero no especifica los meses o días de no-uso y no participa de las actividades que la biblioteca promueve.</p>
1994	Dumont,	<p>Son los beneficiarios potenciales de un sistema de información que no utilizan la información científica técnica y económica para la toma de decisiones.</p> <p>Esta definición es básica no especifica ningún criterio</p>

2004	Tedd e Grande	<p>Son las personas que no hacen uso de cualquiera de los servicios existentes y ofrecidos por la biblioteca y unidades de información dentro de una organización.</p> <p>Esta definición indica el no uso de cualquiera de los servicios ofrecidos por la biblioteca, inferimos que se refiere a servicios físicos y virtuales. Es una definición para un no-usuario de una biblioteca especializada.</p>
------	---------------	--

Fuente: Elaboración a partir de la revisión de literatura.

Parece que en las definiciones anteriores se observa que los no-usuarios son conscientes de los servicios físicos y tradicionales que la biblioteca brinda y no considera como servicios de la biblioteca las actividades culturales que ella organiza por eso se hace referencia en algunas definiciones al no-uso de estas actividades culturales como es el caso de: Buryi – Shmarian, (1985), Sridhar, (1994)

Un intento de definición un tanto simple de no-usuarios se podría decir son los usuarios potenciales de una biblioteca que por diversas razones no hacen uso de los servicios físicos o virtuales que estas ofrecen. Es preciso enfatizar que el uso de la biblioteca no sólo es pedir prestado un libro o descargar un artículo de la base de datos, mas también es participar de las actividades culturales, exposiciones, hacer uso de las salas de lectura, de las cabinas de internet, etc. En resumen, es no hacer uso de los servicios físicos, virtuales y no participar de las actividades culturales organizadas por la biblioteca por un determinado tiempo.

Para la presente tesis consideramos muy importante el criterio de tiempo para la definición de no-usuario de una biblioteca universitaria. En relación con este criterio tenemos dos investigaciones que nos ayudaran en esta definición. La agencia de publicidad Leo Burnett. (1970) desarrollo una investigación para conocer el estilo de vida de la población americana para lo cual formularon la siguiente pregunta. ¿Con qué frecuencia usted utilizo una biblioteca el año pasado? Si la respuesta fuese por lo menos una vez, este era categorizado como usuario caso contrario sería categorizado como no-usuario. En el libro de Cunha *et al.* (2015, p. 22) mencionan a pesar de que esa investigación haya sido de la década de los 1970, parece que, para fines prácticos, el periodo de un año quedo establecido como línea limítrofe para diferenciar usuarios y no-usuarios. En las ciencias de la información el criterio de tiempo antes mencionado es el

único que encontramos para la definición de no-usuario. El cual es citado por Dumont, Shidar y e Buryi–Shmarian.

Otro referente para considerar un periodo de tiempo para la definición de no-usuarios es El Instituto Pró-Livro (IPL)²⁵ que tiene por objetivo principal viabilizar acciones para ayudar a fomentar la lectura y el libro en Brasil, desde el 2007 viene realizando una investigación sobre los hábitos lectores de la población brasileña. El IPL presenta una definición de no-lector “es aquel que declaro no haber leído ningún libro en los últimos 3 meses, aunque haya leído en los últimos 12 meses” (INSTITUTO PRÓ-LIVRO, 2007). Vemos como el periodo de tiempo es un indicador muy importante para definir el uso o no de un servicio o recurso, aún más en las ciencias de información si consideramos que en el tema de no-usuarios, no existe un criterio definido o consolidado.

Basados en esos antecedentes, consideramos oportuno el criterio de tiempo para definir la periodicidad que se debe considerar para etiquetar a un usuario potencial como no-usuario en este caso particular a no-usuarios de bibliotecas universitarias. El 18 de mayo del 2016, fue aplicado en la Universidad de Brasilia (Brasil), un pre-test a los estudiantes de la disciplina de “Seminários em Comunicação e Mediação da Informação” el pre-test consistía en la validación de un cuestionario que sería aplicado a no-usuarios de una biblioteca universitaria. Para lo cual siguiendo los criterios mencionados por Dumont (1994) se formuló la siguiente pregunta ¿Recuerdas cuándo fue la última vez que usaste los servicios físicos o virtuales de la Biblioteca Central da UnB-BCE? Si la respuesta fuese hace 12 meses o un año sería categorizado como no-usuario. Los respondientes comentaron que no hacían uso de los servicios de la biblioteca desde el primer semestre o que hicieron uso en el segundo semestre. Por lo expuesto y de acuerdo con las realidades de los estudiantes universitarios, para la presente investigación será considerado no-usuario de una biblioteca universitaria aquel alumno de graduación o pós-graduación, que no hace uso de ningunos servicios físicos o virtuales de la biblioteca en los últimos seis meses (un semestre). Este criterio de periodicidad de tiempo será usado para definir el periodo de uso o no uso de una biblioteca universitaria, considerando que, en general, el año académico se divide en dos semestres. Este criterio puede ser adecuado

²⁵ El Instituto Pro-Libro es una organización social civil de interés público – creada por tres de las principales entidades del libro en Brasil: Cámara Brasileira del Libro (CBL), Sindicato Nacional de Editores de Libros (SNEL) y la Asociación Brasileña de Editores de Libros (Abrelibros)

teniendo en consideración que existen universidades que siguen un calendario diferente el año académico dividido en trimestres o cuatrimestres

La definición de no-usuario de biblioteca universitaria que adoptaremos para el presente documento será el siguiente: *“aquel alumno de graduación, pós-graduación, profesor, investigador, que no hace uso de forma presencial o virtual de los servicios que oferta la biblioteca universitaria por un periodo mínimo de un semestre académico”*. Los servicios físicos son a los cuales un usuario tiene acceso cuando está presente físicamente en los ambientes de la biblioteca, estos servicios pueden variar de bibliotecas para biblioteca. Por ejemplo, algunas tienen los siguientes servicios físicos: préstamos de libros, búsquedas bibliográficas, disseminación selectiva de la información, digitalización, impresiones, escaneos, exposiciones, capacitaciones, proyección de videos, uso de cabinas de internet, uso de sala de estudios colectivas, uso de las salas para lecturas, cabinas individuales, etc. Servicios virtuales, servicios a los cuales el usuario tiene acceso desde cualquier punto de red en los entornos internos y externos de la biblioteca.

2.4.5 Tipos de no-usuarios de bibliotecas

Según la literatura consultada existen algunas clasificaciones para los no-usuarios de unidades de información, dentro de las cuales predominan los tipos de no-usuarios de bibliotecas públicas y de bibliotecas especializadas tenemos un tipo de no-usuario de biblioteca digital universitaria siendo este el más reciente en lo que se refiere a tipología de no-usuario. A continuación, vamos a citar alguna de ellas.

Madden (1979) basándose en el criterio de la agencia de Publicidad Leo Burnett, ella define dos tipos de no-usuarios. (i) Usuario de peso (*heavy user*) cuando una persona utiliza la biblioteca como mínimo dos veces al año, e (ii) Usuario moderado (*moderate user*) persona que utiliza la biblioteca de una a once veces al año. No-usuario de biblioteca pública.

En 1980, G. D'Elia, autora norteamericana, realizo estudio de usuarios en bibliotecas públicas de acuerdo con los resultados obtenidos llego a la conclusión que los usuarios se diferenciaban de los no-usuarios por la frecuencia con que participaban de los acontecimientos culturales y así como de su nivel de hábito de lectura. La autora presento dos perfiles de no-usuarios de bibliotecas públicas referidos al uso de la biblioteca. (i) no-usuarios: aquellos que no quieren ser lectores activos ni participar de actividades

culturales, en conclusión nunca serán usuarios de la biblioteca. (ii) no-usuarios: aquellos si son considerados usuarios potenciales tienen la posibilidad de convertirse en usuarios reales.

Aina (1984), um autor nigeriano, presenta dos tipos de no-usuarios de bibliotecas públicas:

- No- usuarios inflexibles (*adamant non-user*): son aquellos que no utilizan los servicios de la biblioteca porque tienen la seguridad que no van a ser útil para solucionar sus problemas, ellos buscan otros medios para providenciar las informaciones que necesitan.
- No- usuarios sub-privilegiados: son aquella a los cuales los servicios de la biblioteca les son negados o están fuera de su alcance para su utilización o no tienen instrucción suficiente para utilizar el tipo de información que ofrece la biblioteca. Lo que es común en muchos países que se encuentran en el sub-desarrollo. Este último tipo de perfil también es mencionado por Suaiden (1995):

En Brasil el porcentaje de no-usuarios es bastante superior en comparación al de usuarios. Los no-usuarios viven en comunidades de bajos recursos donde no solamente no tienen bibliotecas públicas también no tienen recursos económicos, culturales y educacionales. Son las llamadas poblaciones marginadas. En el Brasil es común la formación de “favelas”, donde no hay condiciones mínimas de higiene e servicios públicos, como luz, agua, teléfono, etc. A mayoría de esos pobladores es analfabeta y no tiene empleo. SUAIDEN (1995, p. 55)

Otra clasificación de tipo de no-usuarios fue dado por Sridhar (1994):

No- usuarios involuntarios. Son aquellos que no tienen una biblioteca para usar

No- usuarios no voluntarios. Son aquellos que tienen una biblioteca para su uso.

Este último tipo de no usuarios se divide en:

- No-usuarios absolutos son aquellos que no utilizan las colecciones y servicios de la biblioteca de ninguna forma.

- No usuarios marginales, son los que hacen un uso marginal de la biblioteca.

El autor indica que para saber el uso y no uso de una fuente de información o una biblioteca es necesario conocer cuál es el proceso que se lleva a cabo en la búsqueda y recuperación de la información para lo cual el indica algunos factores que fueron divididos en tres categorías. (i)La necesidad (ii) el usuario (iii) la fuente (o biblioteca).

McCarthy (1994), presento una clasificación de tipo de no-usuario en bibliotecas de organizaciones en su artículo “Conocer su no-Usuarios”. La autora indica la importancia para una biblioteca el segmentar a sus usuarios y no-usuarios también indica la acción a tomar para cada tipología.

- No-usuarios influenciadores y usuarios de segunda mano. Son aquellos no-usuarios que delegan la búsqueda de información a sus subordinados. Por lo tanto, ellos no usan físicamente a la biblioteca, pero si pueden analizar la calidad de la información y los servicios brindados por la biblioteca, a lo que la autora indica considerar las opiniones de este usuario para las mejoras de los servicios ofertados por la biblioteca.
- No-usuarios a quienes la biblioteca tiene poco que ofrecer. Son aquellos no-usuarios para los cuales la biblioteca no tiene mucha información académica que les pueda servir, pero esto no significa que la biblioteca no puede ver otros medios para satisfacer la necesidad de ese no usuarios, la autora menciona por ejemplo el prestamos interbibliotecario y la investigación por parte del bibliotecario de acuerdo con el tipo de información requerida de acuerdo al tipo de usuarios.
- No-usuarios con acceso a sus propias fuentes de información. Son los no-usuarios que tienen acceso a otras fuentes de información fuera de la biblioteca, como suscripción a base de datos, acceso a asociaciones, etc. La acción a tomar en este caso como menciona la autora es: conocer cuáles son esos medios, quienes son este tipo de no-usuarios ya que ellos se tornan fuentes de información en la institución.

- No- usuarios con demandas de productos no tradicionales a los servicios de la biblioteca. Son los no-usuarios que tienen necesidades de información en relación a la organización misma de la institución, a autora indica que es importante conocer cuáles son esas necesidades y ayudarlos con la finalidad de atraerlos a los otros servicios que la biblioteca ofrece.

Consonni (2010), presenta los resultados de una encuesta aplicada a los no-usuarios de hecho de la biblioteca digital de la Università degli Studi di Milano para promover el uso de la biblioteca digital y conocer las razones por que ellos no usan los servicios de la misma. El autor presenta dos tipos de no-usuarios, para la investigación que desarrolló utilizó el primer tipo ellos son los siguientes:

- No- usuarios reales o no-usuario de hecho: las personas que utilizan un servicio sólo una vez y luego deciden no usarlo más.
- Usuarios potenciales: personas que nunca han utilizado el servicio, ya sea que lo sepan o no.

El autor menciona que para adoptar una metodología encontró mucha información sobre estudio de usuarios, enfatiza que no existe experiencia sobre estudio de no-usuarios de bibliotecas digitales e indica la importancia del estudio de no-usuarios para conocer lo que realmente esperan de la unidad de información.

Katz (1974) nos presenta una clasificación de los no-usuarios de un servicio de referencia:

- No-usuario total: El que tiene otros medios para acceder a la información o así él lo piensa.
- El usuario infrecuente; que nunca u ocasionalmente puede pedir auxilio en el área de referencia. Este no-usuario se caracteriza por tener una educación secundaria básica, que obtiene información a través de los medios de comunicación y el intercambio de información entre amigos y vecinos.

- El no-usuario total, que tiene otras formas de obtener información y no es consciente de lo que la biblioteca tiene para ofrecerle. No-usuario con educación limitada, renta limitada y posiblemente con ambiciones limitadas.

Buryi-Shamarian (1985), autor ruso, estudió a los no-usuarios de información científico-técnica, dividiéndolos en dos tipos los (i) No-usuarios convencidos y los (ii) no-usuarios voluntarios y este último grupo lo dividió en nueve subgrupos de acuerdo al tipo psicológico propuesto por el mismo autor a saber: Omnisciente, escépticos, hombres de negocios, apáticos, obedientes, independientes, negativos, retraídos, pseudo-paupérrimo. A través de esta tipología el autor describió el comportamiento de cada uno de ellos razón por la cual no usarían la biblioteca es decir este no-uso dependería directamente del usuario.

Cuando se menciona cuáles serían las razones de no-uso por ejemplo tenemos a Sridhar (1994) él nos indica que las razones para el no-uso de la biblioteca serian por: (i) la necesidad, el usuario tiene que tener clara cuál es su necesidad para que sea más rápidamente satisfecha (ii) el usuario, relacionado con las competencias, conocimientos personales y habilidades cognitivas (iii) la fuente (o biblioteca) dependiendo del usuario este no-uso se puede deber a aspectos físicos y barreras intelectuales falta de competencia.

La mayoría de los estudios son sobre tipos de no-usuarios de biblioteca públicas, considerados de acuerdo con el rol que ella tiene de ofrecer información a todos los miembros de la sociedad es decir llegar a los diferentes tipos de usuarios con sus diferencias particulares cada una de ellas y sobre todo con diferentes niveles de necesidad de información. En esta parte podemos decir que existe una pequeña diferencia con la BU ya sabe cuál es su misión dentro de la universidad y conoce el tipo de información que puede necesitar sus usuarios más enfocada a la producción académico- científica.

A partir de los ocho tipos de no-usuarios presentados, podemos observar que los tipos y no-usos de la biblioteca están relacionados en su mayoría con la parte psíquica del usuario es decir sus competencias, habilidades, percepciones, etc. Y la otra causa tiene que ver con el mismo sistema de información biblioteca el *layout*. Teniendo que ninguno de ellos es de bibliotecas universitarias así, intentamos elaborar una tipología de no-usuarios de bibliotecas universitarias a saber:

- (i) Aquellos que tienen desconocimiento de la existencia de la biblioteca y no saben que recursos tiene y si ese recurso les puede servir, no-usuario por desconocimiento.
- (ii) Aquellos que tienen acceso a la información en otras fuentes de información, saben que existe la biblioteca, pero no hacen uso de los servicios de la biblioteca, utilizan otros recursos no-usuarios por conveniencia.
- (iii) No-usuario que, por razones de vulnerabilidad, ubicación geográfica, tiempo disponible no pueden tener acceso a la biblioteca, aunque ellos lo desean, no-usuarios involuntarios.
- (iv) Aquello que antes eran usuarios reales y que por alguna mala experiencia se convierten en no-usuarios, ellos son los no-usuario por ergonomía.
- (v) Los no-usuarios de acuerdo con la generación en que nacieron, los no-usuarios milenios, ellos aprendieron a convivir con la inmediatez de la tecnología y quieren que sus necesidades sean satisfechas de acuerdo con las condiciones de ellos y si no es así dejan de usar la biblioteca.

Por la característica principal de la inmediatez citada por Castell (2006), la nueva generación adolescentes quieren solucionar sus problemas en un mínimo de tiempo, como por ejemplo para ellos el trasladarse el llenar formularios (trámites burocráticos no tienen mucho sentido) esto puede ser corroborado en un estudio realizado a no-usuarios de la biblioteca universitaria de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM en el 2017, una de las respuestas de los no-usuarios para no usar los servicios de la biblioteca fue que: los trámites relación al préstamo interbibliotecario son muy demorado.

A partir de la revisión de la literatura y la participación de los alumnos en los pre-test se elabora una lista de razones de no uso de la biblioteca, las cuales las dividimos en dos grupos: (i) razones externas de no-uso de la biblioteca y (ii) razones internas de no-uso de la biblioteca. continuación, el cuadro 13 y 14, presentamos una relación de razones por las que los no-usuarios no usarían las bibliotecas

Cuadro 13 - No-uso de la biblioteca por razones externas

Biblioteca	No-uso por
Infraestructura	Falta de mobiliario Servicios higiénicos descuidados Falta de enchufes Acceso para personas con deficiencia
Administración	Falta de marketing Falta de estudio de usuarios Falta de integración curricular con el acervo Faltan capacitaciones a los ingresantes sobre las bases de datos Seguridad de los ambientes
Servicios: físicos y virtuales	Por ejemplo, prestamos interbibliotecario muy demorados.
Acervo	Desactualizado Desorganizado en los estantes
Uso de medias sociales	No ser muy difundido Implementación de aplicativos con los servicios de la biblioteca
Profesional del área de atención	No son amables La idea errada de la biblioteca y profesional que trabaja en ella.
Tecnología	Internet es muy lento No cuentan con equipos como (cámaras de video, proyectores, software para edición de videos) ambientes multimediales para trabajos grupales.

Fuente: elaboración propia.

El no-uso de la biblioteca universitaria puede responder a diferentes factores, aspectos o componentes que están en relación directa con la biblioteca como institución o pueden estar en relación con el aspecto personal del no-usuario. En el cuadro anterior indicamos algunas razones directamente relacionadas a la biblioteca las cuales fueron indicadas de acuerdo a nuestra experiencia como bibliotecarios y también fueron indicados por los no-usuarios en los pre-test y en el último cuestionario aplicado a los no-usuarios de biblioteca universitaria en México. Como observamos en el cuadro 14.

Cuadro 14 - No-uso de la biblioteca por razones internas

Usuario	No-uso por
Factor psicológico	(Factor emocional) experiencia negativa Predisposición
Instrucción	Educación (conocimientos previos) Uso de tecnología
Alfabetización informacional	Desarrollo de competencias para buscar, usar, evaluar informaciones – capacitaciones en alfabetización informacional
Tiempo	Horarios para trasladarse de un lugar a otro. (desde su facultad hasta la biblioteca central)
Fenómeno natural	Temblores, terremotos. Etc.
Ergonomía	Confort térmico: (temperatura, humedad y ventilación) Confort acústico Confort luminoso.
Usabilidad de software	La interface puede frustrar, irritar o dificultar al usuario

Fuente: Elaboración propia.

Como hemos podido observar el no-uso de la biblioteca se puede estar en relación con dos indicadores claves, con relación a la biblioteca en si como institución y al usuario y su naturaleza psíquica con sus emociones personales, en realidad puede deberse a los dos factores al no-uso de la biblioteca, lo cual después de aplicado la entrevista podremos comprobarlo. Totterdell (1976) menciona que todas esas fallas pueden tener un efecto en el nivel de uso de la biblioteca y ni todas esas fallas son debido a falta de recursos.

El presente capítulo incluirá la descripción de los aspectos metodológicos, tipo de investigación, metodología, muestra, instrumento de colecta de datos, antecedentes en el estudio de no-usuarios elaboración y aplicación de un cuestionario que fue aplicado en México, entrevista aplicada en Brasilia a los no-usuarios de la BCE-UnB, a los responsables de la BCE-UnB. Y finalmente la contextualización del ámbito donde se desarrolló la presente investigación, datos de la Universidad de Brasilia (UnB) e información de la Biblioteca Central de la UnB que nos permitirá hacer un diagnóstico situacional.

3.1 Metodología

Existen innumerables desafíos a ser vencidos en 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. La presente metodología presentada es una propuesta que fue construida a lo largo de cuatro años, primero paso por la aplicación de un cuestionario para luego ser aplicado una entrevista con los protagonistas de la presente investigación.

Por lo expuesto podemos decir que nuestra propuesta metodológica se encuadra en la metodología investigación – acción²⁶ que proviene de las ciencias sociales e fue introducida en Brasil en el campo de la educación y en el planeamiento rural por Pinto (1989), sociólogo brasileño. 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 las diferentes áreas del conocimiento. Al respecto Egg (1990) describe los términos que la componen: investigación, acción y participación y como estos se interrelacionan para dar resultado a la democratización de saberes, opiniones en el proceso de intercambio de experiencias, vivencias en relación a la tecnología, entorno social, costumbre de los actores involucrados, conociendo así los problemas y posibles soluciones enfrentados por estos últimos.

²⁶ Termino en português. *pesquisa-ação*

A investigación-acción por ser participativa supone un conjunto de procedimientos técnicos e operativos para el conocimiento de la realidad o un aspecto de esta, con el objetivo de transformarla en acción colectiva. Al respecto dice Thiollent (1985) “es necesario definir con precisión, cual es la acción, quienes son los agentes, sus objetivos y obstáculos, cual 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”.

Nuestra investigación 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 pesquisa 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. A si, la investigación nos permitió la incorporación de una definición con características propias, con la finalidad de contribuir en el estudio de usuarios e no-usuarios de las bibliotecas universitarias.

3.1.1 Tipo de investigación.

Esta tesis está encuadrada en la tipología de una investigación exploratoria, caracterizándose como exploratoria considerando que el tema de no-usuarios de información de bibliotecas universitarias es prácticamente inexplorado hasta el momento según las búsquedas realizadas en las diversas bases de datos del área de ciencias de la información no ubicamos investigaciones al respecto. Se encuentran innumerables artículos que tratan del tema de estudios de usuarios de información, necesidades de información de usuarios de información, mas no en el área de “no-usuarios de información”. Mueller (2007) menciona que la investigación exploratoria tiene el objetivo de reunir datos, informaciones, padrones, ideas o hipótesis sobre un determinado problema o pregunta de investigación con poco o ningún estudio anterior, iniciando una exploración a partir de una idea principal.

Con relación a la naturaleza de esta investigación es preponderantemente cualitativa de acuerdo con Minayo (2004) enfocase en el mundo de los significados de las acciones y relaciones humanas, un lado no perceptible y no captable en ecuaciones y estadísticas. Es decir, el aspecto de relevancia de la investigación está basado en la realidad de las personas en sus experiencias y prácticas, demostrando la calidad y no la cantidad de los datos obtenidos. Vamos analizar hechos de la interacción social que llevan

a los alumnos público objetivo de la biblioteca universitaria a convertirse en no-usuarios de ellas.

El horizonte temporal de la presente investigación se reporta desde la elaboración del proyecto hasta la presentación de los resultados finales correspondiendo al siguiente período: marzo de 2015 a diciembre de 2018.

Son diversas experiencias, metodologías e instrumentos que se pueden utilizar para realizar un estudio de usuarios, como menciona Cunha (1982). Realidad diferente en relación con el estudio de no-usuarios, como hemos mencionado en la revisión de literatura no hemos encontrado experiencias, modelo de metodología para la realización de tal estudio, como podemos observar en el cuadro 15 existen diferencias entre estudio de usuarios y estudios de no-usuarios.

Cuadro 15 - 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	No pueden ser abordados en la biblioteca.
Puede aplicar el instrumento de coleta de datos, sin preguntas filtros	Antes de aplicar el instrumento primero se tiene que aplicar una pregunta filtro para saber si es no-usuario
Las alternativas de cuestionario, formulario, 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.

Por lo tanto, de acuerdo con nuestra experiencia como bibliotecarios y de las respuestas a los pre-test aplicados a los no-usuarios tanto en México como el Brasilia fuimos elaborando el instrumento para recolectar información, también a partir de los pretest pudimos delimitar el indicador de tiempo para quien sería considerado no-usuario de una biblioteca universitaria, puesto que teníamos referencia de un año de no uso de la biblioteca para ser considerado no-usuario de una biblioteca pública.

Como técnica para la recolección de datos de la presente investigación se utilizó la entrevista semiestructurada, motivados a partir de las respuestas de un tipo de no-usuarios cauterizados por la generación a la que pertenecen, los nativos digitales, los milenios que fueron la muestra de no-usuarios del cuestionario aplicado en México. La entrevista nos permitió saber los porqués, el sentir, sugerencias y puntos de vistas de los no-usuarios. Por lo tanto, según el cuadro 16, estudiamos una comunidad de usuarios con un perfil característico encajándose en el abordaje social en el estudio de usuarios de (ARAUJO, 2010).

Cuadro 16 - Abordajes en el estudio de usuarios

Tradicional	Alternativa	Social
Está enfocado al sistema. Tratamiento de la información en su dimensión física, privilegiando su dimensión material.	Esta enfocado en el sujeto de la información. Información como construcción subjetiva en la mente de los sujetos.	Está enfocado en lo colectivo. Información como construcción social y tecnológica

Fuente. Adaptado de Araujo (2010)

3.2 Contexto de la investigación

Es importante conocer algunos datos de la Universidad de Brasilia (UnB), como está planificada, organizada, puesto que la biblioteca universitaria depende de las políticas y modelo educativo en el que fue desarrollada la universidad

3.2.1 Universidad de Brasilia

Algunos datos importantes de la Universidad de Brasilia (UnB), institución a la que pertenece la Biblioteca Central, lugar donde se llevará a cabo el estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias. La Universidad de Brasilia tiene un área de más de 500 mil m² posee cuatro *campus*, UnB Planaltina_ donde se desarrollan las áreas relacionadas a ciencias naturales y agrarias, UnB de Ceilândia especializado en las áreas de ingenierías, UnB do Gama, especializado en las áreas de salud. De acuerdo con el cuadro 17, la UnB también posee 12 institutos, 14 facultades, 53 departamentos y 12 centros.

Cuadro 17 - Componentes institucionales de la UnB

Componentes Institucionais	Total
Decanatos	8
Institutos	12
Faculdades	14
Departamentos	53
Centros de Pesquisa	12
Centros de Ensino e Pesquisa	4
Núcleos	36
Secretarias	4
Órgãos Complementares	6
Órgãos Diversos	10
Hospital Universitário	1
Hospital Veterinário	2
Bibliotecas	4
Fazenda Água Limpa	1
<i>Campi</i>	4

Fuente: Universidade de Brasília. Anuário Estatístico da UnB – 2017.

La UnB es referente nacional en enseñanza, investigación y extensión. Tiene nota máxima en el Índice Geral de Cursos (IGC/Inep/MEC), mejor universidad de la región Centro Oeste de Brasil, una de las 10 mejores del país, conforme muestran los resultados del *Ranking Universitário Folha 2016*²⁷. Oferta más de 100 cursos de graduación y decenas de programas de posgraduación. El acceso a las carreras de graduación es realizado por selecciones que incluyen el vestibular nacional, el Programa de Avaliação Seriada (PAS) y el Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). El ingreso a la maestría y el doctorado ocurre a lo largo del año, de acuerdo con el calendario establecido por los programas de posgraduación. A continuación, el cuadro 18 que muestra los datos desde el 2013 hasta el 2017 de alumnos de graduación, posgraduación, docentes y personal técnico y administrativo.

²⁷ <http://ruf.folha.uol.com.br/2016/ranking-de-universidades/>

Cuadro 18 - Evolución de la población universitaria de la UnB, 2013-2017

Ano	Discentes		Docentes	Técnico-Administrativos	Total
	Alunos de Graduação ¹	Alunos de Pós-Graduação			
2013	34.453	8.386	2.663	2.596	48.098
2014	36.372	7.509	2.695	2.623	49.199
2015	37.982	8.153	2.749	3.024	51.908
2016	37.071	7.599	2.744	3.159	50.573
2017	39.624	8.048	2.787	3.198	53.657

Fuente: Universidade de Brasília. *Anuário Estatístico da UnB* – – 2018 (2013-2017)

En el año 2017 la UnB tiene 53.657 alumnos matriculados, se muestran los datos del 2017 puesto que el anuario estadístico es publicado en el segundo semestre del siguiente año es decir en este caso el 2018.

Otro dato importante es el que se puede observar el cuadro 12, se presenta el promedio de años de edades de los estudiantes de graduación, vemos como el 77.30% son alumnos entre las edades de 19 a 24 años, los milenios, generación 19, edades de los no-usuarios muestra de nuestra investigación.

Cuadro 19 – Alumnos de los cursos de graduación, por Sexo y edad.

Faixa Etária	Feminino		Masculino		Total	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Até 18 anos	166	51,70%	155	48,30%	321	3,20%
De 19 a 24 anos	3.913	51,30%	3.718	48,70%	7.631	77,30%
De 25 a 29 anos	428	45%	523	55%	951	9,60%
De 30 a 34 anos	145	38,90%	228	61,10%	373	3,80%
De 35 a 39 anos	93	37,10%	158	62,90%	251	2,50%
De 40 a 44 anos	37	25,30%	109	74,70%	146	1,50%
45 anos ou mais	69	33,70%	136	66,30%	205	2,10%
Total	4.851	49,10%	5.027	50,90%	9.878	100%

Fonte: Censo da Educação Superior 2017

Otro de los aspectos que nos gustaría resaltar es el uso de internet y las redes sociales para que las universidades brinden información sobre los servicios que ofrece.

La UnB está presente a través de su página electrónica (www.unb.br²⁸) en la cual publica noticias sobre las actividades académicas y administrativas del *campus*, en enseñanza, pesquisa y extensión, en el 2016 según indica el anuario de la UnB se publicaron 890 reportajes y 27 artículos y noticias de las principales investigaciones, premiaciones y evaluaciones para el reconocimiento institucional de la misma.

En relación con las redes sociales está orientado al diálogo de la universidad con el público, compartiendo informaciones y contenidos producidos por la secretaria de Comunicación. Según el *Relatório de Autoavaliação Institucional 2016* informa que el público mayoritario de *Facebook* está entre las edades de 18 a 34 años coincidiendo con las edades de los alumnos de graduación y posgraduación de la UnB. El Facebook es uno de los medios más utilizados por los alumnos para obtener alguna información de la UnB con un 36%, a diferencia de un 41% de profesores y técnicos que prefieren utilizar la página web para obtener información, este hecho refleja como el perfil de los usuarios va cambiando de acuerdo con la generación a la que pertenecen, este punto abordaremos con más detalles en el ítem tipos de usuarios.

Podemos obtener más información de cómo la UnB viene evolucionando a través del último anuario²⁹ el último fue publicado el 2017 y reúne datos desde el 2016 hasta hace 5 años atrás, los datos estadísticos del 2017 recién serán publicados el segundo semestre del 2018 motivo por el cual no es considerado en el presente documento. Este anuario nos muestra como se ha incrementado el número de sus alumnos, cuadro de personal, acciones comunitarias, información sobre los centros, asesorías, secretarías, presupuesto y convenios.

3.3.2 Biblioteca Central de la Universidad de Brasilia (BCE- UnB)

Describir la Biblioteca Central de la Universidad de Brasilia (BCE/UnB) implica reflexionar inicialmente sobre su trayectoria de 55 años desde los contextos de la creación de la Universidad de Brasilia (UnB) en 1962 pasando por muchas circunstancias políticas, sociales y culturales que históricamente la construyen como modelo de universidad de Brasil.

²⁸ <http://www.unb.br/>

²⁹ Anuário publicado por el Decanato de Planejamento e Orçamento (DPO) consultar en: http://www.dpo.unb.br/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=56&Itemid=742

La BCE/UnB fue creada en 1962, de acuerdo con el segundo ítem del artículo 41-43 Capítulo V, título I, del Estatuto de la UnB, publicado no *Diário Oficial da União* n. 7, del 11/07/2011. La BCE/UnB, consta en la estructura de la universidad, como órgano complementario. Su competencia es “generar e mantener actividades de carácter permanente y de apoyo necesarias al desenvolvimiento de enseñanza, pesquisa y extensión” (UnB, 2011, p. 22). Para tal caso debe ser dirigida por un director designado por el Rector, con aprobación del Consejo Universitario, ella debe contar también.

La BCE/UnB fue construida en el transcurso del desarrollo de la UnB pasando por varias etapas desde su concepción, inicialmente comenzó a funcionar en las instalaciones del edificio del Ministerio de Educación y Cultura, en el edificio 1 de la Explanada de los Ministerios, donde ocupaba el sexto piso. El traslado definitivo de la BCE/UnB para el lugar donde ahora está ubicado ocurrió en marzo de 1973. El edificio de 16.000 m², con capacidad para un millón de volúmenes y capacidad para 2,000 usuarios, localizada en la plaza mayor de la UnB, lugar destinado por Lucio Costa e Oscar Niemeyer³⁰.

Actualmente la BCE/UnB tiene 1,5 millones de ejemplares, ocho salas de estudios individuales destinadas para alumnos de posgraduación y 10 salas destinadas para estudios en grupos. En las salas de estudio colectivo tienen aproximadamente 1 800 sillas. A parte de los servicios tradicionales de préstamo de libros, búsqueda en el catálogo en línea, acceso al repositorio institucional y a las bases de datos con las que tiene convenio la BCE/UnB también ofrece los siguientes servicios: Elaboración de fichas calcográficas para tesis y disertaciones de la UnB, laboratorios de acceso digital para alumnos, profesores y servidores en general, auditorio, sala para capacitaciones, salones de clase, cabinas de audio y video, capacitación en uso de bases de datos. También está presente en las redes sociales a través del Facebook. La Biblioteca Central (BCE) cuenta con 190 trabajadores en las diferentes áreas ofreciendo servicios a sus usuarios externos e internos.

En el último *Relatório de Autoavaliação Institucional 2016*, indica la situación de la Biblioteca Central de la UnB en los aspectos de infraestructura, servicios de información, Automatización y plano de acervo. A continuación, detallaremos el aspecto

³⁰ Detalhes sobre a história da BCE no site. <http://www.bce.unb.br/sobre-a-bce/>

de automatización siendo un soporte importante cuando nos referiremos a los servicios virtuales que brinda la BCE-UnB. Son ellos:

- Sistemas de gestión que utiliza la biblioteca es el *software* denominado Pergamun, el cumple las siguientes funciones: Selección/adquisición, catalogación, circulación (prestamos, renovación, registro de usuarios, etc.) reportes, consulta de acervos y catálogo.
- Acceso a internet por medio de red de Wifi.
- Dos laboratorios de acceso digital (laboratorio de capacitaciones, y laboratorio para la comunidad universitaria).
- Base de datos de acceso *online* (9 bases de datos de las diferentes áreas del conocimiento).
- Portal de Periódicos Capes.
- Posta de Salud Basado en Evidencias.
- Bibliotecas digitales: Repositorio Institucional de la UnB, Biblioteca Digital de monografías, Biblioteca Digital y Sonora, Libros Electrónicos de la UnB, Repositorio de Objetos Digitales de Aprendizaje.
- Portal de Periódicos de la UnB y Portal de Conferencias de la UnB.
- Servicio de videoconferencias.
- Producción y adaptación de contenidos para deficientes visuales.
- Mantención de redes sociales. (*Relatório de Autoavaliação Institucional 2016*. (2017).

En esos 55 años, BCE/UnB ha venido actuando como un centro de informaciones y conocimientos con el firme propósito de contribuir para mejorar la calidad de enseñanza, investigación y extensión de sus usuarios reales (alumnos de graduación, posgraduación, profesores, investigadores) usuarios potenciales (personal técnico, administrativos y público en general). La circulación de usuarios es en media de 3, 500 personas por día.

3.4 Universo y muestra

La muestra estará compuesta por dos grupos (i) no-usuarios de la Biblioteca Central de la UnB y (ii) Director de la BCE-UnB, personal responsable del área de marketing y personal responsable del área de referencia.

En relación al grupo (i) el universo estará conformado por los alumnos de graduación de la sede Darcy Ribeiro de la Universidad de Brasilia, estos alumnos tienen la característica de ser no-usuarios de la biblioteca central de la UnB. A continuación, explicamos cómo delimitaremos la muestra.

En las ciencias de la información no encontramos experiencias metodológicas de elección de la muestra para la realización de estudios de no-usuarios. Como no se conoce la población de no-usuarios, utilizamos el muestreo no probabilístico que se caracteriza por todas las unidades que componen la población no tienen la misma posibilidad de ser seleccionada también es conocido como muestreo por conveniencia, no es aleatorio, razón por la que se desconoce la probabilidad de selección de cada unidad o elemento de la población. Pineda *et al.* (1994) y el criterio para la elección de la muestra es la denominada por juicio del investigador o también es denominado muestreo por criterios estos tipos de muestreo está basado en la elaboración previa de ciertos criterios que la muestra debe cumplir y luego se les aplica el método para la recolección de datos si cumplen con los criterios.

En el caso para la presente investigación los criterios son: no haber usado la biblioteca por seis meses, si son alumnos de graduación. Otro criterio que utilizamos fue la técnica de muestreo conocida como bola de nieve, es decir los entrevistados convidan nuevos participantes que ellos conocen y a si se va agrandando la red de entrevistados, este hecho se pudo comprobar en la presente investigación valiéndose de las redes sociales muchos entrevistados pasaron los números de otros amigos y así se pudo hacer el contacto con más entrevistados.

Una de las características cuando se trabaja con muestreo por criterios el investigador define las características que identificará a la muestra, así como los lugares posibles donde ubicarlos. En este tipo de muestra la cantidad es significativa cuando se busca llegar a un contacto directo con el entrevistado más si es importante cubrir una cantidad representativa por la calidad de sus respuestas evitando la redundancia exagerada. Para la presente investigación se consideró la aplicación de entrevista a no-usuarios estudiantes universitarios de graduación y teniendo conocimiento que ellos tienen clases en los tres turnos se planifico la aplicación de las entrevistas de la siguiente manera: Los siete días de la semana en los tres turnos (mañana, tarde y noche) en total en 21 tiempos con una media de 4 entrevistas por turno. Teniendo como mínimo la aplicación de entrevistas a 84 no-usuarios y un máximo de 105 no-usuarios entrevistados.

Finalmente, nuestra muestra fue conformada por 105 no-usuarios de la Biblioteca Central de la UnB. Los cuales cumplieron las siguientes características: alumno de graduación, que no hacen uso de ningunos servicios físicos o virtuales de la biblioteca en los últimos seis meses (un semestre). Este criterio de tiempo será usado para definir el periodo de uso o no uso de una biblioteca universitaria, considerando que, en general, el año académico se divide en dos semestres, este criterio puede ser adecuado teniendo en consideración que existen universidades que siguen un calendario diferente el año académico dividido en trimestres o cuatrimestres. A continuación, el cuadro 20 que muestra la conformación de la muestra donde observamos año de estudio y número de no-usuarios entrevistados.

Cuadro 20 - Muestra de no-usuarios de la BCE-UnB

AÑO DE ESTUDIO	NO-USUARIOS
I	21
II	13
III	33
IV	18
V	20
	105

Fuente. La autora

Los instrumentos de colecta de datos fueron aplicados en diversos ambientes fuera del entorno de la biblioteca, como por ejemplo parques, plazas de alimentación, cafeterías, comedor universitario, librerías, pasadizos, etc. Esto es con el afán de que nuestra muestra sea más heterogénea y podamos tener respuestas de no-usuarios estudiantes de las diferentes facultades. Por lo expuesto antes de aplicar el instrumento de recolección de información primero tenemos que identificar a los no-usuarios para lo cual elaboramos unas preguntas filtro que las denominamos preguntas pre-instrumento de aplicación.

Foto 1 - Lugares donde fueron entrevistados los no-usuarios



Fuente. La autora

3.5 Instrumentos de colecta de datos

Los instrumentos de recolección de datos se dividieron en dos partes: análisis documental y aplicación de entrevistas. Siendo este último un proceso, que fue elaborado durante el proceso de la investigación que duro cuatro años, pasando primero por la elaboración y aplicación de un cuestionario para luego ser elaborado una propuesta cualitativa a través de la aplicación de una entrevista.

3.5.1. Análisis documental

El análisis documental, de acuerdo con Pimentel (2001), é una técnica que utiliza documentos como subsidios para las investigaciones. El objetivo es extraer de ellos informaciones que serán organizadas e interpretadas conforme a los objetivos de la investigación propuesta.

En el caso para la presente investigación, fueron realizados análisis de documentos de la Biblioteca Central de la UnB, las bases de datos de datos internacionales: *Library Information Science Abstracts (LISA)*, *Library Literature & Information Science Full Text (LISTA)*, *The Education Resources Information Center (ERIC)*, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI) y en el buscador Google

Académico. También se reviso bases de datos nacionales como: catálogo de la Biblioteca Central de la UnB, biblioteca del Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), *Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação* (BRAPCI), Base de datos PERI³¹ da Universidade Federal de Minas Gerais UFMG.

A continuación, presentamos la experiencia de la aplicación de un cuestionario a los no-usuarios de una biblioteca universitaria, dicho cuestionario fue aplicado en México y sirvió de antecedentes para repensar la aplicación de un instrumento cualitativo a partir de un instrumento cuantitativo.

3.5.2 Experiencia cuantitativa: Cuestionario

El cuestionario es definido por Gil (2010, p. 120) como una técnica de investigación compuesta por un conjunto de preguntas, que son sometidas a las personas que participarán en la investigación, con el propósito de obtener informaciones específicas sobre el tema de la investigación. Para la presente investigación se elaboró un cuestionario con 14 preguntas que nos sirvió de referencia para la formulación de la definición de no-usuarios.

El cuestionario (Apéndice A) que fue aplicado en México pasó por dos pretest antes de su aplicación, (i) el primer pretest fue aplicado el 18 de mayo del 2016, a los estudiantes de la disciplina de Seminario en Comunicación y Mediación de la Información, participaron del pretest 8 alumnos identificados como no-usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Brasilia (BCE-UnB) (ii) el segundo pretest fue aplicado en la semana del 17 al 21 de abril de 2017 a 6 alumnos de graduación no-usuarios de la BCE-UnB los cuales fueron abordados en diferentes lugares de la universidad. Este cuestionario estaba escrito en idioma portugués para la aplicación en la Universidad Autónoma de México (UNAM) pasó por una traducción y adaptación al español que se habla en México.

³¹ A base de dados PERI contém artigos de periódicos e trabalhos publicados em anais de eventos técnico-científicos, refletindo a literatura nacional nas áreas de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Arquivista e outras áreas interdisciplinares. A base de dados conta com 50 títulos de periódicos indexados e 25 anais de eventos técnicos com mais de 7500 artigos indexados.

3.5.2.1 Estructura del cuestionario

El cuestionario estaba conformado por 14 preguntas de las cuales 6 eran preguntas abiertas y 8 preguntas cerradas. Las preguntas (1, 2,4 y 5) son preguntas sociodemográficas y las otras preguntas responden a: identificar las razones del no-uso de la biblioteca e identificar los recursos electrónicos que los no-usuarios utilizan para desarrollar trabajos académicos. La construcción de las preguntas y alternativas del cuestionario fue un proceso elaborado a partir de las respuestas de los no-usuarios en los pre-test aplicados.

Por ejemplo, las preguntas 11, 12 fueron elaboradas siguiendo los criterios: infraestructura, colección, servicios y tecnologías de información de las bibliotecas universitarias. Dichas preguntas tenían la opción de alternativas múltiples y con la opción de escoger al final la alternativa “**Otras razones, indica cuáles...**” donde el encuestado podía manifestar libremente otras opciones que no fueron considerados en las alternativas presentadas. Por tal sentido esta última alternativa fue muy importante al reflejar el sentir de los no-usuarios.

Presentamos la última versión de la pregunta 11 con las alternativas propuestas por nosotros con nuestra experiencia como bibliotecarios y alternativas surgidas de los pre-test.

Pregunta 11 del cuestionario. ¿Por qué No usas los servicios (físicos o virtuales) de la biblioteca de tú universidad?

(Puedes marcar más de una opción)

ALTERNATIVAS
No conozco los servicios que ofrece
La colección de libros y revistas están desactualizados
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 conosco la biblioteca/ nunca fui
El personal ni me atiende ni me ayuda
Los prestamos interbibliotecarios son muy complicados
No tengo carne de biblioteca

“Otras razones, indica cuáles...” -----

Esta última alternativa nos permito conocer la opinión de los no-usuarios ya que dentro de las alternativas presentadas en el cuadro no se encontraba la razón por las cuales ellos no hacían uso de la biblioteca.

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/electrónicos
5	Aceso a repositorios digitales
6	Aceso a bases de datos especializadas
7	Aceso a bibliotecas digitales
8	Busco en Google
9	Intercambio información con amigos
10	Uso las redes sociales

“Otras alternativas, indica cuáles...”-----

En la parte de otras razones, indica cuales, los encuestados colocaron algunas alternativas que no estaban incluidas y al final del pretest estas sugerencias fueron incorporadas como alternativas en el cuestionario final. Estas sugerencias sólo podrían ser dichas por alguien que ya paso por estas situaciones.

Las preguntas que están con relación con datos demográficos: 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, participación de los no-usuarios en las redes sociales académicas, nos permitieron hacer el cruce de preguntas y tratar responder algunas inferencias.

3.5.2.2 Aplicación del cuestionario

Este cuestionario es el producto de la pasantía doctoral que se realizó en el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de Información (IIBI). Dicho cuestionario fue validado y revisado por el profesor Juan José Calva González especialista en el tema de estudio de usuarios. El cuestionario fue aplicado a los no-usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Autónoma de México (UNAM).

Fue aplicado en el primer semestre del año académico 2017 entre el mes de mayo específicamente. De los más de 200 alumnos de la FFyL de la UNAM a los cuales se les aplico las preguntas pre-cuestionario fueron 56 alumnos que según sus respuestas se encajan con los criterios antes mencionados convirtiéndose en nuestra muestra de no-usuarios de biblioteca universitaria. Estos no-usuarios fueron abordados en los diferentes ambientes de la facultad de: pasillos, cafeterías, espacios de convivencias grupales, puerta de ingreso a la facultad, entre otros. Los principales resultados del cuestionario son presentados como apéndice.

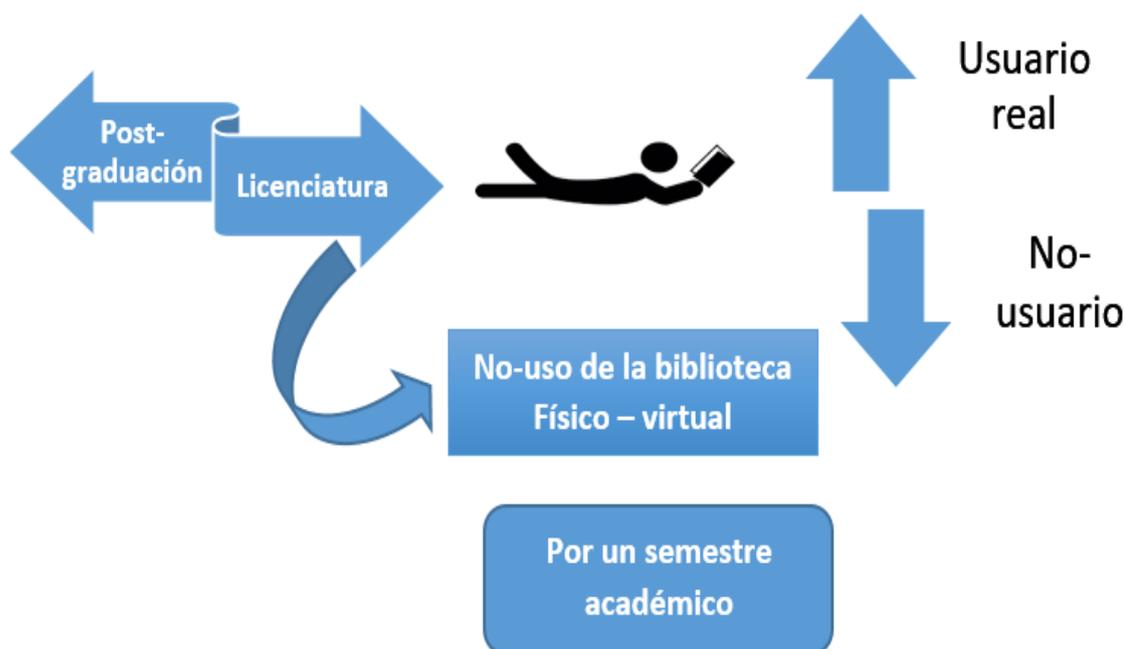
3.6 Preguntas filtro pre-entrevista

La aplicación de la entrevista se dividió en dos etapas: (i) aplicación de preguntas filtros y (ii) aplicación de la entrevista.

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 la entrevista.

Estas preguntas son formuladas con el objetivo de identificar nuestra muestra considerando saber primero si el alumno entrevistado es alumno de licenciatura y segundo si es no-usuario de la BCE-UnB de acuerdo al indicador de tiempo propuesto en la presente investigación. A continuación, el esquema, de las preguntas filtros (Figura seis).

Figura 6 - Preguntas filtro para el estudio de no-usuarios



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 filtros. 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?** **SI** **NO**
Si la respuesta fuera SI, formular la pregunta 2

2. ¿ Usas la biblioteca de tu facultad ? **SI** **NO**

Si la respuesta fuera SI, 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 computadores)

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 6 meses
- B. Hace menos de 6 meses
- C. Nunca use

Si la respuesta fuera la alternativa **A** o **C** se aplicara el cuestionario, puesto que 6 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. En este caso para la presente investigación se aplicó la entrevista.

3.7 La entrevista

Para la presente investigación se aplicó la entrevista como instrumento para la recolección de datos. Dicho instrumento será aplicado a los no-usuarios de la BCE-UnB y también se aplicaran entrevistas al personal de la BCE-UnB, (Director, responsable del área de servicios y responsables del área de referencia) con la finalidad de aclarar algunos datos mencionados en las entrevistas con los no-usuarios.

Se puede definir la entrevista como la técnica en que el investigador se presenta frente al investigado y le formula preguntas, con el objetivo de obtener los datos que le interesan para su investigación. La entrevista es, por lo tanto, una forma de interacción social. Como menciona Gil (2010) específicamente es una forma de diálogo asimétrico en que una de las partes busca recolectar datos y la otra se presenta como fuente de información

Se aplicó la entrevista semiestructurada, este tipo de entrevista está constituido de preguntas abiertas y organizados en un orden determinado, pudiendo el entrevistador incrementar preguntas para esclarecimiento de eventuales dudas que puedan surgir en el momento de la entrevista como menciona (Laville; Dionne, 1999). Una de las características de este instrumento es la flexibilidad. Las preguntas son previamente definidas, más el investigador tiene la posibilidad de buscar esclarecimientos y elaborar otras preguntas (MAY, 2004). Las preguntas “abiertas” son particularmente útiles cuando aún no tenemos información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando esta información es aún insuficiente. También sirven en situaciones donde se desee profundizar una opinión o los motivos de un comportamiento.

Por lo antes mencionados emprendimos la tarea de aplicar entrevista como instrumento de colecta de datos con la finalidad de explorar confesiones más allá de las respuestas tradicionales. Por ejemplo podríamos conocer ¿cuáles bibliotecas conocen, admiran y les parecen dotadas de buena infraestructura en las cuales se sentiría atraído a asistir?, ¿cuál es la verdadera razón, más allá del rechazo a los trámites e infraestructura por la que no asisten a la biblioteca, acaso es un tema cultural/emocional como impaciencia, rechazo “por sistema”, o por comodidad con el statu quo; o quizás se debe a una laguna en su propia alfabetización informacional que los mismos no-usuarios no tienen idea de lo que es. O se puede deber a la practicidad en el uso de motores de búsquedas como *Google*.

3.7.1 Estructura de la entrevista

La entrevista busca responder a los OE2 y OE3 de la presente investigación. Para ello presenta tres preguntas principales semiestructuradas y cada una incluirá 13 sub-preguntas que nortearán el dinamismo de la entrevista, a continuación, la estructura de la entrevista.

Pregunta N. 1 Motivos del no-uso de la biblioteca

Indicador: no-uso de la biblioteca

Las respuestas de las preguntas principales nos llevarán a formular sub-preguntas que nos permitirán identificar las razones que pueden llevar a tener no-usuarios de

bibliotecas. Estas posibles razones las dividimos en dos categorías, (i) relacionadas a la naturaleza de la biblioteca y (ii) las relacionadas al sentir del usuario como ser humano.

En relación con la Biblioteca

- Infraestructura
- Administración
- Servicios: físicos y virtuales
- Acervo
- Profesional que atiende
- Tecnología
- Usabilidad

En relación al usuario

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

Las preguntas que serán formuladas para el indicador: No-uso de la biblioteca

1. ¿Puedes contarnos por qué no haces uso de la Biblioteca Central de la UnB?
2. ¿Tus profesores te han indicado que visites la biblioteca?
3. ¿Dentro de los cursos que tienes que llevar durante los semestres hay alguno de ellos que tenga que ver con usos de recursos de información, o como realizar búsquedas de información?
4. ¿Sabes si existen visitas orientadas a la BCE-UnB?
5. ¿Estas siguiendo el Facebook de la UnB y? sabes si la BCE-UnB tiene Facebook?

Pregunta N. 2 Fuentes de información que usan los no-usuarios

Indicador: Recursos usados fuera de los entornos de la Biblioteca

Vamos a buscar analizar las fuentes de información utilizadas por los no-usuarios, los criterios para su elección y los usos que les dan a estas fuentes de información.

Por ejemplo, en cuestionario aplicado e los no-usuarios de la biblioteca de la facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, dio como unos de los resultados a Google como el recurso más usado fuera de los entornos de la biblioteca. Lo cual no nos permitió indagar las razones y porqués. Lo cual será diferente con la entrevista teniendo la posibilidad de repreguntar.

Las preguntas que serán formuladas para el indicador: Recursos usados fuera de los entornos de la Biblioteca.

1. ¿Dónde es el primer lugar que usas para buscar información?
2. ¿Cuál es la primera idea que tienes a la hora de buscar información?
3. ¿Qué te gusta de Google?
4. ¿Por qué te gusta de Google?
5. ¿Cómo consigues la bibliografía recomendada por los profesores?

Pregunta n. 3 Posible uso de la Biblioteca

Indicador: propuestas y sugerencia

El entrevistado no-usuario de la biblioteca es el protagonista es el futuro usuario real, por tanto, si conocemos sus ideas, sugerencias, su sentir y pensar en relación en mejoras de los servicios de la biblioteca, será muy útil.

Preguntas que serán formuladas para el indicador: Posible uso de la Biblioteca -
Variables: propuestas y sugerencia

1. ¿Si te invitasen a ser director de la biblioteca qué harías para que tus compañeros usen las bibliotecas?
2. ¿Si tuvieras el poder de hacer algunas cosas para atraer a los alumnos a la biblioteca qué harías?
3. ¿Qué tendría que cambiar en la biblioteca para que seas un usuario?

3.7.2 Pretest de la entrevista

El pretest fue aplicado en el mes de diciembre del 2017 en los diversos ambientes de la UnB, siguiendo las indicaciones de las preguntas filtro. Se realizó las preguntas filtro a un promedio de 20 alumnos de los cuales 14 no cumplían los requisitos al final siendo aplicado el pretest a 6 alumnos no-usuarios de la BCE-UnB. Los cuales fueron de las diferentes facultades. En el cuadro 21 las facultades a las cuales pertenecen y sus respectivos años de estudio.

Cuadro 21 - Facultades e año de estudio de los no-usuarios de la BCE-UnB

Facultad	Año de estudios
Geología	V
Lengua extranjera	IV
Física	VIII
Traducción ingles	II
Letras portuguesa	VII
Agronomía	III

Fuente. Elaboración propia

Observaciones del pre-test. Por ser los alumnos abordados en ambientes comunitarios, muchos de ellos se reúnen entre amigos para conversar o coordinar algún trabajo o también hay casos que se encuentran alumnos estudiando solos, por lo tanto, se tenía que ver estrategias dinámicas e menos formales a la hora de abordarlos. Otra observación es un poco el des conforto al inicio de los entrevistados porque pensaban que iban a ser muchas preguntas.

Un detalle importante que pudimos observar en el pre-test fue que cuando ellos respondían la primera pregunta, los motivos del no-uso de la biblioteca, ellos ya respondían por qué usaban Google, respuesta de la pregunta 2, entonces observamos que no se podía seguir una estructura rígida a la hora de formular las preguntas, tonándose así la entrevista más dinámica alternando preguntas y repreguntas. Lo cual sirvió mucho a la hora de aplicar la entrevista realizar repreguntas específicas a la pregunta 1 con la finalidad de ahondar en las respuestas. El pre-test también nos permitió releer las preguntas, vivirlas, adaptarlas y conócelas a profundidad para que sea un dialogo muy placentero, tal hecho permitió que en la hora de la transcripción de la entrevista fuera fácil el ordenamiento de las respuestas.

El pretest nos mostró la predisposición de los alumnos a la hora de ser abordado el 100% nos recibió con buena voluntad para colaborar con la entrevista. El pretest también nos presentó la posibilidad de contactar con otros no-usuarios a partir de la indicación del entrevistado identificando a si también un tipo de muestra por el efecto bola de nieve que fue explicado en el ítem correspondiente, otras de las posibilidades de hacer contacto con esos no-usuarios recomendados, fue el hacer uso de las medias sociales para realizar ese primer acercamiento, puesto que cuando se les pidió el correo

electrónico de los amigos indicados, ellos no tenían, sólo tenían el número de WhatsApp, siguiendo a si una nueva forma de hacer contacto con los no-usuarios y hasta una nueva forma de aplicar entrevistas que no lo habíamos considerado la aplicación de entrevistas por medio de WhatsApp.

3.8 Relación de los objetivos con los instrumentos de colecta de datos

La colecta de datos se dividió en dos partes, la primera fue la pesquisa documental y la segunda aplicación de entrevistas como se muestra en el cuadro 22. Para el OE1 se utilizara la revisión bibliográfica ya que la consulta de material bibliográfico sobre el tema nos permitirá hacer una definición de no-usuarios de bibliotecas universitarias. Para responder al OE2, OE3 se utilizó la entrevista para lo cual se presentó tres preguntas semiestructuradas de las cuales se obtienen 13 sub-preguntas que nortearán el dinamismo de la entrevista.

Cuadro 22 - Objetivos Preguntas y herramientas de colecta de datos

Objetivos	Preguntas
Objetivo principal Identificar como os no-usuarios de la Biblioteca Central de la UnB (BCE) encuentran las informaciones que necesitan.	Entrevista 1,2,3
OE 1: Identificar en la literatura la conceptualización del término no-usuario de biblioteca.	Revisión documental Capítulo I y II
OE 2: Identificar los motivos por los cuales los no-usuarios de la BCE-UnB no usan los servicios físicos o virtuales de su biblioteca	Pregunta N. 1 Motivos del no- uso de la biblioteca (5 sub-preguntas)
OE 3: Identificar cuáles son las fuentes de información que usan los no-usuarios de la BCE-UnB para realizar sus trabajos académicos	Pregunta N. 2 Fuentes de información que usan los no- usuarios (4 sub-preguntas)
OE 4: Identificar las razones por las cuales los no-usuarios se volverían usuarios reales	Pregunta N. 3

Fuente: elaboración propia

3.9 Análisis de datos

Posteriormente los datos serán analizados e interpretados. Como menciona Creswell (2007, p. 216) “se trata de un proceso permanente envolviendo reflexión continua sobre los datos, formulando preguntas analíticas y escribiendo anotaciones durante todo el estudio”.

Para el análisis de datos en la primera etapa se utilizó el *software* Nvivo³² a partir de la primera transcripción de las respuestas de los entrevistados se elaboró nubes de palabras y árbol de frecuencias que nos permitió enumerar las palabras que se presentan con más frecuencias y esto nos sirvió de base para aplicar la metodología de análisis de contenido.

El análisis de contenido, en sus primeras utilidades, se asemeja mucho al proceso de categorización y tabulación de respuestas y preguntas abiertas, creada inicialmente como una técnica de investigación con vistas a una descripción objetiva, sistemática y cuantitativa de comunicaciones en periódicos, revistas, películas, emisoras de radio y televisión, hoy es cada vez más empleada en el análisis de material cualitativo obtenido a través de entrevistas de investigación Machado (1991). El análisis de contenido en relación como método de organización y análisis de datos posee algunas características, en primer lugar, se acepta que su foco es calificar las vivencias del sujeto, así como sus percepciones sobre determinados objetos y sus fenómenos. (Bardin, 1977).

Bardin (1977) configura el análisis de contenido como un conjunto de técnicas de análisis de comunicaciones, que utiliza procedimientos sistemáticos constituyéndose de varias técnicas donde se busca describir el contenido emitido en el proceso de comunicación por medios de diálogos o textos.

Olabuenaga (1989) nos dice el análisis de contenido es una técnica para leer e interpretar el contenido de todas clases de documentos, que analizados adecuadamente nos abren las puertas a conocimientos de aspectos de la vida social de otro modo inaccesible.

³² <http://www.qsrinternational.com/nvivo-spanish>

Fonseca (2006) basándose en las afirmaciones de Bardi, explica la inferencia, la cual puede ser entendida como una operación intelectual por medio de la cual se afirma la veracidad de una preposición en consecuencias de sus nexos con otras preposiciones ya reconocidas como verdaderas. Desde ese momento los investigadores redefinen el análisis de contenido como una técnica de investigación destinada a formular, a partir de datos e inferencias reproducibles y validas que pueden ser aplicadas por personas de diferentes contextos.

Fases de análisis de contenido

- I) Fase de pré-exploración del material o de lectura fluctuantes del corpus de la entrevista.

Con la finalidad de organizar de forma no estructurada aspectos importantes para el siguiente pasó. La lectura fluctuante permite el contacto con los documentos a ser analizados, conoce el contexto y deja fluir impresiones y orientaciones. Se da la interacción significativa del investigador con el material, esta fase graficada con las nubes de palabras y árbol de frecuencia del software Nvivo.

- II) La selección de las unidades de análisis

En esta etapa el investigador se guía con los objetivos del estudio, con algunas teorías revisadas por lo tanto el escoger las unidades va a depender de un análisis profundo del investigador a partir de los análisis temáticos de las respuestas a las preguntas de la entrevista, esta etapa es muy importante a partir de este análisis se llevará a cabo la categorización.

- III) El proceso de categorización e subcategorización.

Para Bardin (1977) define a la categorización como una operación de clasificación de elementos constitutivos de un conjunto de diferenciación y seguidamente, por reagrupamiento según el género. Por lo tanto, las categorías reunirán en un enunciado significados y conocimientos que proporcionaran una visión focalizada del tema de investigación.

Finalmente, este método es muy utilizado en análisis de datos cualitativos cuyo objetivo es la búsqueda del sentido de las declaraciones, Ayuda a interpretar los mensajes y busca una comprensión de sus significados en un nivel que va más allá de una lectura común. El cual es un proceso de construcción, empatía, creatividad en el análisis e interpretación de datos de acuerdo a la realidad presente. Como menciona Franco (1986) un punto importante es en el análisis de contenidos es que ellos sean valorizados en la medida que sean interpretados, llevándose en consideración el contexto social, histórico sobre el cual fueron producidos. Siendo así este método nos permitió hacer un análisis intro y retrospectivo en el estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias.

3.10 Definiciones operacionales

En esta investigación serán utilizadas las siguientes definiciones operacionales:

- **Biblioteca Universitaria:** Unidades de información establecidas, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios. American Library Association ALA

- **Ergonomía:** Entiéndase por ergonomía el estudio de las interacciones de las personas con la tecnología, la organización y ambiente, concretizando intervenciones y proyectos que quieran mejorar, de forma integral y no desasociada, la seguridad, el confort, el bien estar y la eficacia de las actividades humanas. (Associação Brasileira de Ergonomía, ABERGO)

- **Nativos digitales:** Individuos que nacieron a partir del año 2000, poseen gran destreza en el uso de teléfonos celulares, redes sociales, todo tipo de aparatos tecnológicos y aplicativos para toda y diversas actividades del día a día,

- **No-usuario de Biblioteca Universitaria:** Aquel alumno de graduación, pós-graduación, profesor, investigador, personal administrativo que no hace uso de forma presencial o virtual de los servicios que oferta la biblioteca universitaria por un periodo mínimo de un semestre académico.

- **Recursos físicos de la biblioteca:** Recursos que brindan dentro de la infraestructura física de la biblioteca como: sala de lectura, préstamos de libros, uso de laboratorio, copias, impresiones, referencia, exposiciones, búsquedas especializadas, capacitaciones, salas de conferencia, salas de estudio en grupo.

- **Recursos electrónicos de la biblioteca:** Recursos virtuales que se pueden acceder desde cualquier lugar las 24 horas del día. Estos pueden ser: catalogo OPAC, repositorios digitales, bases de datos, libros virtuales, reservas de libros, reservas de salas, pagina web de la biblioteca, Facebook de la biblioteca.
- **Usabilidad del software:** es entendida como la medida por la cual un producto puede ser usado por usuarios específicos para alcanzar objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico (ISO 9241-11).

Como se pudo observar en este capítulo de metodología instrumentos para la colecta de datos se fue construyendo con la participación de los actores involucrados. Como desde el abordaje con el método cuantitativo pudimos pensar en el método cualitativo afirmando que estos dos métodos se pueden complementar o servir uno al otro, lo importante son los resultados finales a los cuales llegamos.

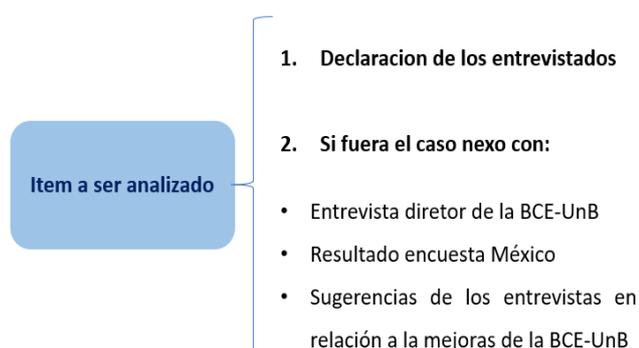
Nos queda la tarea de pensar en los instrumentos del método cualitativo para futuras investigaciones en estudio de no-usuarios puesto que nos permitirá el contacto directo con ellos para conocer cómo va cambiando sus comportamientos individuales y colectivas como es que el entorno que los rodea va a influenciar y cómo es que los no-usuarios van a comprender y dar sentido a la biblioteca en su imaginario social.

En este capítulo presentaremos los resultados de obtenidos de la revisión documental y la aplicación de las entrevistas en relación a los objetivos planteados para la siguiente investigación.

En relación al análisis documental el capítulo I y II basados en la revisión bibliográfica y participación de los no-usuarios en los pres-test nos permitió presentar el concepto para el término de no-usuarios de bibliotecas universitarias el cual fue usado antes de ser aplicado las entrevistas en las preguntas filtros para identificar si eran usuarios o no-usuarios, cumpliendo con el objetivo específico 1: Identificar en la literatura la conceptualización del término no-usuario de biblioteca. Este objetivo fue cumplido.

En relación con las entrevistas serán analizadas teniendo en consideración la revisión de la literatura, si fuera el caso comparando los resultados obtenidos en el último cuestionario aplicado en México, las respuestas de la entrevista realizada director de la BCE-UnB y finalmente por ser la naturaleza de las respuestas de razones de no-uso de la biblioteca se considerará las sugerencias de los entrevistados para la mejorar la biblioteca. Presentando el esquema da figura siete.

Figura 7 – Estructura de análisis de las entrevistas



Fuente. Elaboración propia

El análisis de datos paso por dos etapas. Inicialmente, se hizo un análisis general de las respuestas con el *software* NVivo con el cual generamos nubes y frecuencia de palabras lo cual nos sirvió posteriormente para un análisis más profundo utilizando la

metodología de análisis de contenido, el cual nos permitió la organización de los datos por categorías.

El análisis de resultado tendrá el siguiente orden:

1. Características de los participantes
2. Motivos de no uso de la biblioteca
3. Razones externas en relación al no-uso de la biblioteca
 - Infraestructura física y tecnológica
 - Colección
 - Integración curricular
 - marketing
4. Razones internas en relación al no-uso de la biblioteca
 - Factor emocional
 - Usabilidad del *software*
5. Fuentes de información usadas por no-usuarios de bibliotecas
6. Reflexiones del capítulo.

Las entrevistas fueron realizadas con los alumnos de graduación conforme fue descrito en el capítulo de metodología, las entrevistas fueron aplicadas en los diferentes ambientes del Campus Universitario Darcy Ribeiro de la Universidad de Brasilia entre ellos tenemos: el restaurante universitario (RU), lugar estratégico donde encontramos alumnos de las diferentes facultades, otro punto importante fue el “Minhocão” lugar que es una pasarela enorme que une el lado sur con el lado norte de la UnB, a lo largo de sus 698 metros de extensión tiene clases los alumnos de diversas facultades. Otro punto de encuentro con los alumnos fueron los patios de las diferentes facultades, los paraderos de ómnibus y usando las redes sociales también se realizaron entrevistas por medio del *WhatsApp*. Fueron entrevistados en total 105 no-usuarios, de los cuales 15 fueron realizadas vía *WhatsApp* e 90 de forma personal. Las entrevistas se llevaron a cabo desde el 22 de junio del 2018 al 6 de julio del 2018; en total fueron 15 días de aplicación de entrevistas. El formulario utilizado en esta entrevista se encuentra en el apéndice XX.

4.1 Características de los participantes

Las características demográficas de los entrevistados están en relación con género, curso, edad y año de estudio. Son descritas a continuación. Fueron entrevistados 105 no-usuarios de 29 cursos divididos en cursos de ciencias exactas donde tenemos 48 no-

usuarios y 57 de ciencias humanas. El Cuadro 23 presenta a edad y el año de estudio 67 mujeres y 38 hombres, las edades fluctúan entre 17 y 22 años siendo sólo dos no-usuarios son de 30 años.

Cuadro - 23 - Edad y año de estudio de los entrevistados

EDAD	AÑO DE ESTUDIO					
	I	II	III	IV	V	
17	2					2
18	2					2
19	3					3
20	4	5	4	1		14
21	2	3	12	4		21
22	1	3	5	6	2	17
23	5	1	2	2		10
24	1	1	3		5	10
25	1		1	1	8	11
26			4	3	5	12
27				1		1
30			2			2
	21	13	33	18	20	

Fuente: Elaboración propia.

De los datos observados y haciendo una comparación con la definición de usuarios por generaciones podemos decir que nuestros entrevistados son los denominados generación del milenio, etc. como lo citamos en el cuadro 24.

Cuadro 24 - Definición de usuarios por generaciones

Generación Z Generación Google	Décadas de los 90	Cerbasi e Barbosa (2009)	Son nativos puesto que son hablantes del lenguaje digital; nacieron rodeados de tecnología, ésta forma ya parte de su cotidianidad, se sienten cómodos en los espacios virtuales y los manejan con mucha naturalidad. Son usuarios autónomos, son productores de información comparten con sus pares por las redes sociales virtuales
Nativo digital	2000	Tapscott (2010)	
Generación 2.0	1998 hasta la actualidad	Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014)	
Generación del milenio		Cunha <i>et al.</i> (2015)	

Fuente elaboración nuestra

Se observa la cantidad de los no-usuarios por facultad las cuales pertenecen a las áreas de ciencias exactas como se puede observar en el cuadro 25.

Cuadro 25- Entrevistados de áreas exactas e biológicas

Facultad	Cantidad de no-usuarios
Agronomía	6
Ingeniería Florestal	7
Veterinaria	3
Farmacia	2
Odontología	3
Ciencias biológicas	3
Ingeniería eléctrica	7
Educación física	2
Geología	3
Física	2
Matemática	3
Geografía	1
Ingeniería Civil	2
Ingeniería de redes	2
Estadística	2
	48

Fuente. Elaboración propia.

En el cuadro 26, presentamos las áreas de ciencias humanas y la cantidad de no-usuarios identificados para la presente investigación.

Cuadro 26 - No-usuarios de ciencias sociales y humanas

Facultad	Cantidad de no-usuarios
Psicología	6
Ciencias Sociales	5
Filosofía	2
Arte	6
Administración	4
Derecho	5
Servicio Social	6
Letras traducción	6
Pedagogía	5
Letras Portuguesa	3
Biblioteconomía	2
Jornalismo	4
Turismo	2
Antropología	1
	57

Fuente. Elaboración propia

Según los datos observamos que hay más no-usuarios de las áreas de ciencias humanas que de las áreas de ciencias exactas y más no-usuarios con el 64% que no-usuarios que son el 36%. Estos datos demográficos más adelante nos servirán para realizar algunas correlaciones y cruces de datos.

A partir del próximo tópico serán presentadas las respuestas de las preguntas siguiendo el esquema de las entrevistas.

4.2. Motivos de no uso de la biblioteca

La pregunta 1 indaga sobre: “Podría nos contar porque não faz uso da biblioteca Central da UnB – BCE?”. Ella tuvo como objetivo responder al objetivo específico que es: Identificar los motivos por los cuales los no-usuarios de la BCE-UnB no usan los servicios físicos o virtuales de su biblioteca.

Del primer análisis realizado con NVivo presentamos una nube, consta en el Figura siete, con todas las palabras que se identifican en las respuestas de los entrevistados, las nubes representan gráficamente las palabras que son repetidas con mayor frecuencia.

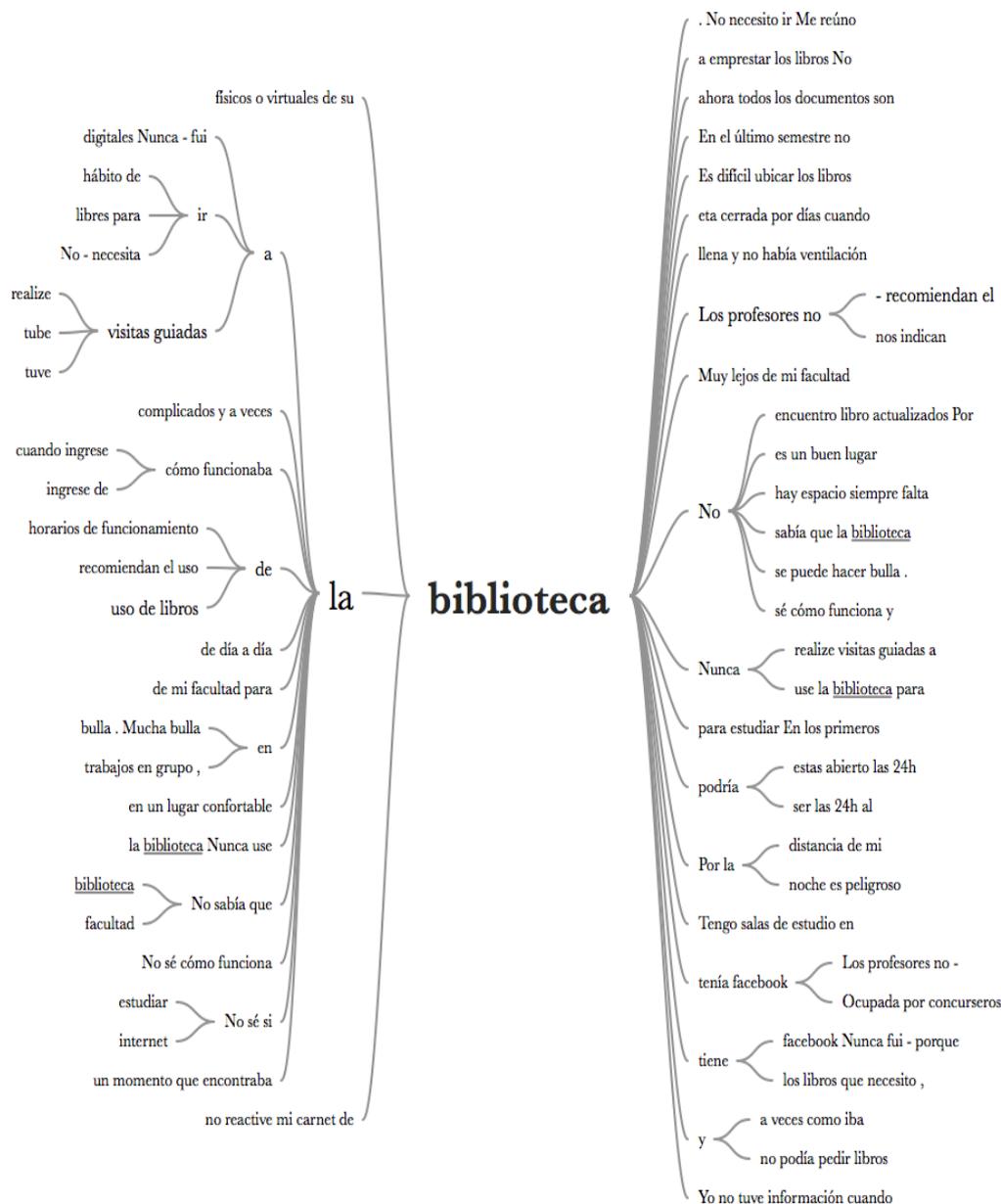
Figura 8- Nubes de palabras primer análisis de respuestas de no-uso de la BCE_UnB



Fuente: Elaborado con el software Nvivo

También presentamos un árbol de palabras y los enlaces de acuerdo a la repetición de palabras en relación al no-uso de la biblioteca; los datos están en la figura nueve.

Figura 9 - Árbol de clasificación jerárquica sobre las razones de no-uso de la biblioteca BCE-UnB



Fuente: Elaborado con el software Nvivo

A partir de las nubes de palabras y el árbol de frecuencia pudimos hacer un análisis básico a partir de eso categorizar las repuestas siguiendo el esquema del ordenamiento conceptual. A si fueron divididas de acuerdo a las razones de no uso de la biblioteca indicada en el ítem 4.4 Tipos de no-usuarios de bibliotecas y razones de no-uso de la biblioteca, las cuales las dividimos en: no uso por razones externas y no uso por razones internas.

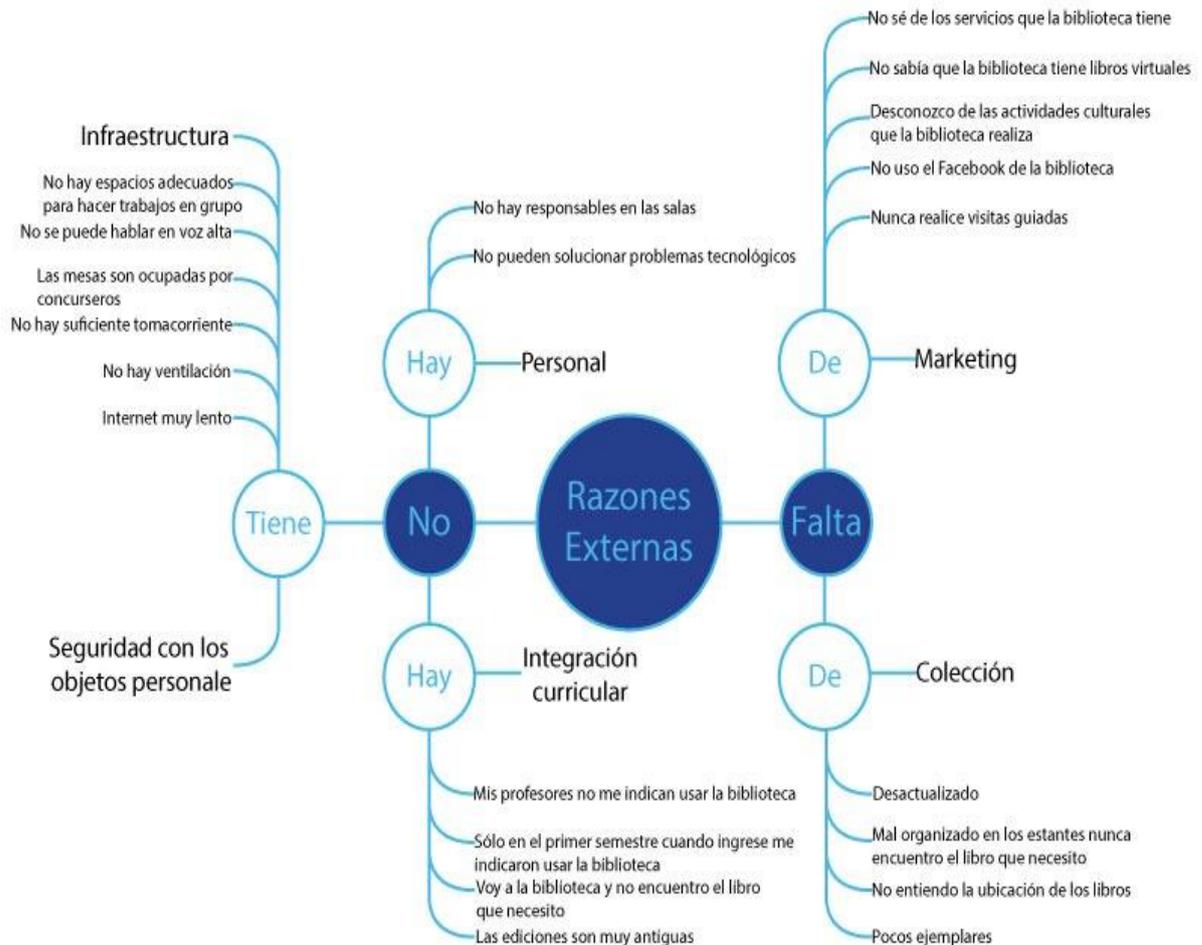
4.3 Razones externas en relación con el no-uso de la biblioteca

Razones externas de no-uso de la biblioteca está en relación con determinadas cosas, actividades, servicios, etc., que no dependen del no-usuario. Estas respuestas las dividimos por categorías según la definición presentada en cada una de ellas, se considera respuestas representativas para cada ítem de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Infraestructura física e tecnológica** – relacionada con el espacio físico el mobiliario y espacio digital se refiere al ámbito de las colecciones y servicios electrónicos. En esta categoría también es considerado distribución de los espacios como sala de lectura, mesas de estudio, tomacorriente.
- **Colección** - conformada por material bibliográfico impreso y digital de igual manera también se considera su ubicación y organización en los estantes. Actualización de material bibliográfico.
- **Integración curricular** – participación de la biblioteca en la planificación estratégica de la universidad, investigación en conjunto con los profesores, coordinación con las direcciones académicas para la compra de libros según los silabus de los cursos, capacitaciones sobre alfabetización informacional a docentes, investigadores y alumnos.
- **Marketing** - El conjunto de actividades que la biblioteca realiza encaminadas a identificar las necesidades informativas de nuestros usuarios, para satisfacerlas de forma rentable, anticipándonos a ellas en la medida que nos sea posible. Actividades de promoción de los servicios físicos y virtuales de la biblioteca. Este tópico se presentado como conclusiones al final del presente capítulo.

A partir de la definición de las categorías presentamos en la figura 10 con las declaraciones que tienen el mayor número de repeticiones, posteriormente analizaremos y uniremos las categorías tomando como referencia las declaraciones de los entrevistados y la revisión de la literatura, pudiendo confrontar datos para un análisis e interpretación adecuado a la realidad.

Figura 10 - Las razones externas de no uso de la biblioteca



Fuente: Elaboración propia

4.3.1 Infraestructura física y tecnológica

En relación a los espacios como sala de lectura, mesas de estudio, los entrevistados indican lo importante que es para ellos estudiar en grupo, lo cual implica coordinar, hablar en voz alta y los ambientes de la biblioteca no son adecuados para este tipo de trabajo, siendo que existe salas para trabajos en grupos, pero son pocos. A continuación, alguna de las declaraciones de los entrevistados.

Acho muito legal a ideia de cabines de estudo coletivo, poderia ter mais cabines a maioria das vezes que eu fui não consegui pegar cabines para conversar acho que tem poucas. Além da falta

de espaço para a gente estudar e para troca de ideias a gente trabalha em grupo. (entrevistado n. 18)

[] Deixaria a bibliotecas mais prática tipo um *coworking*³³ espaços compartilhados tipo uma biblioteca só que eles são espalhados pela cidade você pode trabalhar em grupo, pode conversar no meio da sala, espaço legal para trabalhar para estudar, eles geralmente alugam a hora de sala ou mensalidade. Só que na UnB -BCE seria gratuito no caso. O conceito é bem legal tem salas que pode conversar tem salas que você não pode muda esse conceito, na BCE por exemplo você não pode fazer trabalhos em grupo o falar alto. (entrevistado n. 47)

Vemos la importancia de espacios para realizar trabajos en grupo como los mismos entrevistados lo mencionan, este hecho se podría relacionar con las características de los usuarios según el año de nacimiento en este caso los milenios, nativos digitales que dentro de sus características esta la realización de trabajos en grupo. Al respecto Adams *et al.* (2017) en el reporte de la Horizon indica la importancia de replanteamiento de los espacios de la biblioteca con recursos y materiales que motiven la creación y así los estudiantes aprendan y construyan sus conocimientos en este caso la biblioteca se convierte en aliada adecuando sus espacios.

Este aspecto de infraestructura que envuelve ambiente físico y aspectos tecnológicos no engloba otros aspectos como el caso del aspecto social como un objetivo principal en la hora del diseño de un plano de construcción o construcción misma de una biblioteca es lo que precisamente Mehtonen (2016), nos presenta en su artículo titulado "*The library as a multidimensional space in the digital age*" los resultados de una entrevista que aplico a 208 alumnos de la Universidad de Tampere, en Finlandia, que tenía planificado la construcción de su biblioteca central, una de las preguntas fue "Cuéntanos tu sueño sobre la nueva Biblioteca Central". Después de analizadas las entrevistas y consultar documentos de planificación y diseño, el estudio concluyó que ahora se perciben las bibliotecas como ambientes híbridos, es decir, como una fusión de espacios y servicios en dimensiones: físicos, sociales y digitales, para el caso de este ítem

³³ *Coworking* son oficinas que comparten espacios y recursos de escritorio, reuniendo personas que trabajan no necesariamente en la misma área de actuación.
<https://coworkingspain.es/magazine/servicios/que-es-el-coworking>

de análisis nos interesa la dimensión social la cual fomenta las interacciones cara a cara se refiere tanto a las diversas formas de interacción social en las bibliotecas entre usuarios y entre bibliotecarios y usuarios así como a las diversas formas en que una biblioteca funciona como un espacio público, que los no-usuarios de la BCE-UnB viene indicando como necesidad.

Castell (2005) menciona que la sociedad en red es una sociedad hipersocial, no es una sociedad del aislamiento, especialmente en grupos de adolescente cuando más usan internet más se envuelven simultáneamente, ellos integran la tecnología a sus vidas haciendo una interconexión entre el mundo real y virtual puesto que cada día las formas tecnológicas de comunicación se articulan de acuerdo a sus necesidades.

En esta categoría de infraestructura en relación al espacio y muebles, surge un hecho suigeneris que sucede en Brasilia por ser la capital de Brasil. Cada año las diferentes entidades del Estado publican convocatorias a concursos a nivel nacional para ocupar cargos en el sector público con buenos salarios aseguran la estabilidad laboral de cualquiera para lo cual los postulantes tienen que pasar exámenes muy difíciles y concurridos. Este hecho atrae a los denominados concurseros de todas las partes del país queriéndose preparar en lugares adecuados como las bibliotecas, siendo uno de los lugares favoritos de estos la BCE-UnB. Al respecto los entrevistados mencionan que cuando van a la biblioteca no encuentran mesas libres ellos indican que muchos de los usuarios que ocupan las mesas no son estudiantes de la UnB, son egresados que están estudiando para concursos públicos para obtener un puesto de trabajo los cuales son denominados “concurseros”. Siendo ocupado las mesas que son destinados para cuatro usuarios por un solo usuario “concursero” que coloca en la mesa computador, libros, cuadernos, agua, ventilador, etc. Tenemos un motivo del no-uso de la biblioteca porque siempre las mesas están ocupadas por estos usuarios los denominados concurseros. Ante esta situación Fernando Leite, el director de la Biblioteca Central de Brasilia, dice que no puede prohibir el ingreso de estos usuarios puesto que la biblioteca es de acceso libre para todos por igual. Al respecto los entrevistados sugieren un mayor control para el ingreso de concurseros a la biblioteca y políticas de acceso para estos últimos, como lo podemos ver en la figura 16 con el título de Administración: Políticas de usuarios externos.

Otro aspecto que menciona los entrevistados para el no-uso de la biblioteca está en relación con su malestar por la falta de puntos de tomacorrientes eléctricas ya que estas se encuentran de lado de las paredes y columnas, quedando sin estas las mesas que se

ubican en medio de la sala. Muchos contaron su experiencia de ir a realizar algún trabajo a la biblioteca y depararse sin tomacorrientes para poder conectar sus computadores y tener que volver para su facultad, estos hechos ocasionaron en los no-usuarios una primera mala experiencia que no quieren regresar más allá.

Esta respuesta de no usar la biblioteca por falta de tomas de tomacorrientes eléctrica disponible”, esto es una realidad en indicada también en el cuestionario aplicado en México. Tanto Brasil como México presentan el mismo problema.

Al respecto tenemos una afirmación de Kelley (2011) ella menciona que hace 30 años la única persona que buscaba unos tomacorrientes eléctrica en la sala de la biblioteca era la persona encargada de la limpieza para conectar la aspiradora, ahora en la actualidad los usuarios nativos digitales siempre están llevando consigo celulares, *notebooks*, *tablets* y precisan constantemente de una fuente de corriente eléctrica. Y si ellos no encuentran un lugar que le ofrece esta posibilidad definitivamente buscaran otros.

Internet muy lento demora mucho en abrir y a veces en el subsuelo no se puede acceder a la red. También mencionan que cuando surgió el problema de no poder acceder a la red a través de sus computadores, solicitaron ayuda en recepción y nadie en la biblioteca puede solucionar los problemas y ellos son derivados al centro de informática.

Los entrevistados también tuvieron la oportunidad de dar sugerencias de mejoras para la biblioteca y de esta manera atraer a los que no la usan. A continuación, en la figura 11 que representa el ítem infraestructura. Donde se observa la mayor cantidad de sugerencias está en relación de mejorar y hacer de los espacios un lugar más confortable para el trabajo en grupo, adecuar un lugar para trabajos con recursos digitales, disponibilizar mayor número de tomacorrientes, más computadoras, mejor ventilación.

Figura 11 - Sugerencias en relación a infraestructura para mejorar la BCE-UnB



Fuente: elaboración propia

En relación con este ítem infraestructura se realizó una entrevista con el director de la Biblioteca Central de la UnB para saber cuáles son los avances con relación a este ítem. Leite (2018), el director de la biblioteca declara que cuando asumió el cargo en diciembre del 2016 realizó un diagnóstico para detectar los problemas de la biblioteca desde la mirada de los usuarios tuvieron 500 respuestas indicando los mismos problemas que fue citados en este ítem, iluminación, ventilación, falta de mesas, sillas y tomacorrientes.

o principal problema era a quantidade insuficiente de tomadas porque a forma de estúdio de hoje depende dos equipamentos que precisam estar conectados a energia elétrica, e outras a ventilação entre outras. Com base nesse diagnostico a gente fez um planejamento de

solução de problemas e tentamos buscar essas soluções, em relação a tomadas recentemente a menos de um mês depois de muito trabalho nos conseguimos instalar na biblioteca, **mas de 210 tomadas**, então esse problema foi amenizado, como são essas tomadas o que elas são no modo geral as tomadas eram das paredes e eram compartilhadas com extensões por muitos usuários que fazia um problema de muito risco. Nos colocamos essas tomadas no primeiro andar nós aumentamos esse espaço para o usuário em mesas individuais ou estações individuais com uma tomada individual para que seja usado por uma pessoa só. (LEITE, 2018, grifo nosso)

Lo cual fue confirmado en el último relatório 2018 de CPA-UnB³⁴ donde indican que fueron adquiridos en el 2017, 40 mesas de estudio, 600 sillas, 124 computadores, 40 notebooks que será prestados a los alumnos en vulnerabilidad económica y alumnos indígenas de la universidad. La implementación con equipos sin duda beneficiará a los alumnos, indicamos al respecto una vez más que estos equipos por los momentos serán aprovechados por los usuarios reales por los que siempre van a ala biblioteca y los alumnos que no van los no-usuarios nos preguntamos. Se necesita elaborar un plan de marketing innovador y realista a al público objetivo los alumnos de graduación.

4.3.2 Colección

En relación con esta categoría no-usuarios mencionan la falta de actualización, falta de número suficiente de ejemplares e incluso mencionan las experiencias negativas con relación a la organización a veces no encuentran los libros que buscan en los estantes y este hecho le genera malestar e incomodidad al punto de perder la voluntad de seguir utilizando los servicios de la biblioteca. Algunas declaraciones de los entrevistados:

A questão de número de exemplares de livros que a gente precisa já é um problema a gente vai para a biblioteca na base tem o livro mais não estante não tem o **número de exemplares não é suficiente** (entrevistado n. 78, grifo nosso)

Alguns falam tem alguns livros lá que podem pegar lá, mas toda vez que a gente vai nunca tem então ... (entrevistado n. 33)

Pela disponibilidade dos livros que eu precisava. tem os livros mais hmmm pelo menos em este semestre os livros que precisava **não tinham**

³⁴ http://www.cpa.unb.br/index.php?option=com_content&view=article&id=433&Itemid=256

tantos exemplares, então por exemplo tinham disciplinas que pediam um livro e aí tinha dois exemplares e ia a turma precisava pegar e aí a turma pegava e já não tinha para outros... (entrevistado n. 35, grifo nosso)

As vezes não consigo achar o livro que eu preciso... Eu fui lá uma vez atrás de um livro que o professor tinha indicado e eu não encontrei eu achei muito difícil procurar entre as estantes pelos códigos de referência (entrevistado n. 38)

As vezes que utilizei a biblioteca não gostei em relação na procura de livros por exemplo chego lá e perguntei como que funcionava me falaram que era só ir no computador e procurar o livro e ai aparece né o local que o livro vai estar na hora de procurar eu não conseguia encontrar porque lá são várias entradinhas para você entrar nas fileiras e ai creia uma dificuldade maior para eu conseguir achar o livro, e ai eu tive muita dificuldade, tem uma vez que eu fiquei perdida lá para procurar um livro porque não tinha ninguém para me ajudar quando pensava em pedir ajuda pensava também na possibilidade de estar atrapalhando a uma pessoa estudar porque a gente encontra mais estudantes lá do que pessoal que trabalha. (entrevistada n. 70)

Por las declaraciones de los entrevistados podemos identificar cuatro hechos importantes en relación a la categoría colección el primero que indican que hay pocos ejemplares para la cantidad de alumnos, segundo en relación a ubicación de los libros a través de los códigos es muy difícil, libros digitales y crear bases donde salga como resultado a la hora de la búsqueda la información en los diferentes soportes que existen. El malestar de no encontrar los libros en los estantes, de no saber cómo ubicarlos los hace desistir de ir a la biblioteca, a esto se suma que muchos de los materiales son distribuidos por los profesores utilizando los recursos educativos abiertos (REA) o consultados por el propio alumno en la internet y bases de datos de acceso libre. Estos mismos entrevistados que mencionan las razones de no uso y proponen la creación de aplicativos para conocer la colección, elaboración de guías para ubicar los libros en los estantes, así como proponen digitalizar los libros y entornos virtuales más amigables donde encuentren la información que buscan en diferentes soportes, más detalles en la figura 12.

Figura 12-Sugerencias en relación al acervo para mejorar la BCE-UnB



Fuente. Elaboración propia.

El incremento, la actualización de colecciones en la BU está en relación con la gestión de presupuesto, estudios cuantitativos y cualitativos con la finalidad de satisfacer las necesidades de la investigación institucional y los requisitos del plan de estudio como menciona ACRL (2016), en estos contextos surge un nuevo puesto de trabajo como es el caso del analista de adquisiciones que va a buscar la mejor opción en evaluación de contenidos de acceso abierto y su integración en la biblioteca. En el caso de la BCE-UnB sigue las directrices de SENAIS específicamente por la A Comissão Própria de Avaliação (CPA³⁵) da Universidade de Brasília (UnB), donde tiene un ítem de evaluación de la BCE-UnB,

³⁵ A Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade de Brasília (UnB), instituída pela resolução do CONSUNI n. 31/2013, é uma instância de atuação autônoma em relação aos órgãos da UnB, e é responsável por coordenar os processos de avaliação interna UnB. <http://www.cpa.unb.br/#>

Estela y Cunha (2017) presentaron los resultados de la autoevaluación publicada en el 2015, donde se observaba que el ítem biblioteca no fue bien evaluado en lo que se refiere a infraestructura, servicios y acervo como es el caso en la auto evaluación (UnB, 2015) en el ítem Apoyo Institucional à Disciplina – 1º semestre de 2014 a CPA / UnB, indica que el acceso a las bibliografías de las disciplinas en bibliotecas de la UnB obtuvo las puntuaciones más bajas. Pasaron 3 años desde esta evaluación y muchas cosas fueron mejoradas en relación con el ítem biblioteca. Con relación a la actualización de las colecciones el director de la BCE-UnB, Fernando Leite, declara lo siguiente:

[] há uma articulação entre a biblioteca e o decanato de ensino de graduação, para preparação ao longo do período para essa avaliação, então o professor indicar no plano do ensino ou no sistema do MEC qual a bibliografia básica, bibliografia complementar. E isso é repassado para biblioteca que faz as compras ao longo do período e no momento que essa avaliação é feita, e feita uma visita de avaliadores do SINAES – MEC, que avalia vários aspectos dos cursos e entre eles a biblioteca, visitam a biblioteca com relatório dos livros que tem que conter, base de dados e atribui uma nota, há essa articulação com relação ao currículo da administração da biblioteca, da universidade e dos cursos para que seja suprido. (LEITE, 2018)

Observamos que se está dando una articulación con los diferentes decanatos a fin de cumplir con las exigencias del SINAES, en el último relatorio de autoevaluación de la UnB – CAP (2017) podemos observar dichas mejoras es decir desde el aspecto de la implementación las inversiones están realizadas en la BCE-UnB, se está cumpliendo con los indicadores del SINAES, lamentablemente en la práctica estas mejoras no son conocidas por gran parte de los alumnos como lo manifiestan nuestros entrevistados.

En este ítem de colecciones es conveniente conocer como son vistas estas, en las últimas tendencias para BU, puesto que algunas de las sugerencias para mejorar la colección y servicios de la BU indicadas por los entrevistados, se encajarían en lo que se viene publicando. Tenemos por ejemplo la Association of College & Research Libraries (ACRL³⁶) que cada dos años viene publicando tendencias en BU. Identificamos tres tendencias en relación con las colecciones en el 2016 y cinco en el 2018 (cuadro 27).

³⁶ La Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (ACRL) es la división más grande de la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA). Actualmente, ACRL tiene una

Cuadro 27 - Tendencias claves en desarrollo de colecciones – BU- 2016 - 2018 (ACRL)

Tendencias 2016	Tendencias 2018
Fusiones de proveedores de sistemas y contenidos para bibliotecas	Editores y proveedores de datos
Tendencias en la evaluación de la colección	Desarrollo de modelos de adquisición
Recursos Educativos Abiertos (REA)	Recursos Educativos Abiertos y Asequibilidad de los libros de texto
	Políticas de desarrollo de colecciones de acceso abierto y planes de financiación
	Colecciones de impresos

Fuente: Adaptado de la ACRL, Traducción de Universo Abierto UA³⁷

En relación con los libros electrónicos que los entrevistados sugieren para su implementación, la biblioteca tiene que seguir las pautas para el desarrollo de modelos de adquisición que indica la ACRL. En realidad, el libro electrónico en las bibliotecas pasó por varias etapas desde la restricción y su eliminación de préstamos a corto plazo de los libros más consultados basados en la DRM³⁸ (Digital Rights Management), como menciona Arevalo (2010)

Si el libro está protegido por DRM en principio no se podrá compartir con otra persona. Dependiendo de la configuración de DRM, este puede incluir además restricciones de impresión y copia, o de tiempo (préstamo de biblioteca) Arévalo et al. (2010, p. 2).

Este hecho hizo que se repensara las políticas en relación con el derecho de autor administradas por las grandes editoriales por lo cual numerosas bibliotecas han sido comprometidas con los proveedores de bibliotecas establecidos para nuevos planes que

membresía de más de 10,000 miembros, lo que representa casi el 20% del total de miembros de ALA.

³⁷ Universo Abierto, es el Blog de la Biblioteca de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca. <https://universoabierto.org/about/>

³⁸ DRM (Digital Rights Management) es un concepto y a la vez un dispositivo con un sistema de cifrado que combina hardware y software –sistemas de encriptación– con la finalidad de establecer los usos permitidos por el titular de los derechos sobre una obra digital.

eliminen el modelo tradicional y proporcionen acceso sin DRM (gestión de derechos digitales) a los títulos de uso en bibliotecas universitarias lo cual implica una dependencia de acuerdo, al contrario. Otro modelo que indica la ACRL (2018) a tener en cuenta para las futuras adquisiciones de libros electrónicos es:

El modelo de adquisiciones basado en la evidencia (EBM) es un desarrollo más reciente, en el cual las bibliotecas establecen un compromiso financiero inicial con una lista de títulos de los editores, y posteriormente eligen una cantidad acordada de títulos para la propiedad perpetua. (ACRL, 2018, p. 3)

Vemos como las tendencias de la ACRL (2018) giran en torno a los avances tecnológicos y las nuevas formas de consorcio y recursos de la ciencia abierta disponibles. Como es el caso de la digitalización de las colecciones impresas, así como el uso de recursos online, recursos educativos abierto (REA), estas innovaciones permitirán tener una biblioteca digital a disposición de los alumnos la biblioteca gana espacio, brinda información en diversos soportes.

Quedando el compromiso para dar a conocer y trabajar el tema de capacitaciones en alfabetización informacional. Somos conscientes en lo que se refiere a la actualización de colecciones y aplicación de las nuevas tendencias que serían de mucha utilidad para los alumnos en realidad no podría estar basado sólo en los parámetros de SIANES, como lo indican Estela y Cunha (2017):

Todos las implementaciones y cambios e acuerdo a las nuevas tendencias y realidades de cada una de las bibliotecas tiene que pasar por la reorganización de políticas de adquisición, estudio de usuarios y no-usuarios para saber que recursos y servicios van a ser de utilidad.

4.3.3 Integración con el currículo de la universidad

El 80% de los entrevistados respondieron que sus profesores no recomiendan el uso de la biblioteca para consultar las referencias bibliográficas recomendadas. Este resultado se puede ver claramente cuando se hace el cruce de respuestas con la sub pregunta 3 *¿Cómo consigues la bibliografía recomendada por los profesores?*. Donde ellos indican, en la figura 12, cuáles son los recursos que ellos utilizan para desarrollar sus actividades académicas.

Figura 13 - Otras razones de no-uso de la biblioteca



Fuente. Elaboración propia.

Como podemos observar la figura 13, son diversos los recursos que los alumnos consultan para resolver sus actividades académicas y dentro de ellas no se encuentra la biblioteca como recurso principal en la universidad. Al respecto opinamos que las direcciones académicas y profesores de los alumnos entrevistados no conocen los servicios de la biblioteca, no recomiendan el uso de la biblioteca, no realizan visitas guiadas y no hacen hincapié en indicar sobre las posibilidades y los recursos que los alumnos tienen a disposición en la biblioteca.

Es importante la integración de las direcciones académicas, de esta forma las actividades de la biblioteca estarán respaldadas de una decisión política del rectorado para así ser bien aceptada la participación de la biblioteca. Tenemos conocimiento que la BCE/UnB realiza talleres de capacitación sobre búsquedas de bases de datos, citas bibliográficas entre otras actividades, lo hace a iniciativa de los alumnos, por lo cual creemos importante que los profesores se informen de estas actividades de la BCE-UnB a fin de promover la participación de los alumnos.

El último relatorio de autoevaluación de la UnB – CAP (2017) considera la articulación de los decanatos con la biblioteca no solo en la solicitud de bibliografía obligatoria o recomendada sino haciendo fuerzas para cumplir el objetivo de incentivar la *enseñanza, pesquisa y extensión* pilares de la educación superior.

O Sistema de Bibliotecas da UnB (SiB-UnB), criado pela Resolução do Conselho Universitário n. 0008/2016 e coordenado pela Biblioteca Central (BCE), é um órgão complementar que tem por objetivo articular o funcionamento sistêmico das bibliotecas da UnB, a fim de oferecer condições ao desenvolvimento e à excelência das atividades de ensino, pesquisa e extensão. Atende, assim, às necessidades institucionais como instrumento de gestão e ações acadêmico-administrativas de melhoria institucional. (UnB – CAP. 2017, p. 119)

Esta articulación hace posible un dialogo entre la biblioteca y las direcciones académicas, lo que se hace visible en el interés de la universidad para un consenso en relación a la actualización de colecciones y recursos digitales, faltando aun la integración del personal de la biblioteca como profesional en el área de ciencias de la información y crear espacio de participación dentro de la curricular de la Universidad. Complementado así no sólo la idea de Biblioteca como institución de conservación y promoción de la información si no de promotora de investigación de producción científica. Las sugerencias de los entrevistados en relación con la integración e articulación con las actividades académicas se muestran en la figura 14. Les gustaría por ejemplo recibir charlas de uso de la base de datos de la biblioteca, exposición de trabajos académicos en la biblioteca, visitas guiadas, charlas para conocer los servicios que la biblioteca tiene.

Figura 14 - Sugerecias de los entrevistados – integración curricular la BCE-UnB



Fuente. Elaboración propia

Estas sugerencias que los entrevistados proponen serían muy oportunas si fuesen consideradas en su totalidad, en entrevista con el Director de la biblioteca menciona que entre las dificultades está el poco número de personal que podría apoyar por ejemplo en actividades de capacitación a los alumnos, dentro de los temas que ellos capacitan son de alfabetización informacional, búsquedas bibliográficas en bases de datos los cuales son ofertados por demanda de la población grupos de estudiantes o profesores siendo en muchos de los casos alumnos de posgraduación. Así,

a gente tem todo o início do semestre o serviço de visitas orientadas na biblioteca e apresentação da biblioteca, mas tudo isso depende de o professor agendar para trazer a turma tanto para as capacitações, quanto essa visita guiada, porque como são mais de 90 cursos de graduação, uma quantidade muito grande de pessoas não dá para atender a todo mundo. (LEITE, 2018)

Hay muchas iniciativas por parte de la BCE-UnB para integrarse a las actividades de enseñanza como vimos el caso de las coordinaciones con los diferentes decanatos para ver las políticas de adquisición, hay las iniciativas de los cursos de capacitación por parte de la BCU-UnB que por el momento viene atendiendo a solicitud de los interesados. Sin embargo, falta esa conexión fuerte en términos de la biblioteca ser vista como principal recurso de información para la universidad.

4.4 Razones internas de no-uso de la BCE-UnB

Describiremos las razones relacionadas a la condición humana del entrevistado para lo cual y de acuerdo a sus respuestas se agrupo en las siguientes categorías. A seguir las definiciones de las categorías de este ítem.

a) Factor emocional

El cual lo relacionamos con las experiencias negativas, predisposición. La emoción es una experiencia subjetiva, asociada al temperamento, personalidad y motivación. Cognitivamente, dice al respecto al conocimiento, entonces, emoción cognitiva es aquella que se siente y se sabe definir el porqué de sentirla.

Ergonomía. - Sub-categoría de factor emocional. Entiéndase por ergonomía el estudio de las interacciones de las personas con la tecnología, la organización y ambiente, concretizando intervenciones y proyectos que quieran mejorar, de forma integral y no desasociada, la seguridad, el confort, el bien estar y la eficacia de las actividades humanas. (Associação Brasileira de Ergonomia, ABERGO³⁹).

b) Usabilidad del *software*

Es entendida como la medida por la cual un producto puede ser usado por usuarios específicos para alcanzar objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso específico (ISO 9241-11).

Presentamos la figura 15 donde se muestra las razones internas de no-uso de la biblioteca las cuales fueron agrupas según las declaraciones de los entrevistados siguiendo el orden de las categorías identificadas para el presente ítem.

³⁹ <http://www.abergo.org.br/>

Figura 15 - Las razones internas de no uso de la biblioteca



Fuente. Elaboración propia

4.4.1 Factor emocional

Como podemos observar en la figura 14, la categoría factor emocional lo dividimos en dos ítems: malas experiencias y predisposición. Esta última se define como la actitud de una persona hacia una meta o cosa, la intención y voluntad hacia algo que es de su interés. Esta predisposición puede ser negativa o positiva "Predisposiciones a valorar positiva o negativamente objetos, personas o conductas" López (1985). A continuación, algunas malas experiencias indicadas por los entrevistados, a saber:

- Seguridad por los entornos de la biblioteca
- Pérdida de algún objeto personal

- Encontrar la biblioteca cerrado la por las huelgas
- No saber cómo ubicar un libro en el estante
- No poder pagar multa en la biblioteca
- Internet muy lento
- La falta de ventilación en los ambientes
- Olor desagradable de los baños
- Alergia causada por el polvo de los libros
- Muchos mosquitos

Comentaremos las experiencias en relación a la seguridad en los entornos de la biblioteca, ya que es riesgo latente para cualquier usuario y la experiencia negativa de las huelgas. Las otras malas experiencias como: No saber cómo ubicar un libro en el estante, no poder pagar multa en la biblioteca están consideradas en el ítem de aplicativos 4.4.2 que son las sugerencias de mejoras para la biblioteca, internet muy lento, es considerado en el ítem infraestructura tecnológica 4.3.1. Y las otras experiencias negativas restantes fueron menos expuestas por lo cual solamente serán mencionadas.

En relación con la mala experiencia de inseguridad en los ambientes internos y externos de la biblioteca, por ejemplo, tenemos explicaciones de no-uso por malas experiencias como haber sufrido una pérdida de un bien personal en los ambientes de la biblioteca y nadie se hizo responsable. También es mencionado la inseguridad en la parte externa de los entornos próximos a ellas. La biblioteca tiene un funcionamiento hasta las 11:30 de la noche y salir a esas horas más aun sin movilidad torna peligroso el camino de los alumnos. En el grafico se observa como lugares más inseguros de la UnB es la biblioteca central y el motivo que genera inseguridad se da por la falta de iluminación como indica el grafico.

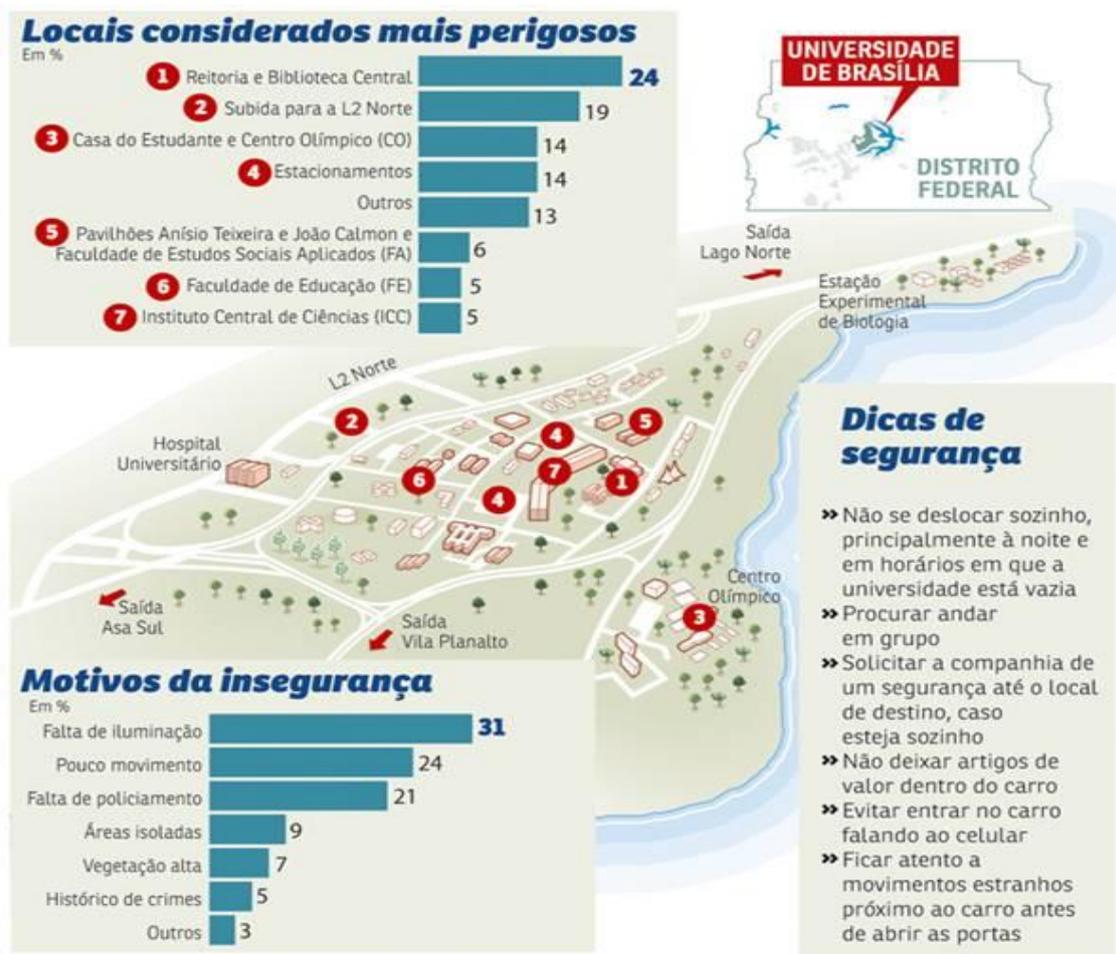
Los estudiantes tienen miedo circular por todo el campus en las noches e hicieron especial hincapié de lo oscuro que es los entornos de la biblioteca. Esto lo demostró los resultados de la última investigación sobre la percepción de riesgo en la UnB, el estudio fue encomendado por la Rectoría, a la Reitoria à secretaria de Segurança Pública e da Paz Social do Distrito Federal (SSP-DF)⁴⁰. De acuerdo con el relatorio el 48.4% de la

⁴⁰ <https://www.metropoles.com/distrito-federal/estudiante-tem-notebook-furtado-dentro-de-campus-da-unb-veja-video> más información sobre el tema.

comunidad académica se siente insegura en la institución. Después de los resultados fueron instaladas 350 cámaras em los cuatros campos de la universidad.

A continuación, en la figura 16, un mapa donde se puede observar la ubicación de la BCE-UnB en relación a las facultades y a la avenida principal que es la L2 Norte donde los alumnos tendrían que tomar los ómnibus para volver a sus casas. Siendo en el mapa el predio indicado con el n.1 la biblioteca y la subida para la L2 está indicada con el número 2. En lo particular como estudiante ya tuve la experiencia de quedarme a estudiar en la BCE-UnB hasta las 11pm y es imposible caminar por el campus de la UnB, observando que la mayoría de usuarios que salía de la biblioteca en ese horario tenían sus propias movilidades, quedando a la reflexión que pasa con los alumnos que no tiene su propia movilidad.

Figura 16 - Mapa do Campus Darcy Ribeiro e zonas de peligro



Fuente: <https://amigosdowellington.wordpress.com/tag/campus-darcy-ribeiro/>

Otra de las malas experiencias contadas por los entrevistados está en relación con las huelgas de los funcionarios administrativos de la UnB influyen de forma negativa en el interés de ir a la biblioteca. Durante los últimos años hubo varias manifestaciones de los trabajadores que impidieron a los bibliotecólogos abrir la biblioteca por no contar con el suficiente personal para atender a los alumnos. Estas manifestaciones no tienen programación de tiempo, puede ocurrir en cualquier momento y extenderse por días o meses, incluso en épocas de exámenes cuando los alumnos más necesitan, conforme es mencionado por los entrevistados:

Em esses semestres não estou utilizando tanto por conta da **greve dos funcionários** né! a maior parte das vezes que eu tentei lá estava fechada então meio que desisti (entrevistada n. 36, grifo nosso).

Em esses semestres não estou utilizando tanto por conta da **greve dos funcionários** né a maior parte das vezes que eu tentei lá estava fechada então meio que desisti ... é cansativo a gente descer e não estar aberto né ---- tive um dia que uma colega minha trouxe monte de livros para entregar e quando chegou lá não estava aberto e ai é ruim (entrevistada n. 25, grifo nosso)

Não fui neste semestre foi bem corrido tive **greve** e aí não tive utilização os horários que lá fechava eram os horários que aqui estava entrando aqui na universidade então para mim teve esse conflito tanto esse conflito de horário também quanto a disponibilidade de eu ter acesso a internet (entrevistada n. 30, grifo nosso).

Como el mismo director de la BCE_UnB lo indica son situaciones ajenas a la voluntad de la administración, situaciones de derechos laborales que tenemos que respetar.

... Mas a gente vive um dilema, a gente tem trabalhadores dentro que precisam lutar por as melhorias das condições de trabalho a manutenção dos direitos que estão sendo precarizados no período que o tempo está passando então realmente é um dilema a necessidade de cumprir a função social, e a necessidade ao mesmo tempo também de luta dos trabalhadores de movimentação. (LEITE, 2018)

Esta experiencia negativa indicada por los entrevistados también tuvo sugerencia de utilizar medios de difusión para informar los horarios que la biblioteca estará cerrada teniendo en consideración que la gran mayoría de no-usuarios no conocen las redes sociales en las cuales la biblioteca difunde información aun así recomendaron usar el Facebook de la universidad o enviar personal al restaurante universitario y lugares estratégicos para informar a los alumnos. En la figura 17, los entrevistados indican algunas sugerencias para la mejora de la biblioteca, y estas están en relación a: seguridad en los ambientes, políticas de usuarios externos (concurseros) que fue ampliado en el ítem 4.3.1 de espacio - infraestructura, y horario de funcionamiento está en relación al mal estar que es causado cuando hay huelga y la biblioteca cierra

Figura 17 - Sugerencias en el área de administración para mejoras de la BCE-UnB



Fuente. Elaboración propia

En relación con el horario de funcionamiento de cierres de improviso por causa de huelgas u otros, los entrevistados mencionan sobre la necesidad de que la biblioteca cree un plan de *marketing* que no solo considere las redes sociales para su difusión, si no también los ambientes diariamente frecuentados por ellos como es el caso del Minhocão, restaurante universitario.

Y el segundo ítem de esta categoría es la relacionada con una predisposición negativa a la ir a la biblioteca por la ubicación donde se encuentra, este ítem fue identificado como una de las principales razones para no ir a la biblioteca, en realidad son justificaciones para a la razón principal porqué usa *Google* para resolver sus necesidades de información. Las declaraciones van en relación de que está muy lejos de su facultad, de que no tienen tiempo libre para ir y como argumento principal se encuentra el hecho de que Google gano el protagonismo, no necesitan ir a la biblioteca porque Google les soluciona sus problemas de necesidades de información.

É longe e quando chego lá nunca tem vaga é ruim e a internet também as vezes não funciona lá. (entrevistado n. 33)

Para mi fica muito longe, eu já estudo na faculdade de saúde e lá não uso muito livro físico. Uso mais coisas pela internet e não vale a pena para mim essa caminhada até lá. (entrevistado n. 23)

A primeira coisa que eu acho ruim da biblioteca e que ela é longe ... a pior coisa para mim que ela é longe tipo estou na FCT e aí dificulta para mim ir estudar nos horários livres que eu tenho de ir lá para biblioteca estudar, não vale a pena. (entrevistado n. 26)

É por conta da distância porque eu estudo na faculdade de educação que já fica na L3 e a biblioteca ela se torna longe para mim para eu ter que ficar subindo e descendo subindo e descendo não dá muito certo. (entrevistada n. 70)

Pela distância eu não vou muito lá e pelos recursos que eu tenho em casa não preciso eu ir lá pegar livros, geralmente os professores disponibilizam livros pela internet e tal, não preciso ... acho longe de aqui (Minhocão) tenho preguiça ir até lá. (entrevistada n. 19)

De acuerdo a las declaraciones de los entrevistados observamos que la ubicación de la BCE-UnB no es estratégica en función a la ubicación de cada facultad, puesto que

el campus universitario es muy grande y el desplazamiento de las facultades alejadas toma un buen tiempo. En realidad, las distancias no son grandes si se considera que la Biblioteca es un recurso importante donde vas a encontrar la información que necesitas por esa razón mencionamos la predisposición de ir atrás de información especializada. Esta es una de las razones principales de no-uso de la biblioteca por la distancia de sus facultades y porque encuentran información en otros medios como *Google* en el ítem 4.4 profundizaremos sobre el *Google*.

Ergonomía, esta subcategoría en relación con las razones internas factor emocional del no uso de la biblioteca, se presenta pocas indicaciones de algunos entrevistados, creemos que son significativas porque estamos escuchando a un usuario insatisfecho que no quiere usar la biblioteca. Algunas de las respuestas de los entrevistados están en relación al confort en relación a la falta de ventilación que existe en los ambientes de la biblioteca, la falta de ventilación en las salas de estudio. No hay aire acondicionado, No hay ventilación adecuada.

Mehtonen (2016), destaca las cualidades de los aspectos estéticos en relación a la arquitectura esto fue indicado en las entrevistas que el aplico. Menciona que el interior de la biblioteca debe ser cómodo, hermoso y proporcionar diferentes ambientes atmosféricos con la finalidad de que el usuario se sienta comfortable.

Estas respuestas ratifican lo que Lippincott, (2010), nos dice al indicar que los usuarios nativos digitales se sienten más a gusto en espacios donde puedan trabajar con sus amigos e haciendo uso de sus aparatos tecnológicos, otro aspecto que nos menciona el autor es que ellos viven de forma acelerada y también les gusta que se resuelva sus problemas de manera instantánea y que si es posible la información llegue a sus manos sin mucho esfuerzo.

Cribb (2011) nos dice que el espacio físico puede ayudar a hacer la vida de los usuarios nativos digitales más rica y productiva, puesto que puede ser concebido como una extensión del espacio virtual y viceversa, si ambos espacios son percibidos como complementarios e interligados, los usuarios aprovecharan al máximo de forma productiva.

4.4.2 Usabilidad del *software*

Lo que se refiere a usabilidad mencionan que los catálogos son complicados, demoran mucho tiempo para realizar una búsqueda, un nombre mal escrito o mismo el título incompleto no te permite tener resultados. Esta categoría no es mencionada como la principal razón para no-usar la biblioteca, sin embargo, fue la principal propuesta de mejora indicada por los entrevistados a la hora que se les pregunto sobre propuestas de mejoras de la biblioteca, indicaron mejorar los entornos de búsqueda de las bases de datos. Las respuestas más comunes fueron: “Catálogo complicado”, “el sistema es muy complicado”, “Siempre tengo problemas en las bases de datos”.

Algunos entrevistados comentaron:

[]...Uma busca mais atrativa de livros aquele jeito de buscar traduzir um pouco melhor como **Google** (entrevistado n. 23)

Não consigo achar os livros pelos códigos. A busca no catalogo é difícil, eu acho que eles devem ensinar a gente fazer as buscas (entrevistado n. 11)

Esta percepción de aplicativos de la biblioteca donde puedan conocer los servicios, horarios, saber si tienen los libros que necesitan está en relación con la usabilidad con las relación y familiaridad que ellos tienen con el uso de aplicativos a través de sus celulares.

Nielsen (2003) define usabilidad como una medida de calidad de la experiencia del usuario al interactuar con alguna cosa, sea una página de internet, un aplicativo de software tradicional, u otro dispositivo que el usuario pueda operar de cualquier forma. Según el autor a usabilidad está asociada a los siguientes cinco factores:

- Fácil de aprender
- Ser eficiente
- Fácil de memorizar
- Tener pocos errores
- Generar satisfacción

En el caso de una herramienta tecnológica debería cumplir esos criterios, por lo observado en las propuestas de los alumnos en el ítem de la pregunta 3, no encontraron esos factores en el catálogo de la BCE-UnB. Al respecto Kafure y Cunha (2006)

mencionan que el analista y el profesional de la información deben trabajar conjuntamente en el desarrollo de un soporte material que no sólo lleve en cuenta la objetividad de las tareas, sino también la subjetividad de los usuarios que es muy importante pues es él quien usará dicha herramienta.

“la importancia de enriquecer la concepción de la interface teniendo en cuenta la usabilidad, el diseño emocional y los atributos subyacentes del usuario, tales como, memorización, raciocinio, atención y motivación, ya que estos pueden interferir profundamente entre la interacción humano computador”.
Kafure (2009, p. 1)

Los estudios de usabilidad nos pueden beneficiar grandemente si fuesen aplicados a la hora de planificar un producto o servicio tecnológico y en esta planificación y desarrollo tiene que ser considerado el beneficiario final en este caso de una biblioteca universitaria, los alumnos. Por eso observamos este tema del catálogo como una razón de no-uso de la biblioteca puesto que no está en el lenguaje que ellos diariamente utilizan. Es precisamente considerando estos problemas los entrevistados sugieren mejoras en el catálogo y bases de datos de la BCE-UnB.

Algunas indicaciones hechas por los entrevistados:

- “Aplicativo que permita la búsqueda por palabras claves”.
- “Hacer más simples los catálogos de búsquedas”
- “Modificar el sistema de búsqueda”
- “Hacer un aplicativo para celulares para consultar la base”
- “Aplicativo parecido a *Google map* donde indique el camino para llegar al libro”

En la figura 18, mostramos algunas de las declaraciones de los entrevistados sobre las razones de uso de Google.

Figura 18- Razones de preferencia en el uso de Google



Fuente: elaboración propia

Las características de rápido, fácil, practico nos hace referencia a que los alumnos universitarios no están familiarizados con los términos técnicos de las ciencias de la información, en la investigación que realizó EBSCO (2015) muestra problemas identificados en las pruebas realizadas con los usuarios, ellos declararon que hay términos que ellos no entiende como:

- Booleano
- Catalogar

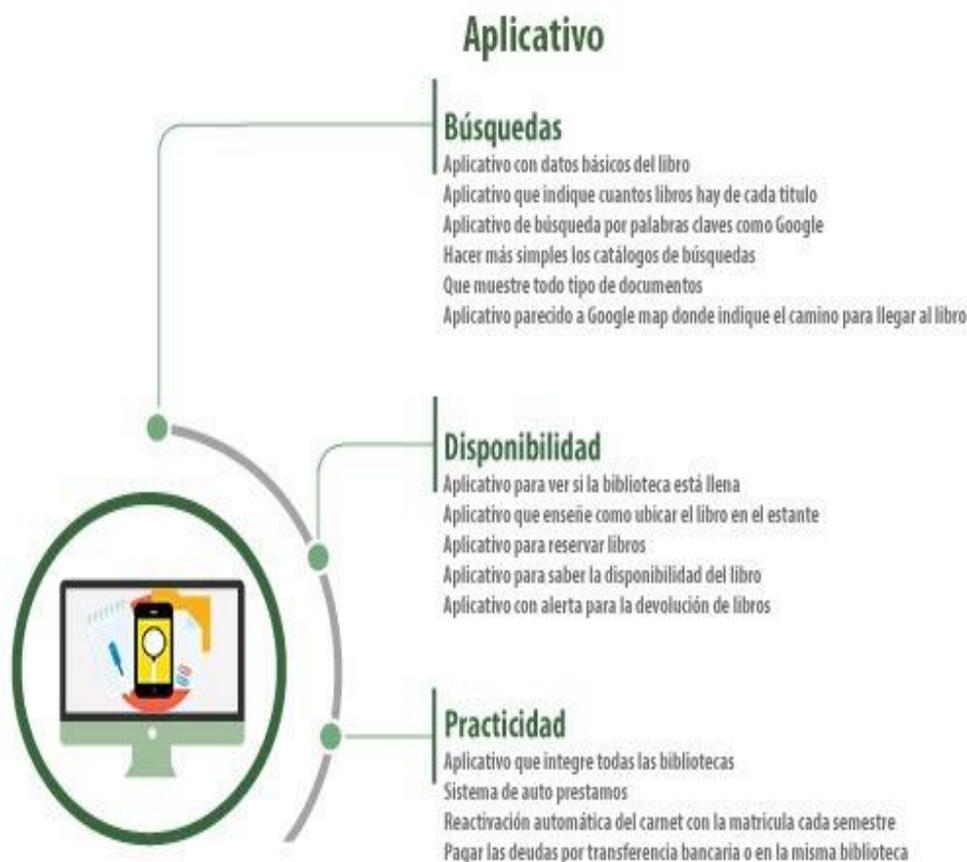
- HTML Texto Completo
- E-libro de texto completo
- Base de datos
- Publicación de intercambio
- Código del libro (entrevistados BCE-UnB y México) indican este problema, se preguntan porque un libro puede tener tantos números como código y el siguiente problema como ubicarlos entre tantos estantes, motivo por el cual ellos sugieren la creación de aplicativos parecidos a Google map, donde desde sus celulares el aplicativo les guie para ubicar el libro dentro de los estantes.

Por lo cual el rol del bibliotecario es precisamente hacer ese puente entre lo que el sistema diseña, lo que la biblioteca quiere mostrar y lo que el usuario realmente quiere y como lo quiere. Este hecho lo vemos reflejado en la propuesta para mejorar los servicios de la BCE-UnB que giran principalmente entorno de aplicativos, lo cual se explica porque estamos hablando de alumnos entrevistados que están entre la faja etaria de 18 a los 26 años son los que más usan celulares como lo muestra los últimos datos de la IBGE (2015).

Internet é mais acessada por brasileiros de 18 a 24 anos de idade jovens entre 18 e 24 anos revelaram utilizar mais a rede: mais de 85% das pessoas nessa faixa etária afirmaram ter acessado a Internet nos três meses que antecederam a entrevista. Curiosamente, as mulheres dessa faixa etária apresentam maior nível de acesso que os homens dessa mesma idade: elas são 87% e eles, 83% (IBGE, 2015).

Estos datos son comprobados en la presente investigación puesto que cuando se abordaba a los alumnos para realizar entrevistas el 100% estaban con los celulares en las manos. Lippincott (2010), nos presenta algunas de las características que esta generación más joven prefiere: ellos hacen uso extensivo de las tecnologías y contenidos digitales, Se relacionan entre sí por medio de las tecnologías digitales, medios de comunicación y redes sociales cada vez más usando celulares de última generación, tablets, Smartphones, comunicándose por multipantallas y adictos a las aplicaciones. Es por eso que se identifica en la propuesta de mejoras de la biblioteca la creación de diversos tipos de app que la biblioteca podría crear para atraer a más usuarios. A continuación, en la figura 19 presentamos las sugerencias para la implementación de aplicativos en las bibliotecas universitarias.

Figura 19 - Sugerencias de aplicativos para la BCE-UnB



Fuente: Elaboración propia en base a la respuesta de los entrevistados.

Observamos sugerencias de implementación de aplicativos para ubicar más rápido el libro en el estante, para saber sobre la disponibilidad del libro, para saber la cantidad de ejemplares, para reservar el libro, para saber en cuantos días los devolverá, etc. Estas sugerencias de modernización de los servicios bibliotecarios es una realidad que viven a cada día, para las tareas más básicas se consulta los aplicativos en el celular, para pedir un taxi, para pedir comida, para ubicar un lugar, para saber dónde está una persona, para escuchar la música de su preferencia dentro de las muchas facilidades que nos brindan las aplicaciones. Es una realidad y que cada día las personas tienen acceso son a los aplicativos que mediante voz puedes hacer tus pedidos, tema que fue abordado en el último informe Meeker⁴¹ (2018) donde se predice el aumento de interfaces de voz

⁴¹ Mary Meeker, es una capitalista de riesgo estadounidense y ex analista de valores de Wall Street. Su trabajo principal es sobre internet y las nuevas tecnologías y cada año publica el famoso Internet Trends. <https://www.kleinerperkins.com/perspectives/internet-trends-report-2018/>

porque son rápidos, fáciles, personalizadas, sin usar las manos y aun son muy económicas, por ejemplo se observó que con Google en Android el 20% de las búsquedas fueron realizadas por voz, esto es una tendencia a creer por lo cual la biblioteca tiene que pensar el aplicativos que a través de la voz un usuario pueda saber si tienen el libro en la biblioteca, si está disponible y hasta reservarlo.

Arroyo (2013) en su artículo “desarrollo de aplicaciones móviles en bibliotecas” nos presenta modelos de aplicativos que ya están siendo implementados en algunas bibliotecas:

- **Aplicaciones para consultar información sobre la biblioteca:** lo más común es reproducir el sitio web, pero adaptado a los dispositivos móviles y permiten brindar todos los servicios que era presentados en el web. Una de las primeras bibliotecas a utilizar los app fue District of Columbia Public Library, una de las primeras en todo el mundo,
- **Aplicaciones que aprovechan los fondos patrimoniales:** permiten mostrar documentos (grabados, manuscritos, notas de prensa, telegramas o informes) que forman parte de las colecciones bibliotecarias. Los denominados fondos reservados al alcance de los usuarios,
- **Aplicaciones basadas en geolocalización:** permiten situar en un mapa la ubicación de la biblioteca, facilitando la localización física, además de basándose en la posición del usuario, ofrecer datos de las bibliotecas más cercanas para cada momento dado.
- **Aplicaciones que escanean códigos:** a través de la cámara de fotos estas aplicaciones son capaces de escanear un código de barras, QR u otros, realizar búsquedas en una o varias bases de datos y obtener datos bibliográficos de los libros escaneados. Arroyo (2013, p 4-6)
- **Aplicaciones con perspectiva profesional:** son aplicaciones pensadas para dar cobertura a un evento determinado, ofreciendo a los asistentes de un congreso, unas jornadas, etc. Un buen ejemplo también es el de la app New LIS Books de la biblioteca de la Universidad de Illinois Urbana-Champaign (EE.UU.), con información para bibliotecarios sobre las últimas publicaciones profesionales.

Los aplicativos que los entrevistados mencionan como sugerencia está en relación al acceso a la información en la biblioteca, lo que Arroyo (2013) no presenta está

más en relación a las actividades del libro y la biblioteca como aspecto físico, sin embargo, la autora antes mencionada también nos presenta aplicativos dirigidas específicamente al que hacer de la biblioteca y servicios enfocados a los usuarios. Como es el caso de los aplicativos como MobileRead que permite la descarga de libros electrónicos y el préstamo de ellos, Suma, ShelvAR es un aplicativo que es capaz de localizar en una estantería cuáles son los libros que están desordenados y señalar el lugar correcto en que deberían estar colocados. Y el Ugl4eva es una aplicación de la biblioteca de la Universidad de Illinois Urbana-Champaign que para el año 2013 permitía hacer una visita guiada a los alumnos

Para el 2019 la Universidad Illinois Urbana-Champaign tiene a Minrva⁴² un aplicativo innovador que fue diseñado en cooperación entre bibliotecarios y alumnos de ciencias de la computación que trabajan la aplicación como parte de sus cursos con un enfoque centrado en los usuarios. El diseño del aplicativo incluyo pruebas y comentarios extensos de los usuarios. Minrva integra todas las bibliotecas del campo y muestra si el usuario tiene multa, una lista de libros usuario, Búsqueda en el catálogo, lista de libros prestados, citación. para citar las referencias, Reservas de cursos, favoritos, multas, artículos solicitados, Actualizaciones en Minrva encontramos muchas de las sugerencias realizadas por los entrevistados. Este aplicativo está disponible para Android, iPhone y iPad, como observamos en la imagen uno.

Imagen 1- Minrva en Android e iPhone



Fuente: <http://minrvaproject.org/download.php>

⁴² <http://minrvaproject.org/download.php>

En la web de Minrva se puede encontrar publicidad para ser usada por los profesores para recomendar a sus alumnos a descargar el aplicativo en sus dispositivos celulares, esto está relacionado con la integración curricular la parceria entre la biblioteca y el profesor. En la imagen dos vemos unos ejemplos.

Imagen 2- Publicidad para usar Minrva



Fuente: <http://minrvaproject.org/librarians.php>

Como hemos podido observar algunas bibliotecas extranjeras ya están trabajando en cooperación con las facultades e integradas a los currículos para satisfacer las necesidades de los alumnos.

Algunas bibliotecas en Brasil ya implementaron sus catálogos de búsqueda para ser consultados desde los teléfonos móviles pensando en la usabilidad y practicidad de tener los alumnos la biblioteca en sus dispositivos móviles. Esta es una estrategia muy buena si tenemos en cuenta que las personas en especial los adolescentes pasan muchas horas conectados a los celulares. Como lo indica el Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE⁴³, los usuarios dedican más tiempo a la consulta y uso del móvil que a cualquier otro dispositivo como lo muestra el último informe del IBGE (2015), donde encontramos los siguientes datos. Que el celular continúa siendo el principal aparato para

⁴³ <https://ww2.ibge.gov.br/home/#redirect>

acceder al internet en Brasil en el 2016 fue usado por el 94,6% de los internautas, los computadores (63,7%), tablets (16,4%) y televisión con (11,3%).

En el caso de consultas de bases de datos e otros aplicativos a través de celulares ya es una realidad en algunas bibliotecas en Brasil como lo indica VIEIRA (2016), sistemas para bibliotecas, como Sophia e o Pergamun ya están ofreciendo versiones para teléfonos móviles como una estrategia de acercarse al usuario que usa este tipo de dispositivo, como observamos en imagen tres.

Sistemas que permitem aos usuários realizar, pesquisas no catálogo OPAC, reservar obras e renovar exemplares que foram solicitados para empréstimo, ver informações sobre as últimas aquisições [] no caso do Pergamun, o código QR permite ter acesso ao link da obra, poupando assim o tempo do usuário. [] a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) implementadas em Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), já disponibilizam versões de seus catálogos OPAC formatadas para dispositivos móveis. VIEIRA (2016, p. 285)

Imagen 3 - Pantalla de los aplicativos para celulares del sistema Pergamun y Sophia



Fuente. VIEIRA (2016)

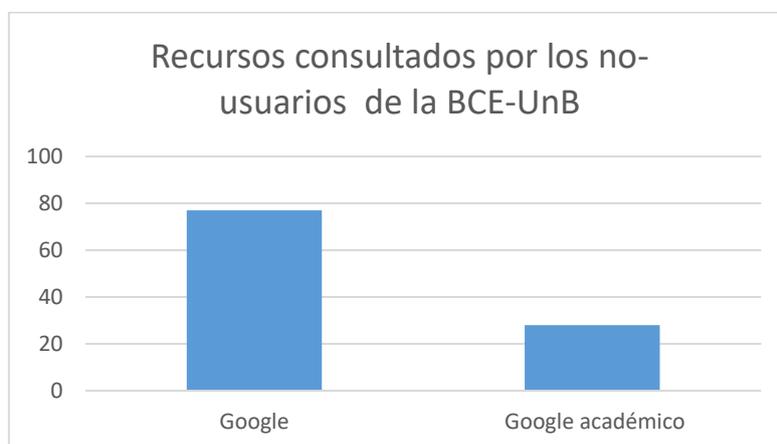
Consideramos que en realidad hay muchos servicios que se podrían implementar a la vez hay muchos servicios ya implementados que los alumnos no los conocen o que la biblioteca no los promociona por los medios adecuados. En el ítem 4.6 las describiremos de manera de reflexión el tema de marketing en las bibliotecas.

4.5 Fuentes de información usadas por no-usuarios de bibliotecas

Para conocer cuáles son las fuentes consultadas fuera del ambiente de la biblioteca fue formulada la pregunta 2⁴⁴ ¿Dónde acudes a buscar la información que necesitas para hacer tus trabajos académicos ya que no usas la BCE-UnB?, “¿Cuál es el primer lugar o recurso que consultas para resolver tus actividades académicas?”. Con esta pregunta responderemos al objetivo específico 3, a saber: “OE 3: Identificar cuáles son las fuentes de información que usan los no-usuarios de la BCE-UnB para realizar sus trabajos académicos.

Buscando identificar cuáles son los recursos de información que los entrevistados consultan se realizaron sub-preguntas, para conocer más o profundidad las razones de uso de tal o cual fuente. Planteada la pregunta principal “¿Cuál es el recurso que en primer lugar consultas para resolver tus actividades académicas?”. De los 105 entrevistados tenemos los siguientes datos: 77 no-usuarios usan Google para buscar información y resolver sus trabajos académicos, 28 no-usuarios consultan en Google académico. Como se muestra en el gráfico tres.

Gráfico 3 - Recursos consultados para realizar actividades académicas



Fuente: Elaboración propia.

En porcentajes podemos indicar que de los 105 entrevistados el 74% de ellos responden que el primer recurso de información que consultan es Google seguido de un

⁴⁴ Se não usa a BCE-UnB, como resolve suas atividades acadêmicas?

26% de entrevistados que indican que consultan Google Académico. Estos resultados de preferencia de Google como recurso principal consultado por los alumnos que no frecuentan la biblioteca, también se observaron en el cuestionario que se aplicó en México, donde se les pedía a los alumnos de la facultad de filosofía y letras de la UNAM indicar cual era el primer recurso consultado ya que no usaban la biblioteca de su facultad. Teniendo como resultado que el 86% de los encuestados respondió Google como el primer recurso consultado.

Estamos siguiendo los resultados de algunos estudios respecto a la preferencia de uso de recursos que hoy en día los estudiantes universitarios están consultando y vemos como cada vez más Google va siendo el principal recurso utilizado. Al respecto tenemos la investigación realizada por EBSCO⁴⁵ en el año 2015, publico unos datos sobre comportamientos de estudiantes universitarios en la búsqueda de información el contexto del trabajo académico. Teniendo como resultado que el 68 % inició su proceso de investigación utilizando Google y Wikipedia, este estudio es de carácter etnográfico también mostro como los estudiantes se sienten muy cómodos haciendo sus trabajos académicos en sus casas con sus comodidades y con acceso al computador e incluso realizando trabajos en grupos.

Rodríguez Bravo *et al.* (2017) mencionan como una de las conclusiones de su artículo *Descubrimiento de información científica: ¿todavía misión y visión de la biblioteca académica?*, que los investigadores prefieren Google y Google Scholar para descubrir información científica frente a las herramientas de búsqueda y descubrimiento que las bibliotecas les ofrecen, esta afirmación es basado en la revisión bibliográfica de autores que hablan sobre ese tema como: Nicholas *et al.* (2017), Perruso (2016), Faherty (2016), Gardner e Inger (2016), Pontis *et al.* (2015), Schonfeld (2015), (Ollé; Borrego, 2010).

Buscando conocer las razones del uso de Google se sigue el dialogo con la siguiente pregunta “**¿Qué te gusta de Google, porque consultas Google?**” Dentro de las razones de uso de Google como primer recurso, está la efectividad y usabilidad en la búsqueda de información. Alguna de las respuestas de los entrevistados que lo hemos agrupado en dos categorías: (i)usabilidad y (ii) contenido.

Usabilidad:

⁴⁵ <https://www.ebsco.com/blog/article/do-your-students-speak-library-ese>

- Es fácil de usar
- Siempre he usado
- Es el único que conozco
- Es más práctico
- Sólo necesitas colocar el tema en el buscador
- Es el principal buscador
- Es rápido
- Es gratuito
- Es un buscador que todo mundo consulta
- Es práctico y rápido
- El uso es fácil y encuentras de todo
- Solo buscas con una palabra
- La interface es simple y fácil de usar
- Puedo consultarlo desde cualquier lugar
- Puedo hacer mis trabajos sin salir de casa

Contenido:

- Tiene toda la información que necesito
- Siempre encuentro la información que necesito
- Tiene información en todos los formatos
- Encuentras información en todos los idiomas
- Siempre te muestra alguna información relacionada al tema que buscas
- Porque tiene artículos científicos
- Tiene mucha información
- En una sola búsqueda puedes encontrar desde videos hasta resúmenes de libros
- Encuentro artículo y libros completos que me sirven
- Tiene todo tipo de documentos y los pdfs que necesito
- Tiene la información en diversos soportes, videos artículos, pdfs

En la relación de las razones de uso de Google observamos puntos claros mencionados por los entrevistados y agrupados en dos categorías. A continuación, algunas de las declaraciones de las razones de uso de Google.

Google, gosto pela comodidade que a gente tem de não sair de casa, de ficar só no computador. Chegar em casa cedo, sair rápido da faculdade sentar lá na cadeirinha, sempre encontro informação de tudo, bibliografia também é basta lá. (entrevistada n. 43)

Uso mais internet, Google, Google acadêmico, ¡es más fácil né! (entrevistado. n. 19)

Google acadêmico, gosto da praticidade coloca qualquer coisa lá vai parecer alguma coisa relacionada. (entrevistado. n. 11)

Na internet, pela internet. Nunca deixo para a biblioteca ah eu jogo o assunto o que apareceu eu estudo pelo Google. Criar um aplicativo parecido com Google o que eu digitar lá aparecer tipo as outras pessoas

que já fizeram parecidos né já aparece o trabalho já feito. (entrevistada n. 33)

Pela disponibilidade da internet né! assim a gente poder fazer e ter alcances dos livros pela internet a gente busca online, plataformas online... (entrevistada n. 44)

Na internet, eu procuro em qualquer site que tenha procuro no Google o que aparecer lá em PDF, Google é muito útil para baixar livros e artigos. (entrevistada n. 49)

Internet, em Google geral é mais simples e mais fácil. Quando estava precisando fazer um trabalho acabei não encontrando o que eu precisava infelizmente também. e aí eu tive que pesquisar um artigo científico né acabei não achando esse artigo científico e acabei pesquisando o assunto geral (entrevistada n. 52)

Por la practicidad, entorno fácil para ser usado, por brindar información en diferentes soportes desde PDF, artículos, libros, videos, imágenes. Google se convirtió en herramienta primordial que nos ayuda desde encontrar una dirección, un guía de ubicación, una receta de cocina todo con solo escribir tu duda en el espacio en blanco en la ventana que te permite estar informado. Como señalan Nicholas *et al.*, (2017), la preferencia de los usuarios por *Google* no se basa sólo en la facilidad de su búsqueda sencilla, obedece, asimismo, a la creciente disponibilidad de información académica a texto completo y de libre acceso que deja al alcance del usuario.

Como resultado de este ítem tenemos a Google que se presenta como el principal recurso utilizado por los no-usuarios de las bibliotecas universitarias dentro de las razones ellos manifiestan que es por la facilidad al hallar los resultados, por la practicidad y por encontrar información en diferentes soportes con una sola búsqueda. Este hecho puede estar en relación a muchos factores, generación, usabilidad, etc... Por ejemplo, se relacionan con el tema de usabilidad y los descubridores de información, los usuarios son cada vez más exigentes en relación a la performance durante la búsqueda y recuperación de la información haciendo un referencial mental sobre los resultados que halla en Google y otras redes sociales. El mismo caso se observa en el cuestionario que se aplicó en México.

El 86% de los no-usuarios indica a “**Google**” como principal recurso utilizado fuera de los entornos de la biblioteca para realizar sus trabajos escolares. Basados en la revisión de las literaturas actuales podemos afirmar que es una tendencia de los usuarios de la nueva generación acceder a este buscador por la familiaridad en su uso, la inmediatez y rapidez en el acceso a la

también los profesores dejan USB con material en las fotocopadoras. También otra opción es que es disponibilizan en la plataforma Moodle. Algunos entrevistados indicaron que utilizan los materiales de amigos que ya cursaron esos semestres.

Geralmente os professores eles dão copias dos livros digitais ou a gente procura na internet. O a gente usa os materiais que os semestres passados utilizarão. Então os semestres que fizeram as matérias geralmente eles geralmente têm pendrive, Dropbox, caderno anotações tem e que a gente usa também. (entrevistado. n. 47)

Para visualizar mejor estas respuestas presentamos en la figura 21 donde se observa al profesor como proveedor de información y alumno receptor sin haber entre ellos de forma individual el uso de la biblioteca por parte del alumno y la coordinación de parte del profesor con los responsables de las BCE-UnB para saber si los libros incluidos en la bibliografía ellos los tenían, también se les formuló una sub-pregunta a los entrevistados *¿Los profesores recomiendan el uso de biblioteca?* Un 90% de los entrevistados respondió que los profesores no recomiendan el uso de la biblioteca.

Figura 21 - Otras razones de no uso de la biblioteca



Fuente: Elaboración propia.

En nuestro recorrido por una de las copiadoras del Minhocão pudimos observar como ellos organizan en *folders* todo el material entregado por el profesor. Los datos de cada fólder son. Nombre del profesor, nombre del curso, como vemos en la foto dos.

Foto 2 - Folder en el estante de la fotocopidora



Fuente: La autora

En el 2017, ProQuest coordina la aplicación de una encuesta a 410 investigadores, donde se busca conocer (i) ¿qué tipo de información utiliza para sus investigaciones? Y (ii) ¿Qué tipo de recursos recomienda a sus estudiantes? “Los investigadores mantienen los recursos tradicionales en sus investigaciones como libros, revistas académicas, pero a la vez recomiendan a sus alumnos el uso de fuentes alternativas como revistas de acceso abierto, *blogs*, videos ya que estos recursos son más familiares para sus alumnos por el contante avance de la tecnología” (AYLING, 2017)

Tenemos que según las declaraciones de los entrevistados los profesores proveen informaciones en diversos soportes a los alumnos, contribuyendo así al distanciamiento de los alumnos en relación a las bibliotecas, puesto que tienen información al alcance de la mano. Por lo cual creemos importante la biblioteca realizar dos tareas para ser visible para los no-usuarios de la biblioteca. Una es la integración curricular y la otra es la promoción mediante un plan de marketing de la BCE-UnB. Integración curricular con los decanatos y a la vez con los profesores para promover el uso de la biblioteca, este ítem lo

vimos en el ítem 4.3.3. El ítem siguiente que considera el marketing como herramienta principal para la promoción y difusión de los servicios de la biblioteca.

4.6 Reflexiones del no-uso de la biblioteca

Con la facilidad que nos brinda la entrevista de un dialogo abierto, los entrevistados dieron sugerencias para que la biblioteca pueda atraer a los no-usuarios en el grafico cuatro. Algunos ejemplos que nos permitirá pensar en estrategias de marketing conociendo el sentir de los no-usuarios.

Gráfico 4 - Razones de no-uso y Sugerencias de los entrevistados

Razones de no-uso de la biblioteca	Para volver a ser usuario real
Por la distancia, muy lejos de mi facultad	Delivery de libros
Es difícil encontrar los libros en los estantes	Aplicativo con un mapa de ubicación de libros Una persona de la biblioteca en cada sala para ayudarnos
Pocos ejemplares	Comprar libros digitales Aplicativo para saber la cantidad de libros
Libros desactualizados	Comprar las últimas ediciones de libros Aplicativo que muestre las ediciones
No sé usar el catalogo	Una persona explicando cómo se usa y acompañándonos a ubicar el libro Aplicativo para hacer búsquedas igual que Google
No hay espacio para trabajar en grupo	Crear espacios coworking
Nunca fui, no conosco	Exposiciones con los alumnos de arte Concursos de lectura Visitas guiadas Charlas en el día de bienvenida a la universidad
Cerrado por motivos de huelga	Colocar avisos em lugares centricos como el restaurante universitário, minhocão, paradeiros de obnibus o facultades. Aplicativo de la biblioteca
No hay ventilacion	Colocar aire acondicionado
No hay suficientes tomacorrientes	Más tomacorrientes

Fuente: Elaboración propia.

En análisis de las respuestas de los entrevistados identificamos que la mayoría de los entrevistados no usa los servicios de la biblioteca porque tiene otra alternativa supliendo su necesidad de información en otros soportes, en otros lugares. Dentro de las justificaciones se encuentra de acuerdo a las respuestas de los entrevistados, tenemos que ellos indican no hacer uso de los servicios de la biblioteca porque se encuentra muy lejos de las facultades donde estudian, por otra parte, indican que usan Google para resolver sus actividades académicas, nos preguntamos si cambiarían sus respuestas si la biblioteca estuviera ubicada cerca de sus facultades. Ahí vienen las experiencias negativas que vivenciaron como la falta de tomacorrientes, la ventilación, que no pueden ubicar los libros en los estantes, el uso de la base de datos que es complicado entre otras razones.

También hemos indicado las respuestas del Dr. Fernando Leite Director de la BCE_UnB (2018) sobre los nuevos servicios implementados y alguno de ellos son las razones por las que los entrevistados no usaban la biblioteca, plateándonos la pregunta de cómo los alumnos que no usan la biblioteca conocerán de estos nuevos servicios si ellos no usan la página web de la biblioteca, no usan la biblioteca, por lo tanto, indicamos que tiene que ser planteado un plan de *marketing* enfocado a los no-usuarios de la biblioteca. Todos los entrevistados mencionaron que no sabían de la existencia de Facebook de la biblioteca medio por el cual se podrían enterar de los nuevos servicios y avisos de la BCE-UnB. 90% de los entrevistados menciono que los profesores no recomiendan hacer uso de la biblioteca y que ellos tampoco participaron de visitas guiadas por la biblioteca y que desde que ingresaron sólo unos cuantos profesores les indicaron ir a la biblioteca.

Por lo expuesto es importante reflexionar en mejorar la comunicación entre los alumnos que no usan la biblioteca y los servicios que la biblioteca oferta esto lo podemos lograr a través de un plan de marketing donde incluyan el uso de las redes sociales y se tome en cuenta las sugerencias de los entrevistados. Como observamos en figura 22.

Figura 22 - Sugerencias de difusión de los servicios de la biblioteca



Fuente. Elaboración nuestra

Las propuestas de los entrevistados están en relación a sus experiencias de no-uso de la biblioteca, por lo cual se observa en sus propuestas de difusión de la biblioteca no hacen mucha mención a publicidad por los medios digitales. Dentro de las sugerencias que ellos indican para posicionar la imagen de la biblioteca es la recomendación de hacer promoción en lugares muy concurridos por los alumnos como el restaurante universitario, los paraderos de los ómnibus el *Minhocão* y finalmente en las redes sociales de la UnB que ellos si revisan.

Marketing en lugares físicos:

- Llevar a los alumnos para la biblioteca
- Divulgar por avisos
- Promocionar la biblioteca en los eventos de la universidad
- Promocionar la biblioteca en los lugares comunes como el Restaurante Universitario, el Minhocão, etc. Colocar avisos
- Orientar con información impresa que puede ser entregado el día que entrega los carnets
- Que el personal de la biblioteca salga a los campos de la UnB hacer concursos y promocionar los servicios de la biblioteca

- Concurso de expresiones artísticas con alumnos de arte- como representan la biblioteca y exponerlas en la BCE
- Concurso de expresiones artísticas con alumnos
- Colocar avisos en los puntos principales de la UnB donde se promocióne los servicios.
- Avisos de los servicios de la biblioteca en todas las facultades
- Colocar aviso o informar en lugares céntrico como el Minhocão
- Visitas para enseñar cómo usar la biblioteca
- En esta categoría está la posibilidad de participación de la biblioteca en las actividades de extensión y promoción de la universidad para los ingresantes en los talleres.

Otra estrategia de marketing que sería muy efectiva sería la difusión de los servicios de la biblioteca en la recepción de bienvenida que se les da a los ingresantes, para lo cual se podrían realizar las coordinaciones en la rectoría con el área responsable de dicha actividad para incluir en el programa la participación de la biblioteca y también la distribución de trípticos y dípticos sobre los servicios que la biblioteca ofrece.

Marketing a través de las redes sociales:

- Divulgar en Facebook de la universidad
- Promocionar por las redes sociales
- Promocionar por el Facebook de la UnB
- Hacer videos con personas que tuvieron experiencias positivas en la Biblioteca.

Amaral (2008) indica que el marketing presupone la comprensión de las necesidades, percepciones, preferencias e intereses por la satisfacción y por los padrones de comportamiento del público objetivo, por lo cual es importante tener en cuenta las declaraciones de los usuarios cuando mencionan que sus profesores no recomiendan el uso de la biblioteca y que ellos no tienen conocimiento de los servicios que brinda la biblioteca, no saben si la biblioteca tiene Facebook o Instagram, redes sociales que ellos usan día a día.

Al respecto el director de la BCE-UnB nos cuenta como viene desarrollándose el uso de las redes sociales y la página web de la biblioteca el área de marketing de la biblioteca viene difundiendo los servicios y comunicados.

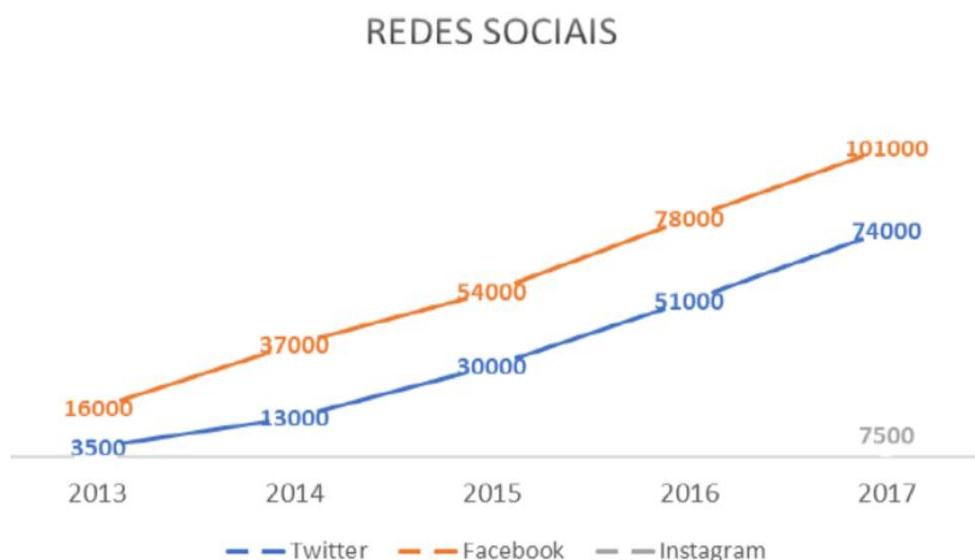
Disfunção pelos os meios oficiais quanto com as redes sociais, Facebook, Instagram, Twitter e WhatsApp para transmissão aos usuários além

da web. Lá estão organizados eu diria de forma bastante positiva todas as informações sobre os produtos e serviços da biblioteca, tudo que é oferecido todas as normas, tudo que a biblioteca oferece para a comunidade como um todo. (LEITE)

El canal más usado para la promoción son las redes sociales, lo cual consideramos muy oportuno si consideramos que los entrevistados tienen Facebook y consultan el Facebook de la Universidad, la tarea pendiente es dar a conocer a los alumnos de la existencia de: Facebook de la biblioteca, Instagram y WhatsApp en contextos que ellos están poco interesados en esa información por las malas experiencias vivenciadas o necesidades de información no resueltas.

El uso de Facebook de la universidad, así como el uso de otras redes sociales es una actividad diaria que realizan los alumnos así los muestra el gráfico cinco. Esos datos demuestran que la BCE-UnB precisa usar el Facebook de la universidad para ampliar su presencia en las redes sociales.

Gráfico 5 - Presencia de la UnB en las redes sociales



Fuente: UnB-CAP (2018).

El relatorio de la CAP (2018) indica que el mayor número de público que consulta de Facebook es personas en la faja etaria de 18 a los 34 años coincidiendo con las edades de los alumnos de graduación que es nuestro público objetivo. Las redes sociales se

configuran en un aliado importante para hacer marketing de la biblioteca. Considerando que las sugerencias de mejoras de los servicios de la UnB muchos fueron recomendación de crear un aplicativo que simplificara sus vidas a la hora de buscar información, así como los aplicativos, los videos de duraciones cortas estas siendo una novedad en las medias sociales por lo que sugerimos la creación de videos publicitarios de unos minutos de duración.

Finalmente, presentamos los pasos que debemos seguir a la hora de establecer un plan de marketing indicado por González (2012):

1. Definir el objetivo específico que se quiere obtener con el servicio de referencia.
2. Seleccionar el segmento al que nos vamos a dirigir, el público objetivo.
3. Establecer los espacios o canales que vamos a utilizar.
4. El plan de acción señala las acciones necesarias para conseguir los objetivos.

Ya sea el plan enfocado por las redes sociales o por medios convencionales lo importante tiene que ser realizado con la participación de los usuarios desde su elaboración hasta la difusión, como resultado del plan de marketing es preciso ofrecer un producto que sea una auténtica experiencia de usuario, que lo tenga en cuenta y lo involucre. No se trata sólo de atender su consulta, sino de hacer que el usuario sea partícipe del servicio (CONNAWAY; RADFORD, 2011). Al respecto el ALA (2016⁴⁶) en su publicación de nuevas tendencias de futuro e innovación que los bibliotecarios deben adoptar, presenta algunas específicos en relación a los usuarios como: nuevos grupos de usuarios con una creciente sociedad de personas mayores y los nativos digitales en aumento, la biblioteca tiene que velar con el tema de anonimato y privacidad de sus usuarios, así como dar acceso y herramientas para su formación académica y para el trabajo. En relación a los nativos digitales, por ejemplo. Las bibliotecas y bibliotecarios deben estar preparados para adaptar servicios y programas según las necesidades de esta tipología de usuarios, con lo cual concordamos debemos estar preparados e anticiparnos para brindar servicios y productos atractivos utilizando los mismos recursos que ellos conocen.

⁴⁶ <http://www.ala.org/tools/future/>

*“Google puede devolverte 100.000 respuestas.
Un bibliotecario puede devolverte la correcta”*
(Gaiman, Neil)

5.1 Presentación en relación a cada objetivo.

Después de un arduo caminar desde la construcción del marco teórico, metodología, aplicación de un cuestionario en México, aplicación de entrevista en Brasilia y análisis de datos podemos decir que cumplimos con los tres objetivos trazados en la presente investigación. Por lo tanto, llegamos a tres conclusiones que responden a cada objetivo.

El objetivo específico n. 1. Buscó “Definir el concepto del término No-usuario de bibliotecas universitarias”. fue cumplido a partir de la revisión de la literatura y la participación de los entrevistados se pudo construir una definición de no-usuario de bibliotecas universitarias, se elaboró un modelo de herramienta para realizar un estudio de no-usuarios que con seguridad podría ser mejorado. 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, puesto que 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 el pre-test fue clave para la construcción del cuestionario, el cuestionario sirvió de base para la elaboración de la entrevista. Sin lugar a duda dichos instrumentos pueden ser mejorados o adaptados de acuerdo a su unidad de información. Lo importante es ser conscientes que es necesario un estudio de no-usuarios de nuestras bibliotecas.

En relación a nuestro objetivo específico n. 2. Identificar cuáles son las fuentes de información que usan los no-usuarios de la BCE-UnB para realizar sus trabajos académicos. Google se presenta como recurso más usado es una realidad que todos conocen, ahora tenemos datos más concretos de las razones porque ellos prefieren el uso de Google. Creemos que una propuesta para atraer a los que no usan los servicios de la biblioteca sería entornos de búsquedas similares a Google, aplicativos con servicios de la biblioteca. La elaboración de estos proyectos tecnológicos podría ser pensado en un

trabajo entre bibliotecarios- ingeniero y alumnos de las áreas de computación. ¡A un así con todas las posibilidades creadas en el ámbito de la tecnología pensamos que no se solucionaría del todo con solo aplicativos direccionados a soluciones de la biblioteca y de los usuarios – una especie de “googlerización” de los catálogos de las bibliotecas! Esta propuesta tendría que estar considerado en un plan más amplio de la biblioteca donde se considere: (i) el desarrollo de actividades de alfabetización informacional como parte iniciación científica de los alumnos (ii) participación de la biblioteca en actividades claves como es la reunión de bienvenida a los alumnos (iii) charlas con los profesores para explicarles los servicios de la biblioteca (iv), convertirse en ente conocer de las nuevas tendencia en educación superior, materiales educativos abiertos, etc.

A propósito, Leitner (2018), secretario general de la IFLA, apunta que

los momentos de cambio no tienen por qué significar cambios de valores, especialmente cuando estos valores atañen a un servicio público, empoderamiento de individuos y comunidades, promoción, innovación y preservación del patrimonio. **Las colecciones, los servicios y los objetivos de las bibliotecas se han adaptado (se deben seguir adaptando) a las necesidades y expectativas de los usuarios**, y a menudo esto sucederá de una manera que no nos podríamos haber imaginado años atrás. (LEITNER,2018)

El objetivo n. 3. Identificar los motivos por los cuales los no-usuarios de la BCE-UnB no usan los servicios físicos o virtuales de su biblioteca fue cumpliendo y permitió identificar las razones de no-uso las cuales fueron divididas en dos grupos: **(i) razones externas** al no-usuario como lo relacionado a la: Infraestructura física y tecnológica – relacionada con el espacio físico y equipo tecnológico. En esta categoría también es considerado distribución de los espacios como sala de lectura, mesas de estudio, tomacorrientes eléctrica, el aspecto de colecciones e integración curricular. Y **(ii) razones internas** al sentir del usuario como el factor emocional, las experiencias negativas, la predisposición, ergonomía y usabilidad del software. Cuán importante fue la aplicación del método cualitativo, nos permitió conocer respuestas más halla de opciones ya descritas, los entrevistados se sintieron protagonistas y con la posibilidad imaginar ellos tener el control y poder hacer alguna mejora en la biblioteca y los servicios en general. Las sugerencias hechas por los entrevistados son muy novedosos y enfocadas a la mejora de algunos servicios y hasta la misma creación de nuevos. Fueron ellos que respondieron desde sus perspectivas de haber vivenciado tal realidad y por ende las sugerencias fueron

las más diversas y generalizadas para resolver problemas actuales. Presentamos en la figura 23 a distribución de las sugerencias encuadradas en los procesos y actividades que se llevan a cabo en la biblioteca.

Figura 23 - Sugerencias de los no-usuarios para la mejora de la biblioteca



Fuente: Elaboración propia

Solo conociendo las razones de una actitud podremos tener una propuesta direccionada a mejorar ese problema, la entrevista aplicada a los no-usuarios de la BCE-UnB refleja que tenemos la posibilidad de crear servicios, productos enfocados a suplir sus necesidades de acceso a la información y el conocimiento. A partir de esa identificación se podrá realizar una propuesta de marketing. En términos de gestión sería ampliar nuestro mercado y llegar a todos porque hay mucha inversión de capital y tenemos que hacer que más personas conozcan y usen nuestros productos. Pensando de esa forma las estrategias de marketing también tienen que usar los medios que los no-usuarios frecuentemente usan como son las redes sociales a través de los teléfonos móviles, una buena propuesta de marketing pensamos que funcionaría muy bien de acuerdo a la

generación a la que está enfocada serían los memes uno de los recursos gráficos más populares utilizados en internet, **sobre todo en las redes sociales**, donde los usuarios optan por expresar una idea con un meme para generar en el otro una reacción inmediata. Estos memes pueden ser en forma de video, imagen, *hashtags* o una simple frase. Como estos memes (en el anexo 01 unos ejemplos) va ser para captar a los alumnos que no usan la biblioteca, tendrán que ser elaborados por ellos es ahí donde entra el rol de la biblioteca el de crear un vínculo con los profesores de las áreas de arte y comunicación para generar estos memes de los alumnos para los alumnos

5.2 Sugerencias para futuras investigaciones

Es importante repensar el enfoque de estudio de usuarios que tradicionalmente se realiza en las bibliotecas, no sólo porque el avance de la tecnología está creando nuevos perfiles de usuarios sino porque el estudio de usuarios tradicional es pensado específicamente en alguien que ya usa nuestros servicios. Tendríamos dos opciones a seguir (i) innovar y mantener a nuestros usuarios reales como cautivos o (ii) romper las barreras de nuestra zona de confort y enfrentar las respuestas del porque hay usuarios potenciales que no usan los servicios que ofrecemos. Para lo cual sugerimos profundizar la investigación de no-usuarios de bibliotecas universitarias e en general de todo tipo de bibliotecas.

Actualización de los bibliotecarios en relación las nuevas tendencias de la biblioteca universitaria y las tendencias de la educación superior. En el primero porque va cambiando el perfil de los usuarios, las redes sociales están cada vez más presentes en la vida de los estudiantes y por ende ellos las usan más. Esto no garantiza que ellos estén utilizando sitios confiables o analizando las informaciones por lo cual la biblioteca tendría que ver el tema de alfabetización informacional con los alumnos. En las tendencias de educación superior puesto que surgieron nuevos ambientes de aprendizajes, recurso abiertos de aprendizaje que la biblioteca debería incorporarlos en sus servicios y valerse de ellas para promocionar las actividades de la biblioteca, así facilitando la información a los profesores y alumnos.

Referencias

ABADAL, E.; ANGLADA, L. *TIC e bibliotecas: situação atual e perspectivas*. In: LEMOS, Anna Carolina Mendonça; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves Ferreira (Org.). **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas**. Brasília, DF: IPEA, 2017. p. 301-326. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/170105_biblioteca_do_seculo_21_cap12.pdf. Acesso em: 1 maio 2017.

ACRL RESEARCH PLANNING AND REVIEW COMMITTEE., 2016 top trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. **College & Research Libraries News**, v. 77, n. 6, p. 274-281, June 2016. ISSN 2150-6698. Available at: <<https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9505/10798>>. Acesso em: 25 jan. 2019.

ADAMS BECKER, S.; CUMMINS, M.; Davis, A.; FREEMAN, A.; GIESINGER HALL, C.; ANANTHANARAYANAN, V.; LANGLEY, K.; WOLFSON, N. **NMC horizon report: 2017 library edition**. Austin, Texas: The New Media Consortium, 2017. 54 p. Disponível em: <http://cdn.nmc.org/media/2017-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>. Acesso em: 19 mayo 2017

ADAMS BECKER, S., BROWN, M., DAHLSTROM EDEN., DAVIS A., DE PAUL KRISTI; DIAZ VERONICA., AND POMERANTZ JEFFREY. NMC Horizon Report: 2018 Higher Education Edition. Louisville, CO: EDUCAUSE, 2018. <https://library.educause.edu/resources/2018/8/2018-nmc-horizon-report> Acesso em: 06 nov 2018.

AINA, S.A. "Stimulating the non-user". In: The use of information in a changing world: In: FID CONGRESS, 42th, The Hague, the Netherlands, 24-27 September 1984. **Proceedings**. Amsterdam: North-Holland, p. 57-63, 1984.

ALONSO-ARÉVALO, Julio; Cordón-García, José-Antonio. "El libro electrónico y los DRMs". Anuario ThinkEPI, 2011, v. 5, pp. 249-253.

AMARAL, Sueli Angélica do (Coord.). **Marketing na ciência da informação**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2007. 229 p.

AMARAL, S. A. Marketing da informação: abordagem inovadora para entender o mercado e o negócio da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.40, n.1, p.85-98, 2011.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Center for the Future of Libraries. **Trends**. 2016. [http://www.ala.org/transforminglibraries/future/trends.\(2015-05-01\)](http://www.ala.org/transforminglibraries/future/trends.(2015-05-01)).

ARAÚJO, Cidália. **Estudo de Caso. Métodos de Investigação em Educação**. Instituto de Educação e Psicologia, Universidade do Minho, 2008. Disponível em <http://grupo4te.com.sapo.pt/estudo_caso.pdf>. Acesso em: 02 de jun. 2015.

ARIAS COELLO, Alicia; MARTÍN, José Simón. Estudio de los hábitos de uso de los estudiantes en la biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. **Revista española de Documentación Científica**, Madrid, v. 31, n. 3, p. 413-431, sep. 2008. ISSN 1988-

4621. Disponible en: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/436>>. Acesso en: 03 jan.2017

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

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O que são “Práticas Informacionais”? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, p. 217-236, nov. 2017. ISSN 2525-3468. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655>>. Acesso en: 12 dic 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, junho 2016. ISSN 2525-3468. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/2970>>. Acesso em: 06 nov 2016.

ARROYO-VÁZQUEZ, Natalia. *Smartphones, tabletas y bibliotecas públicas: entendiendo la nueva realidad en el consumo de información.*, 2013. In: JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA, 17., Jaén (Spain), 25-26 october 2013. [Conference paper]

AYLING, Mark. Research and teaching rely on content diversity. Faculty use multiple content types in their work and they're teaching students to look beyond journals. **ProQuest**, 2017.

BARDIN, L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70 Ltda, 1977.

BEILE, Penny. The academic library's (potential) contribution to the learning analytics landscape. *Educause Review; Transforming Higher Ed*. Retrieved from <https://er.educause.edu/blogs/2017/11/the-academic-libraris-potential-contribution-to-the-learning-analytics-landscape>, 2017

BRANDÃO, MARCO. Competencia en metadatos como parte del proceso educativo en educación a distancia. *Tendencias multidisciplinares del uso de los metadatos*. In: RODRÍGUEZ GARCÍA, Ariel Alejandro; GONZÁLEZ CASTILLO, Raúl (Coord.). **Tendencias multidisciplinares del uso de los metadatos**. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2017. p. 177-191.

BURYI SHAMARIAN I., O.E. ¿cómo resolver el problema de la no utilización de la información? **Actualidades de la Información Científica y Técnica**, La Habana, v.16, p.13-38, dic. 1985

CALDAS, Maria Aparecida Esteves. **Estudos de revisão de literatura: fundamentação e estratégia metodológica**. São Paulo: Hucitec, 1986.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José, **El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico**. México: UNAM/ Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José (coord.) **Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios**. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148- 207, jan./abr. 2007.

CAPURRO, Rafael. 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. Disponível em: <www.capurro.de/enancib_p.htm> Acesso em: 13 out. 2013.

CASE, Donald O. Information seething. **Annual Review of information Science and Technology**, v.40, cap. 7, p. 293-327, 2006

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (org.). **A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política**. Lisboa: Imprensa Nacional, Casa da Moeda. 2005. Disponível em: <http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/Sociedade_em_Rede_CC.pdf> Acesso em: 01 dez. 2015.

CERBASI, G.; BARBOSA, C. **Mais tempo, mais dinheiro**. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2009.

CONNAWAY, Lynn Silipigni; RADFORD, Marie L. Seeking Synchronicity: Revelations and Recommendations for Virtual Reference. *OCLC Online Computer Library Center, Inc.*, 2011.

CONSONNI, Chiara. Non-users' evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano. **IFLA Journal**, v. 36, n. 4, p. 325-331, 2010.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CRIBB, Gülçin; SCHMIDT, Janine. Online space displacing physical space in libraries; the impact of online use on the transformation of library design. In: ALIA INFORMATION ONLINE CONFERENCE & EXHIBITION, ALIA, 2011. Disponível em: <http://eresearch.ozyegin.edu.tr/handle/10679/154>. Acesso em: 19 mayo 2017

CRONIN, Blaise. Assessing user needs. **Aslib proceedings**, v. 33, n. 2, p. 37-47, 1981

CUNHA, Luiz Antônio. **A universidade temporã. Da colônia à Era Vargas**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1986. 2ª edição.

CUNHA, Luiz Antônio. Ensino superior e universidade no Brasil. In: LOPES, Eliane M. T. (Org.). **500 anos de educação no Brasil**. Belo Horizonte: Autêntica, 2000. p. 151-204.

CUNHA, M. B. da. A Biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 11, n. 6, dez, 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/F_I_onum.htm>. Acesso em: 15 nov. 2015.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448p.

D'ELIA, G. P. M. Development and testing of a conceptual model of public library user behavior. **Library Quarterly**, v. 50, p. 410-430, Oct. 1980.

D'ELIA, G. P. M. Development and testing of a conceptual model of public library user behavior. **Library Quarterly**, n. 50, p. 410-430, Oct. 1980.

DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira**. 2012. 444 f. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2012

DUMONT, L. M. M. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO, 17, 1994, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais, 1994, p. 697-718

DUDZIAK, Elisabeth A. *Gestão de Dados de Pesquisa: o que os Bibliotecários (e as Bibliotecas) têm a ver com isso?* 2018. Disponível em: <<https://www.sibi.usp.br/?p=18600>> Acesso em: 05 jan.2019.

EGG, Ezequiel Ander. *Repensando la Investigación – Acción - Participativa*. México: El Ateneo, 1990.

ESTELA, F. M. S.; CUNHA, M. B. Biblioteca universitária e os indicadores do SINAES: estudo do caso da Universidade de Brasília. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 27, n. 1, 2017. DOI: 10.22478/ufpb.1809-4783.2017v27n1.32416

FAUSTO, Sibeles de; DUDZIAK, Elisabeth. **Novas tendências para as Bibliotecas: Top Trends 2016**. 2016. Disponível em: <<http://www.sibi.usp.br/noticias/tendencias-bibliotecas-top-trends-2016-acrl-ala/>> Acesso em: 25 mayo.2018.

FRANCO, MLPB. **O que é análise de conteúdo**. São Paulo: PUC; 1986.

FERNANDES, W. R. Portal periódicos capes: estudo dos não- usuários docentes das IFES brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 1, 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/11963>>. Acesso em: 26 Jan. 2018.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994. 154 p.

FONSECA JÚNIOR, W.C. Análise de conteúdo. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (FUB). **Estatuto e regimento geral**. Disponível em: <http://www.unb.br/unb/transparencia/downloads/regimento_estatuto_unb.pdf>. Acesso em: 15 de dez. 2015.

GAIMAN, Neil, “Google puede devolverte 100.000 respuestas. Un bibliotecario puede devolverte la correcta”, [En Línea]. Soy Bibliotecario. Disponible en: <https://soybibliotecario.blogspot.com.es/2014/12/bibliotecarios-vs-google-una-pelea.html>. [Consulta: 13/09/2017]

GIL, Antônio Carlos. **Estudo de Caso: fundamentação científica, subsídios para coleta e análise de dados, como redigir o relatório**. São Paulo: Ed. Atlas, 2009, p. 6-15.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1991.

GÓMEZ-HERNÁNDEZ, José-Antonio Conocimiento, uso, valoración de los servicios y expectativas de mejora de los estudiantes universitarios de Murcia respecto a la biblioteca universitaria., 1996. In JORNADAS DE LA ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS, El bibliotecario ante la revolución tecnológica, Granada (Spain), 1996. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/28508/1/Usuarios_Biblioteca_Universitaria_Murcia_Gomez.pdf> Fecha de acceso: 05 jan.2017.

GONZÁLEZ-FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves. Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. **El profesional de la información**, v. 21, n. 6, p. 567-576, noviembre-diciembre 2012. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2012.nov.03>

GROSE, Dophna. Some deprived information users. **Aslib Proceedings**, v. 26, n. 1, p. 9-27, January 1974.

HERNÁNDEZ, D.; RAMÍREZ-MARTINELL, A., CASSANY, D. Categorizando a los usuarios de sistemas digitales”. *Píxel-Bi*, **Revista de Medios y Educación**, n. 44, enero, 2014, p. 113-126. Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36829340008>>. Acesso em: 30 ago. 2017.

HOLANDA, N. História da avaliação. In: **Avaliação de políticas públicas: conceitos básicos sobre avaliação “ex post”**. Rio de Janeiro: ABC, 2006. p.133-160.

IFLA – FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS. **IFLA trend report**. 2018 Disponível em: <https://trends.ifla.org/update-2018> Acesso em: 10 jan. 2018

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Resumo técnico do Exame Nacional de Cursos**. Brasília, DF, 2003.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**: instrumento. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://download.inep.gov.br/download/superior/institucional/2010/>>

instrumento_avaliacao_institucional_externa_recredenciamento.pdf > Acesso em: 8 jan. 2016.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação.** Brasília, DF: MEC, 2004. Disponível em: <http://www.usjt.br/avaliacao_inst/arquivos/sinaes.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2015

INSTITUTO PRÓ-LIVRO. **Retratos da Leitura no Brasil. 4ª ed.** São Paulo – SP, 2016.

JIMÉNEZ DENIS, Miguel. Consideraciones sobre la educación y la formación de usuarios de la información en Cuba. **Actualidades de la Información Científica y Técnica**, La Habana, v. 17, n. 3-128, p. 83-103, Juno 1986.

KAFURE MUÑOZ, Ivette. Usabilidade y diseño emocional en la gestión de la información. **Hélice: Revista Venezolana de Ciencias de la Información**, v.1, n. 2, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.cidtec.luz.edu.ve/helice/page.php?module=htmlToPdf&task=magazine&id=96&vol=1&num=2>>. Acesso em: 05 nov. 2010.

KAFURE, Ivette; CUNHA, Murilo Bastos da. Usabilidade em ferramentas tecnológicas para o acesso à informação. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 11, n.2, p. 273-282, 2006.

KATZ, William A. **Introduction to reference work. v. II; reference services and reference processes.** New York, McGraw Hill Book, (cl. 1974). 2 ed.

KELLEY, Michael. The Quiet Plug Crisis: A Digital Generation Scours the Library for Electrical Outlets. **Library Journal**, v. 136, n. 2, p. 24-25, 2011.

KREMER, J. M. Considerações sobre estudos de usuários em bibliotecas universitárias. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 13, n. 2, p. 234-259, 1984.

KYLE, Siler. “Future Challenges and Opportunities in Academic Publishing. **Canadian Journal of Sociology**, v. 42, n.1, p. 83–114, 2017

LANCASTER, Wilfrid. The tip of the iceberg. **Bulletin of the American Society for Information Science**, v. 4, n. 3, February 1978. s.p

LAVILLE, C.; DIONE, J. **A construção do saber: manual de metodologia em ciências humanas.** Porto Alegre: Artmed, 1999.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação.** Brasília: Briquet Lemos/Livros, 1996.

LEMOS, Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. Posição da biblioteca na organização operacional da universidade. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, MG, n. 1, p. 40-51, mar. 1975. Disponível em: <<http://164.41.105.3/portalesp/ojs-2.1.1/index.php/RBB/article/view/91/67>>. Acesso em: 2 fev. 2016.

LIPPINCOTT, J.K. Information commons: Meeting millennials' needs. **Journal of Library Administration**, v. 52, n. 6-7, p. 538-548, 2010. DOI: 10.1080/01930826.2012.707950

LÓPEZ, J. Las escalas de actitudes. In: MORALES, J. F. (ed.). Metodología y teoría de la psicología. Madrid: UNED, 1985

LUBANS, Jr. John. Nonuse of academic library. **College & Research Libraries**, v. 32, n. 5, p. 362-67, Sept.1971.

MEHTONEN, Pentti. The library as a multidimensional space in the digital age. **Information Research-an international electronic journal**, v. 21, n. 1, 2016.

MADDEN, Michael. Lifestyles of library users and nonusers. **Occasional papers** (University of Illinois at Urbana-Champaign. Graduate School of Library Science); n. 137, 1979.

MAGALHÃES, Camila de. Tudo ao mesmo tempo, agora. **Correio Braziliense**, Brasília, p. 9, 5 jul. 2010.

MAY, Tim. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. 3. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

Mc CARTHY, Grace. Getting to Know Your Non-Users. **Library Management**, v. 15, n. 4, p. 30 – 34, 1994. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/01435129410060338>

MINAYO, Maria Cecilia de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 23. Ed. Petrópolis: Vozes, 2004.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Métodos para pesquisa em Ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. 192p.

NICHOLAS, D.; BOUKACEM-ZEGHMOURI, C.; RODRÍGUEZ-BRAVO, B.; XU, J.; WATKINSON, A; ABRIZAH, A.; HERMAN, E.; ŚWIGÓN, M. Where and how early career researchers find scholarly information. **Learned Publishing**, v. 30, p. 19–29, 2017. doi:10.1002/leap.1087

NIELSEN, J. **Usability 101**. Alertbox, 25 de agosto de 2003. Disponível em: <<http://tfa.stanford.edu/download/IntroToUsability.pdf>>. Acesso em: dez. 2018.

OLABUENAGA, J.I. R.; ISPIZUA, M.A. **La descodificación de la vida cotidiana: metodos de investigacion cualitativa**. Bilbao, Universidad de Deusto, 1989.

PERES, Mônica Regina; MIRANDA, Antonio Lisboa de Carvalho; SIMEAO, Elmira Luzia Melo Soares. *Competência em informação e desenvolvimento de acervos: a biblioteca universitária na tríade da educação superior*. In: SIMEÃO, Elmira Luzia Melo

Soares; BELUZZO, Regina Célia Baptista (Coord.). **Competência em Informação: teoria e práxis. Brasília:** Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2015. p. 111-121.

PERRUSO, Carol. Undergraduates' use of Google vs. library resources: A four-year cohort study. **College & research libraries**, v. 77, n. 5, p. 614-630, 2016. <https://doi.org/10.5860/crl.77.5.614>

PIMENTEL, Alessandra. O método da análise documental: seu uso numa pesquisa historiográfica. **Caderno de Pesquisa**, São Paulo , n. 114, p. 179-195, Nov. 2001 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742001000300008&lng=en&nrm=iso>. Acesso en 05 Jan. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0100-15742001000300008>.

PINEDA, Beatriz; DE ALVARADO, Eva Luz; DE CANALES, Francisca. **Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud.** Washington: Organización Panamericana de la Salud, 1994

PINTO, João Bosco Guedes. Pesquisa-Ação: Detalhamento de sua sequência metodológica. Recife: Mimeo, 1989

POLKE, A.M.A. *et al.* Biblioteca, comunidade e informação utilitária: um estudo de como circula a informação no Bairro da Pompéia em Belo Horizonte. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 2. João Pessoa, 1982. **Anais. APBEB**, 1982. v. 1, p.131-159.

RODRÍGUEZ BRAVO, Blanca, *et al.* Descubrimiento de información científica: ¿todavía misión y visión de la biblioteca académica? **El profesional de la información**, v. 26, n. 3, 2017. p. 464-479. Disponible en: <https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/bitstream/10316/41912/1/Art_01_EPI_2017.pdf>. Acceso en: 25 jul. 2017

SBAFFI, Laura; ROWLEY, Jennifer. Public libraries and non-users: A comparison between Manchester and Rome. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 47, n. 2, p. 104-116, 2015.

SILVA, J. L. C.; SAMPAIO, D. B. A. Reflexões sobre usuários e não-usuários de bibliotecas: limitações e perspectivas. **Ponto de Acesso**, v. 7, n. 2, p. 132-157, 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/13547>>. Acesso en: 01 Fev. 2016.

SILVESTRE, Flor Maria; DA CUNHA, Murilo Bastos. Bibliotecas Universitárias e os indicadores do SINAES: estudo do caso UnB. **Anais do SNBU**, [S.l.], 2016. ISSN 2359-6058. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufam.edu.br/anaisnibu/article/view/3201>>. Acesso em: 11 mar. 2018.

STRAUSS, Anselm L.; CORBIN, Juliet. Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. 2002.

SOUSA, José Vieira de. Restrição do público e estímulo à iniciativa privada: tendência histórica no ensino superior. In: SILVA, Maria Abadia; SILVA, Ronalda Barreto (Org.). **A ideia de universidade: rumos e desafios**. Brasília: Líber Livro, 2006. p. 139-178.

SOUSA, José Vieira de. **Educação superior no Distrito Federal: consensos, conflitos e transformações na configuração de um campo**. Brasília: Líber Livro, 2013.

SRIDHAR, M. S. Non-users and non-use of libraries. **Library Science with a slant to Documentation and Information Studies**, v. 31, n. 3, p. 115-128, 1994.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

SUAIDEN, Emir José; FREITAS, Fabiane Nogueira. *Os alunos do ensino a distância à margem das bibliotecas universitárias brasileiras: normas que excluem*. In: CUEVAS CERVERÓ, Aurora et al. (Coord.). **Investigación en información, documentación y sociedad: perspectivas y tendencias**. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid, 2017. v. 2. p. 321-330. Disponível em: <<https://eprints.ucm.es/49084/>>. Acesso em: 26 out. 2018.

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.

TARAPANOFF, K. Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil: sua posição sócio-econômica e estrutural. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2. 1981. Brasília. **Anais...** Brasília: CAPES, 1981, p. 9-35. Disponível: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me001627.pdf#page=17>>. Acesso em: 22 ene. 2017.

TEDD, L.A. and LARGE, A. **Digital libraries: Principles and practice in a global environment**. München, Germany: K.G. Saur, 2004.

THIOLLENT, Michel. Metodologia da Pesquisa-Ação. São Paulo: Cortez, 1985.

TONDING, Fabiana John; VANZ, Samile Andrea de Souza. As bibliotecas universitárias brasileiras nas nuvens: plataformas de serviços para gerenciamento de bibliotecas. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19, 2016, out. 15-21: Manaus, AM). **Anais**. Manaus, AM: UFAM, 2016.

TWENGE, J. M., Martin, G. N., & Spitzberg, B. H. (2018). *Trends in U.S. Adolescents' media use, 1976–2016: The rise of digital media, the decline of TV, and the (near) demise of print*. *Psychology of Popular Media Culture*. Advance online publication.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Biblioteca Central. **Sobre a BCE: Missão**. Brasília, 2016. Disponível em: <<http://www.bce.unb.br/sobre-a-bce/>> Acesso em: 12 abril de 2016.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. Comissão Própria de Avaliação (CPA/UnB). Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.cpa.unb.br/>> Acesso em: 10 de abril de 2016.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Estatuto e regimento geral da Universidade de Brasília.** Brasília: 2011. Disponível em: <http://www.unb.br/unb/transparencia/downloads/regimento_estatuto_unb.pdf> Acesso em: 10 abril de 2016.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Anuário publicado pelo Decanato de Planejamento e Orçamento (DPO).** Brasília: 2017, consultar em: http://www.dpo.unb.br/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=56&Itemid=742

VIEIRA, A. da S. **Visão estratégica da Biblioteca Central da UnB.** Brasília, 1994. 82 f.

VIEIRA, D. V. O Uso de tecnologias móveis em bibliotecas. In: Bibliotecas do século XXI: desafios e perspectivas. Brasília: Ipea, 2016. cap. 11, p. 281–300. Disponível em: . Acesso em: 9 abr. 2018.

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. Un nuevo usuario de información: el usuario 2.0. En: CALVA GONZÁLEZ, Juan José, coord. **Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios.** México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015. p. 123-134.

WATSON, Les. El diseño de la biblioteca universitaria del siglo XXI: ideas y tendencias. **BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació**, n. 38, junio 2017. <<http://bid.ub.edu/38/watson.htm>> Acesso em: 12 ago. 2017.

WIDÉN, Gunilla; KRONQVIST-BERG, Maria. The future librarian: A diverse and complex professional. In: Proceedings of the 2014 IATUL CONFERENCES. Paper 7. Disponible en: <<http://docs.lib.purdue.edu/iatul/2014/plenaries/7>> Acesso em: 12 feb. 2017

YIN, R. K. **Pesquisa Estudo de Caso - Desenho e Métodos** (2 ed.). Porto Alegre: Bookman, 1994

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, p. 149-184, 2016. DOI:10.5433/1981-8920.2016v21n3p149. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/a/23081>> Acesso em: 27 set. 2017.

Apéndice A. Modelo de cuestionario aplicado en México

CUESTIONARIO

Estimado (a) alumno (a),

El presente cuestionario tiene por objetivo obtener datos para identificar como hacen los alumnos para realizar sus trabajos escolares ya que **no usan** la biblioteca de su Facultad. En este caso la Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.

Su participación es de gran importancia para esta investigación.

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. ¿Trabajas? SI

NO

3. ¿En qué año naciste? -----

4. ¿En qué colonia vives? -----

5. ¿Tienes internet en tu casa? SI NO

6. ¿Tienes teléfono celular? SI NO

7. ¿Cuál es tú licenciatura? -----

8. ¿En qué turno estudias? -----

9. ¿En qué semestre de estudios estas? -----

10. ¿Formas parte de algún grupo de estudio o investigación en las redes sociales?

SI

NO

Se la respuesta es sí, por favor indique cual red social (por ejemplo. Facebook, WhatsApp, etc.)

11. ¿Por qué No usas los servicios (físicos o virtuales) de la biblioteca de tú facultad?

(Puedes marcar más de una opción)

No conozco los servicios que ofrece	
La colección de libros y revistas son desactualizados	
Es muy difícil encontrar los libros en los estantes	
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)	
No sé cómo usar el catálogo automatizado / virtual	
El internet es muy lento	
No tengo tiempo	
No tuve necesidad	
No conozco la biblioteca/ nunca fui	
El personal ni me atiende ni me ayuda	

Otras razones, indica cuáles. -----

12. ¿A dónde acudes a buscar la información que necesitas para hacer tus trabajos escolares ya que no usas la biblioteca de tu Facultad?

(Puede marcar más de una opción)

Tipo de recurso de información		Frecuencia		
		Nunca	Raramente	Siempre
1	Compro libros en librerías			
2	Compro libros usados			
3	Intercambio libros			
4	Compro libros digitales/electrónicos			
5	Aceso a repositorios digitales			
6	Aceso a bases de datos especializadas			
7	Aceso a otra biblioteca			
8	Busco en Google			
9	Intercambio información con amigos			
10	Uso las redes sociales			

Otras razones, indica cuáles. -----

13. Del cuadro anterior indicar las tres principales fuentes de información que consultas ya que no usas la biblioteca de tu facultad?

(Indicar en orden de prioridad)

Orden de prioridad		
Primero	Segundo	Tercero

14. ¿Qué otros tipos de servicios te gustaría que la biblioteca de tu Facultad ofertase y con qué frecuencia los usarías ?

MUCHAS GRACIAS

Apéndice B. Preguntas filtro

PREGUNTAS FILTRO⁴⁷

1. ¿Eres alumno de licenciatura?

SI NO

Si la respuesta fuera SI, formular la pregunta 2

2. ¿ Usas la biblioteca de tu facultad ?

SI NO

Si la respuesta fuera SI, 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 base de datos, pagina web)

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

Virtual (ejemplo. Catálogo electrónico, Repositorio digital)

3. ¿Recuerdas cuándo fue la última vez que usaste algún servicio de la biblioteca de tu facultad?

D. Hace más de 6 meses

E. Hace menos de 6 meses

F. Nunca use

Si la respuesta fuera la alternativa **A** o **C** se aplicara el cuestionario, puesto que 6 meses de no uso de la biblioteca es uno de los criterios para que el alumno sea considerado no-usuario. Si la respuesta fuera la alternativa **B**, agradecer por la atención.

⁴⁷ Teniendo en consideración que nuestra muestra son alumnos de licenciatura y no-usuarios de la biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras. Serán formuladas de forma verbal 3 preguntas claves antes de ser aplicado el cuestionario con la finalidad de garantizar la objetividad del instrumento de colecta de datos.

Apêndice C. Ficha de dados

ENTREVISTA NÃO-USUÁRIOS DA BCE-UnB

NOME:-----

CURSO: -----

SEMESTRE: -----

IDADE: -----

E-MAIL:-----

ENTREVISTA NÃO-USUÁRIOS DA BCE-UnB

NOME:-----

CURSO: -----

SEMESTRE: -----

IDADE: -----

E-MAIL:-----

Apêndice D. Roteiro de entrevista aplicado em Brasil

Roteiro de entrevista não-usuários da BCE-UnB

Nome -----

Faculdade -----

Ano de estudo -----

Idade -----

Variáveis: Não-uso da biblioteca

1. Poderia nos contar porque não faz uso da biblioteca Central da UnB – BCE?
2. Seus professores recomendaram fazer uso dos serviços da BCE-UnB?
3. Tem algum curso que é oferecido no currículo para uso da biblioteca?
4. Já realizaram visitas orientadas na BCE- UnB?
5. Você está seguindo o Facebook da UnB? Sabe a que BCE-UnB tem Facebook?

Variáveis: Recursos de informação usados fora dos entorno da BCE-UnB.

1. Se não usa a BCE-UnB, como resolve suas atividades acadêmicas?
2. A biblioteca tem algum aplicativo que te permita consultar a base de dados desde qualquer lugar?
3. Se você pudesse desenvolver um aplicativo para fazer buscas da BCE-UnB, como seria ele?

Possíveis uso da Biblioteca – Variáveis: Propostas e sugestões

1. Utiliza outra biblioteca ou já viu alguma que chamou atenção?
2. Se você fosse convidado a ser diretor da BCE-UnB que faria para que os alunos conhecessem e usarem a biblioteca.
3. Se você tivesse o poder de mudar e criar coisas, que novos serviços implementaria na BCE-UnB?

E-mail. -----

Muito obrigada!!!

ANEXO – 1

Memes de usuários de bibliotecas

No sistema: disponível



Mas o livro não está no seu lugar na estante...

