

## **Factores que motivan el uso de la biblioteca universitaria (The motivation's factors to library university use)**

**José Segoviano Hernández & Miguel Ángel Palomo González**

UANL, San Nicolás de los Garza, N.L., México, jsegoviano@dgb.uanl.mx

**Keywords:** academic library, library use studies, library users, motivation, library services, user satisfaction.

**Abstract:** This paper presents the results of a documentary search about factors that motivate the use of university library. Literature about these factors was not found, either not standards or indicators used to measure those factors' impact. On the other side, evidence was found about the decrease in library attendance, reported by the university libraries themselves; however, no evidence about the causes of this phenomenon was found. In such a context, this article presents a research project that will be applied in 3 universities at Northeast Mexico, in which a methodology to identify and analyze motivation in students to use the university library is proposed.

**Palabras clave:** biblioteca universitaria, estudios de uso de biblioteca, usuarios de biblioteca, motivación, servicios bibliotecarios, satisfacción de usuarios.

**Resumen:** En este trabajo se presentan los resultados de la revisión documental sobre el tema de los factores que motivan el uso de la biblioteca universitaria. No se encontró literatura sobre estos factores y tampoco se encontraron normas o indicadores de referencia que permitan medir su impacto. Por otro lado, se encontró evidencia de un descenso en la asistencia reportada por las bibliotecas de las instituciones de educación superior, pero no se encontró evidencia de sus causas. Ante este escenario, en el presente artículo se plantea un proyecto de investigación que se aplicará en 3 universidades del noreste de México, en el cual se propone una metodología para identificar y analizar los factores que motivan, a sus estudiantes para utilizar la biblioteca universitaria.

### **1. Introducción**

El presente trabajo constituye los antecedentes de un proyecto de investigación que busca conocer los factores que motivan a los alumnos de

licenciatura de 3 universidades (una pública y dos privadas) del noreste de México, a utilizar los servicios bibliotecarios de su institución.

Las personas tienen **necesidades de información**. Este es un fenómeno recurrente en las múltiples facetas de las actividades humanas, susceptible de ser observado e investigado. Estas necesidades inducen en las personas ciertos comportamientos para satisfacerlas, entre los que se incluye la asistencia a las bibliotecas (Calva, 2004).

En virtud de lo anterior, “la línea de investigación más desarrollada, en el contexto de la bibliotecología y la documentación, sería la del **estudio de las necesidades de información de los usuarios**, habida cuenta de que los sistemas y servicios de información existen en virtud de su satisfacción” (González, 2005, p. 17). Sin embargo, el panorama al que nos enfrentamos a comienzos del siglo XXI **no refleja esa realidad**, ya que “hasta hace unos pocos años (y nos atrevemos a decir que incluso hoy en día en buena cantidad de centros) el único análisis que se hacía de la actuación de una biblioteca o de un centro de documentación era **puramente cuantitativo** y referido a unos cuantos ítems predeterminados e invariables (número de ejemplares comprados, número de préstamos realizados y subdivisión de esos préstamos por sexo edad o temas; número de revistas vaciadas; número de fotocopias solicitadas, etc.)” (Fuentes, 1999, p. 29). El mismo González (2005) advierte la carencia de un estudio sistemático y generalizado de las necesidades de información, al afirmar que “las bases metodológicas y el marco de referencia para el estudio de necesidades de información, **aún no están resueltas** ni su forma de abordaje condensada” (p. 17).

Por otra parte, las nuevas TI y los recursos electrónicos disponibles hoy en día hacen cuestionar si la biblioteca, como lugar, se ha convertido en una entidad obsoleta de acuerdo con su función, puesto que las mencionadas tecnologías cumplen igualmente con satisfacer necesidades de información (Simmonds y Andaleeb, 2001). Como señala López (2000):

Una de las funciones de la biblioteca ha sido, y es, el acceso al documento completo, al documento original. Previo a la irrupción y uso extendido de las TI, en particular internet, las bibliotecas cubrían casi en exclusiva esta función, las TI han supuesto un cambio radical en ese patrón de consumo de información. Internet permite recuperar información, inmediata, con un mínimo de esfuerzo, en diversos formatos,

y además facilita las funciones de re-utilización de la información. Estas características de la red han incidido indudablemente en la **reducción del uso de las bibliotecas**... (Fernández, 2006, p. 2)

## 2. Importancia y definición de la biblioteca universitaria

La importancia social y académica de las bibliotecas la describen documentos como el Manifiesto de la UNESCO a favor de las Bibliotecas Públicas (1994) y en el Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar (1999). En el caso de este último documento, se considera a la **biblioteca escolar** como:

Un componente esencial de cualquier estrategia a largo plazo para la alfabetización, educación, provisión de información y desarrollo económico, social y cultural. La biblioteca escolar es responsabilidad de las autoridades locales, regionales y nacionales y, por tanto, debe tener el apoyo de una legislación y de una política, específicas. La biblioteca escolar debe disponer de una financiación suficiente y regular para destinar a personal formado, materiales, tecnologías y equipamientos. La biblioteca escolar debe ser gratuita. (p. 7)

Para la American Library Association (ALA), una **biblioteca universitaria** es “una biblioteca o sistema de éstas, establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” (López, 2004, p.209).

En México, de acuerdo al Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, A. C. (2005), la razón de ser de la biblioteca universitaria es:

Proporcionar servicios bibliotecarios y de información a sus usuarios; estos servicios deben adaptarse a las necesidades y características de cada institución, de acuerdo con los currículos de sus **programas docentes, áreas de investigación, difusión o vinculación**. La biblioteca académica debe gestionar que los servicios que ofrece respondan con oportunidad, pertinencia y eficacia a las necesidades y demandas de los usuarios; para ello es indispensable el trabajo coordinado entre biblioteca y academia, así como la participación del comité de biblioteca en la planeación de las actividades que conllevan a este fin. (p. 25)

### 3. El uso de la biblioteca universitaria

No obstante, que las bibliotecas universitarias se encuentran sustentadas en manifiestos y definiciones de organizaciones nacionales e internacionales, la realidad identifica alarmas, como lo menciona Fernández (2005), “habiendo visto la importancia de la institución bibliotecaria para el desarrollo de un país y como indicador de los niveles de crecimiento, por otro lado, paradójicamente, se habla de un **descenso del uso de las bibliotecas** en el mundo occidental, según confirman los datos, que se convierte en un elemento de preocupación, ya que muchos se cuestionan si las nuevas tecnologías están soterrando la necesidad cultural de las bibliotecas” (p. 41). La deserción de los usuarios de las bibliotecas es un fenómeno evidenciado por las propias estadísticas de las bibliotecas universitarias, así lo indican estudios, como los siguientes.

En Estados Unidos, un país donde sus bibliotecas gozan de gran reconocimiento social, las bibliotecas escolares y universitarias, sin embargo, no escapan de esta transformación, como lo muestra el Pew Internet & American Life Project College Students Survey, aplicado en el año 2002, a 2, 057 alumnos de 27 Instituciones de Educación Superior de dicho país. En la sección de hábitos de estudio de esa encuesta, se preguntó sobre la preferencia en el uso de la biblioteca y el Internet, la tabla 1, muestra un significativo **73% de alumnos que declararon utilizar más el Internet que la biblioteca.**

Tabla 1. *Preferencia en el uso de la biblioteca y del internet*

Preferencia	%
1. Usa internet más que la biblioteca	73
2. Usa internet y la biblioteca a la vez	16
3. Usa internet menos que la biblioteca	9
4. No sabe	2

**Nota 1.** Fuente: Jones, Steve. (2002). The Internet goes to College: How students are living in the future with today's technology. *Pew Internet & American Life Project College Students Survey*. p. 12. Recuperado el 4 de octubre de 2010, de:  
[http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2002/PIP\\_College\\_Report.pdf.pdf](http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2002/PIP_College_Report.pdf.pdf)

**Nota 2.** n=1032. El margen de error es  $\pm 3.5\%$ .

Los usuarios de las bibliotecas están actualmente en una situación extraordinaria, ellos pueden acceder a información de día y de noche de cualquier parte del mundo. El Internet, portales académicos, y textos completos en formatos electrónicos los proveen de un grado de acceso y utilidad que, hasta hace unos pocos años, era imposible. Los usuarios pueden acceder en forma remota a muchas de los recursos de las bibliotecas y completar los trabajos de sus cursos e investigaciones **sin visitar la biblioteca**.

Para aquellos que guían el destino de las bibliotecas, la ausencia de usuarios ha generado una serie de desafíos importantes. El primer desafío es, la continua disminución en el uso de las colecciones y los servicios o su espacio físico. El uso de las colecciones y los servicios de la biblioteca académica continúan en declive, de acuerdo a los estudios de Martell (2008) sobre las bibliotecas de medicina, derecho e idiomas y bibliotecas individuales de universidades de la American Research Libraries (ARL), y de otras asociaciones de los Estados Unidos que aportaron datos del uso, de los años de 1990 al 2006, como se describe en las tablas 2 y 3.

En el primer caso (tabla 2), un porcentaje de cambio de -14% en los servicios de circulación, un -25% en el servicio de referencia y un +17% en el conteo que se realiza a la entrada de las bibliotecas. Mientras que, en la tabla 3, describe un -7% en bibliotecas del área de derecho, un -58% en medicina, en idiomas +2% igual al reportado en bibliotecas de universidades privadas y un contrastante -20% en bibliotecas de universidades públicas.

**Tabla 2. Transacciones en bibliotecas académicas**

Academic Library Survey. National Center for Education Statistic			
Año	Servicios de Circulación	Servicios de Referencia	Conteo en puerta de acceso de la biblioteca
1996	231, 500, 000	1, 900, 000	16, 500, 000
1998	216, 100, 000	2, 100, 000	16, 200, 000
2000	194, 000, 000	1, 600, 000	16, 500, 000
2002	189, 248, 000	1, 508, 000	16, 927, 000
2004	200, 204, 000	1, 423, 000	19, 363, 000
% de cambio entre 1996-2004	-14%	-25%	+17%

**Nota1.** Fuente: Martell, Charles. (2008). The absent users: Physical use of academic Library Collections and services continues to decline 1995-2006. *The Journal of academic Librarianship*, 34(5), 400-407.

Tabla 3. *Transacciones en el servicio de circulación de bibliotecas de la ARL*

Año	Derecho	Medicina	Idiomas	Universidades Privadas	Universidades Públicas
1995	1,482,000	4,849,000	6,244,000	16,737,000	62,419,000
1999	1,327,000	5,085,000	6,006,000	17,194,000	58,927,000
2004	1,446,000	3,004,000	7,757,000	14,710,000	62,977,000
2006	1,379,000	2,056,000	6,351,000	17,040,000	50,234,000
% de cambio	-7%	-58%	+2%	+2%	-20%

**Nota1.** Fuente: Martell, Charles. (2008). The absent users: Physical use of academic Library Collections and services continues to decline 1995-2006. *The Journal of academic Librarianship*, 34(5), 400-407.

En los países europeos también se presentan situaciones similares, como en el Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2003 (2004), el cual muestra una disminución del 1%, en el número de entradas a bibliotecas, entre los años de 2002 a 2003. La Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), que genera este informe, describe que, complementariamente a las entradas a la biblioteca, las consultas a bases de datos suben un 45%, las visitas a las páginas web de las bibliotecas universitarias aumentaron un 51%, y las descargas a revistas electrónicas un 35%. Asimismo, el gasto en información electrónica aumentó un 58%, lo que permite suponer que **el acceso a la información en línea** continuará consolidándose (Fernández, 2005).

Otro estudio de satisfacción de usuarios aplicado en 2002, es el de la biblioteca de la London School of Economics, a través del cual se preguntó a los usuarios: ¿A qué viene principalmente a la biblioteca? Los resultados aparecen en la tabla 4, en ellos se puede apreciar que prácticamente las respuestas se dividen entre los que usan la biblioteca y sus recursos de información académica y, los que **la usan sólo como espacio de estudio (social) y de comunicación**.

Tabla 4. *¿A qué viene principalmente a la biblioteca?*

Respuesta	Cantidad
1. Fueron a utilizar libros y revistas	828
2. Fueron a utilizar Internet y el PC	601
3. Fueron a utilizarla como lugar de estudio	576
4. Fueron a usar información electrónica	321

**Nota1.** (Fernández, 2005, p. 45).

#### 4. Escenario Nacional

En México, desafortunadamente, no se cuenta con estudios ni instrumentos como los anteriores, que permitan evidenciar la realidad (positiva o negativa) del desarrollo de los sistemas bibliotecarios de las universidades. De acuerdo con Cortés (2010), la escasa disponibilidad de información estadística sobre bibliotecas, es un indicador de la falta de cultura estadística que prevalece en el país. Un ejemplo de ello es el formato 912.11, con membrete tanto de la Secretaría de Educación Pública (SEP) como del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), que es llenado por todo tipo de bibliotecas, incluidas las universitarias. Las estadísticas que surgen de este formato, publicadas por el INEGI y la SEP presentan lagunas y ausencias importantes debido a que sólo aparece información de bibliotecas públicas, escolares y especializadas, **pero no de las universitarias**, además de que **no se percibe la utilidad del llenado** de este formato. En el ámbito universitario, recientemente aparecieron los indicadores de Bibliotecas y Centros de Información del Consorcio de Universidades Mexicanas (2010), de los cuales no se tiene información de su aplicación y de sus resultados.

Otro intento de reunir información para caracterización, fue el realizado por el para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES), en reunión de mayo de 2008, aprobó un proyecto de indicadores para los sistemas bibliotecarios de las instituciones miembros de este Consejo, que agrupa a 40 universidades nacionales, pero no logró resultados (Souto, Tinajero y Segoviano, 2008).

Un diagnóstico de los sistemas bibliotecarios de las instituciones de educación superior participantes en el CONPAB-IES fue publicado por este mismo Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios (2006), que en sus conclusiones describe:

En cuanto a los resultados obtenidos y considerando la cobertura que tiene el CONPAB-IES, estos dan una idea muy aproximada de la situación en la que se encuentra las unidades de información (bibliotecas) y los sistemas bibliotecarios de las Universidades Públicas en nuestro país. Esta situación, en buena medida, se debe simultáneamente al abandono en todos los sentidos que sufrieron las bibliotecas como elemento fundamental de las IES, y por otra parte al reconocimiento y apoyo que se

les ha dado en los últimos diez años, tanto por las mismas instituciones como por el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Educación Pública y el CONACYT principalmente. (p. 34)

## 5. Nuevos enfoques en los instrumentos de evaluación de bibliotecas universitarias

A finales de los años 90s aparecieron, en el plano internacional, dos estándares relacionados con el rendimiento bibliotecario, ambos basados en indicadores y en estandarización, para permitir el contraste entre las bibliotecas, es decir, se pasó de estadísticas de datos en bruto a información basada en indicadores. La Norma ISO11620: 1998, citada por Información, documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario, ISO 11620-UNE-50-137 (1999), define a un indicador como una “expresión que puede ser numérica, simbólica o verbal, usada para caracterizar actividades (eventos, objetos, personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos, con el fin de evaluar dichas actividades y el método utilizado” (p. 227).

Estos estándares fueron, en parte, resultado de un fenómeno internacional relacionado con la contabilidad y el aseguramiento de la calidad de la educación superior, ello debido a que los gobiernos solicitaron mayor evidencia de la eficiencia y la efectividad a las universidades. En Europa y los Estados Unidos, los legisladores están interesados en indicadores que les permitan saber si los colegios y las universidades están cumpliendo con sus metas y objetivos y si ellos están alineados a los de la sociedad (Kyrillidou, 2001).

Uno de estos estándares es la primera edición de *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, elaborado por Poll & Boekhorst (1996), para la International Federation of Library Association (IFLA). Para el año 2007, publicaron una segunda edición del documento, un práctico manual que provee **40 indicadores**, a manera de instrumentos de medición de los servicios bibliotecarios; 10 de ellos relacionados con la infraestructura, 12 con el uso, 13 con la eficiencia (costo-beneficio) y 5 relacionados con el desarrollo. El método empleado es comparar los recursos con su uso “per cápita” o, su uso con el total de la población a atender.



Del manual anterior, mencionaremos tres de sus indicadores, el primero de ellos es el denominado Área de usuarios per cápita. De acuerdo con Library as place, citado por Poll & Boekhost (2007), las instituciones están preguntando por la rendición de cuentas del **uso del espacio** de la biblioteca. Ellos necesitan saber cómo estos espacios mejorar la misión educativa de la institución y a que costo. Otro ejemplo es el indicador **Satisfacción del usuario**, considerando que muchas bibliotecas están tratando de medir la opinión de la satisfacción de sus usuarios en los servicios. El último ejemplo es **Visitas** a la biblioteca per cápita, la definición de este indicador es el número de visitas a la biblioteca por año, ya sean físicas o virtuales, divididas por el total de la población.

El segundo estándar internacional es el publicado por la International Organization for Standardization (1998), es una norma internacional, la ISO 11620, que tiene como fin establecer indicadores de rendimiento en los servicios de las bibliotecas. Una segunda versión apareció en año 2003 y actualmente una nueva versión se encuentra en carácter de borrador y en etapa de revisión (International Organization for Standardization, 2010).

A nivel internacional, y de acuerdo con Simmonds y Andaleeb (2001), se ha dado un cierto debate sobre las necesidades para mejorar la comprensión, definir las necesidades y las expectativas de los usuarios, para proveerles de los tipos y niveles de servicios apropiados, basándose principalmente en el concepto de ofrecer servicios de calidad que permitan al usuario percibir una satisfacción al utilizarlos. Un ejemplo de ello es, la evaluación de los servicios a través de la percepción de los usuarios, este es un método que en los Estados Unidos se ha consolidado a través de la herramienta LibQUAL+, mediante esta herramienta se puede observar la calidad de los servicios, con el objeto de mejorarlos y/o encontrar la posibilidad de crear nuevos servicios. En el verano de 2010, el sitio web de LibQUAL+®, informó que 147 instituciones de la Association of Research Libraries, lograron recolectar 165,000 cuestionarios completos. El uso de esta metodología está adquiriendo aceptación internacional, más de 1,000 bibliotecas han participado en la aplicación de esta encuesta, incluyendo bibliotecas universitarias, bibliotecas de colegios comunitarios, bibliotecas de ciencias de la salud y bibliotecas públicas, y se ha expandido su aplicación a las instituciones de países europeos, asiáticos y otros como África y Australia. En España, el Laboratorio SECABA de la universidad de Granada,

ha realizado estudios de **satisfacción de usuarios**, siguiendo la metodología LibQual, en bibliotecas de México, Argentina y España (Herrera-Vedma, López-Gijón y Avila, 2008).

Las bondades de los estudios de LibQUAL+ es que, a través de sus indicadores de evaluación, abren la posibilidad de establecer un benchmarking con las demás bibliotecas participantes, alrededor del mundo. La gran debilidad de estos estudios es la siguiente: los estudios evalúan las expectativas que los usuarios tiene de los servicios evaluados, mas **no investigan** cuáles o qué factores hacen que sus usuarios prefieran esos servicios, o mejor dicho **qué factores hacen que los usuarios utilicen o no los servicios**.

## 6. Los nuevos escenarios en las bibliotecas universitarias

Las nuevas herramientas de medición nos alertan sobre las transformaciones que el uso de los servicios presentan en la actualidad, ya que los usuarios se han metamorfoseado al pasar de penitentes a auto-suficientes navegadores en busca de información, es decir, las reglas de actuación has sido cambiadas (Lincoln, citado por Kyrillidou & Franklin (2005).

Uno de estos nuevos escenarios es posible observarlo en el **servicio de referencia**, el cual ha sido tradicionalmente ofrecido cara a cara en el escritorio de referencia y que, en palabras de Kyrillidou & Young (2006), “hoy en día es completamente por e-mail o a través del chat en el servicio de referencia cooperativo en línea [esto en universidades norteamericanas]. En algunos países, las preguntas de referencia muestran **un decremento anual**, las estadísticas de la Association of Research Libraries, muestran un descenso del 48% en las preguntas de referencia del año de 1991 al año 2005” (p.6). Esto puede ser, de acuerdo con Hoivik citado por Poll & Boekhorst (2007), debido a que los usuarios están apoyándose más en Internet, especialmente para preguntas relacionadas con hechos o temas.

Pero el número de transacciones del **servicio de referencia** es aún alto en general, y la carga de trabajo puede ser incluso más alta que antes, ya que los usuarios confrontan con múltiples recursos de información y pueden necesitar más asistencia diferenciada que antes. Las estadísticas de preguntas de referencia no son todavía comunes en las estadísticas

nacionales, pero el número de tales estadísticas es creciente y probablemente hay más datos disponibles en bibliotecas individuales.

Sin embargo, bajo la lupa de indicadores, los escenarios cambian, como en el caso de Hoivik, citado por Poll & Boekhorst (2007), quien señala que “las estadísticas de referencia constituyen un pobre desarrollo en el área de las estadísticas... Sólo reconocer que el indicador que ha sido establecido, lejos está del número de preguntas de referencia por habitante por año”, (p.150). Lincoln, citado por Kyrillidou & Franklin (2005), reflexiona y al respecto menciona, que el servicio bibliotecario no es algo que se pueda con simpleza prescindir y que ha sido formulado en un elaborado ritual cultural, la textura y estructura es la que está cambiando delante de nosotros. El servicio de ahora podrá comprender múltiples superposiciones de los sentidos, lo que lo hace demasiado denso, como para que un simple estudio de campo antropológico los pueda descubrir.

## 7. Estudios enfocados a los factores que determinan el uso de la biblioteca universitaria

Un problema relacionado con el uso de la biblioteca universitaria, de acuerdo con Calvert (2001), es nuestra **parcial comprensión de las expectativas de sus consumidores**. Esto lo hemos constatado a través de un sondeo en bases de datos internacionales, conocidas por la calidad y cantidad de sus referencias y artículos de bibliotecología. Las bases de datos consultadas fueron las siguientes: EBSCO Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text<sup>1</sup>, especializada en bibliotecología, ProQuest Academic Research Library, de temática general (estas primeras dos bases de datos, su contenido es principalmente artículos de revistas) y ProQuest Dissertations & Theses: Full Text, la base de datos de tesis universitarias más reconocida en el medio académico. El sondeo, realizado en mayo de 2010, arrojó los siguientes resultados:

---

<sup>1</sup> *EBSCO Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text*: Contiene un índice de más de 500 publicaciones centrales, más de 50 publicaciones de prioridad y 125 publicaciones selectivas, además de libros, informes de investigación y actas. Ofrece también textos completos de más de 240 publicaciones. Abarca una gran variedad de áreas: biblioteconomía, clasificación, catalogación, bibliometría, búsqueda de información en Internet y gestión de la información, entre otras. El contenido de esta base de datos se remonta a mediados de la década de 1960.

Tabla 5. *Resultados de la búsqueda del tema, uso de la biblioteca académica, en bases de datos.*

Estrategia de búsqueda aplicada	Bases de datos		
	EBSCO Library	ProQuest Academic	ProQuest Disertations
1. Library AND use	8,581	2,945	3750
2. "Academic library" AND use	258	453	59
3. "Academic library" AND use AND user	111	153	24
4. "Academic library" AND user AND quality AND service	6	12	1
5. "Academic library" AND user AND <b>motivation</b>	2	0	1
6. "Academic library" OR "college library" OR "university library" AND user AND quality AND service	9	13	2
7. "Academic library" OR "college library" OR "university library" AND user AND <b>motivation</b>	2	0	2
8. "Academic library" OR "college library" OR "university library" AND user AND outcome	4	4	3
9. "Academic library" OR "college library" OR "university library" AND use AND quality AND service	16	27	6
10. "Academic library" OR "college library" OR "university library" AND use AND <b>motivation</b>	4	1	2

**Nota1.** Fuente: elaboración propia con información de las bases de datos consultadas.

Como se puede observar, en la tabla 5, la introducción del término “**motivación**” en la estrategia de búsqueda (líneas 5, 7 y 10), con el fin de observar qué tanto se ha escrito sobre las expectativas de los usuarios de bibliotecas, nos muestra lo poco que se ha investigado sobre los **factores exógenos** y, dichos resultados son similares en las tres bases de datos consultadas.

Llamamos en este documento **factores exógenos** a aquellos fenómenos o circunstancia que influyen en el uso de la biblioteca, pero que se encuentran fuera del control de la misma. Este concepto se opone al de factores endógenos, que son aquellos fenómenos o circunstancias que si pueden en cierta medida, ser controlados por la biblioteca.

Nuestro sondeo en las bases de datos, si bien no es exhaustivo, sí es coincidente con las observaciones de Simmonds y Andaleeb (2001), quienes señalan que, aunque se han escrito documentos acerca de temas tales como el acceso a las bibliotecas, los acervos y los servicios de las bibliotecas universitarias [a los que llamamos factores endógenos], es por otra parte **muy poco significativo** lo que se ha escrito sobre los factores que influyen realmente para que los alumnos utilicen esas bibliotecas [factores que nosotros llamaríamos **exógenos**].

De acuerdo con la tabla 5, en la bases de datos Dissertations & Thesis: Full Text, únicamente **2** de las disertaciones presentaron un enfoque dirigido a conocer **por qué los usuarios van a la biblioteca o utilizan los servicios** de ésta. Ambas disertaciones fueron presentadas en el año 2007. La primera disertación, es la de Lovato-Gassman (2007), que investigó la satisfacción de los usuarios como un posible motivador del uso de la biblioteca, y utilizó un cuestionario en línea basado en la metodología LibQUAL+, para determinar la satisfacción de los usuarios y para recolectar datos sobre el uso de la biblioteca física. El estudio arrojó una significancia estadística de  $p < 0.01$ , y una muy **baja correlación** positiva ( $r = 0.35$ ) entre **la satisfacción del usuario y el uso de la biblioteca**, que hacen cuestionable dos aspectos; la utilidad de la metodología LibQUAL+ para este tipo de estudios y la falacia de suponer que la satisfacción del usuario va a garantizar de manera instantánea y automática el uso de la biblioteca universitaria.

La segunda disertación, es el estudio de Lee (2007), tuvo como propósito proveer un fundamento teórico preliminar sobre la motivación de los consumidores hacia el servicio de la biblioteca universitaria. Para ello se basó en la **teoría de las expectativas** y su estudio lo aplicó en el **servicio de referencia por chat** (chat reference) y el **servicio de referencia digital** (digital reference). La investigación abordó los siguientes cuatro cuestionamientos; a) ¿qué factores influyen, en el proceso motivacional de los consumidores de la biblioteca académica, para utilizar los servicios bibliotecarios?, b) ¿existe alguna relación, entre los factores que influyen en los procesos motivacionales de los consumidores de la biblioteca académica, para utilizar los servicios bibliotecarios?, c) ¿qué relación existe entre los factores que influyen, en el proceso motivacional del consumidor de la biblioteca universitaria, para utilizar los servicios bibliotecarios?, y d) ¿basado en estas relaciones puede, el proceso motivacional del consumidor de la biblioteca académica, ser explicado?. En las conclusiones de este estudio el investigador reportó evidencia estadísticamente significativa ( $r = 0.789$ ,  $p < 0.000$ ) surgida del **análisis de correlación y del análisis multivariable**, respecto a que el proceso motivacional de los consumidores de la biblioteca académica, hacia la Satisfacción del uso del Servicio, puede ser influenciado por factores como el **“Esfuerzo del Consumidor”** (Esfuerzo para el uso del servicio), **“Desempeño del Servicio”** (Facilidad de uso del servicio) y **“Resultados obtenidos”** (Satisfacción de Necesidades).

## 8. Pregunta de Investigación

La falta de estudios sobre este tema nos llevó a establecer el siguiente cuestionamiento:

*¿Qué factores motivan a los estudiantes a utilizar la biblioteca universitaria?*

## 9. Objetivo de la investigación

El objetivo del estudio es determinar los factores o variables endógenas y exógenas (académicas y culturales) que motivan significativamente a los estudiantes, para el uso de la biblioteca en 3 Instituciones de Educación Superior de Monterrey, N. L.

## 10. Hipótesis general

En relación con la Declaración del problema que origina este estudio y el cual busca identificar a los factores que motivan a los estudiantes a utilizar la biblioteca universitaria en 3 instituciones de educación superior de Monterrey, Nuevo León, se formula, para tal fin, la siguiente hipótesis y guía general de esta investigación.

*A mayor presencia de las variables independientes: endógenas, académicas y culturales, se espera una mayor motivación en los estudiantes para el uso de la biblioteca en las Instituciones de Educación Superior de Monterrey, N. L.*

## 11. Conclusión y modelo propuesto

Los estudios anteriores nos permiten ver, que ya hay investigaciones enfocados hacia la satisfacción de los usuarios (al menos analizamos dos), sin embargo, los estudios van desde ¿qué tanto se utilizan los servicios? hasta ¿qué tan satisfechos están? (**los que asisten** a la biblioteca).

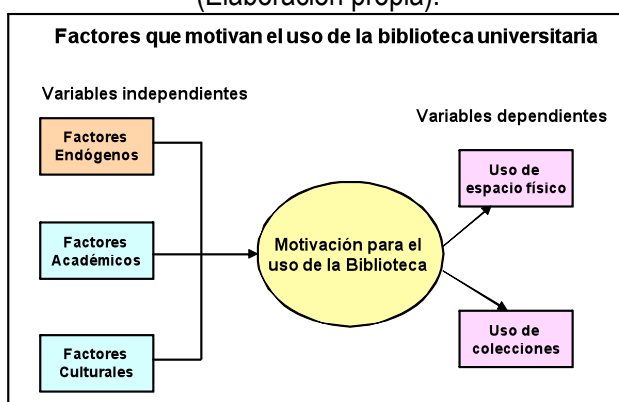
Falta ver ¿por qué NO van y/o NO se utilizan los servicios bibliotecarios, **por los que NO asisten?**, y así complementar los estudios de los factores Endógenos (métricas de las bibliotecas) y Exógenos (por ejemplo: cultura y académicos).

El problema que este estudio plantea implica, en principio, reconocer que existe un decremento en el uso de las bibliotecas universitarias. Asimismo, que se deben realizar estudios profundos para identificar y conocer con certeza la razón de este fenómeno, para ello, es necesario conocer los factores que motivan a los alumnos a asistir o no asistir a la biblioteca.

La principal dificultad de una investigación como esta, es determinar los factores y sus características, que influyen en el comportamiento o motivación de los usuarios. Una vez identificados, la herramienta más apropiada, para el análisis de las relaciones, es el análisis multivariable el cual es una herramienta que a través de métodos estadísticos es capaz de sintetizar estos fenómenos, destacando los factores verdaderamente relevantes o significativos, estimando su capacidad de influencia, midiéndola de la manera más aproximada posible, para facilitar su interpretación y suministrar racionalidad a los procesos de decisión que de tal interpretación se deriven (Lévy y Varela, 2003).

El proyecto de investigación que nos proponemos realizar tiene como fin identificar estos factores, su relación y la intensidad de estas relaciones, en la motivación de los alumnos de las universidades que participarán en el estudio. A continuación se presenta una versión preliminar del Modelo Propuesto:

Figura 1. Factores que motivan el uso de la biblioteca universitaria.  
(Elaboración propia).



## Referencias

- Anuario de las bibliotecas universitarias y científicas españolas 2003. (2004, mayo). Madrid: REBIUN. Recuperado el 23 de octubre de 2008, de:  
<http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@biblioteca/documents/documento/ar2004.pdf>
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB.
- Calveret, P. (2001). International variations in measuring customer expectations. *Library Trends*, 49(4), 732-757.
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, A. C. (2005). *Normas para bibliotecas de instituciones de educación superior e investigación*. Guadalajara, Jal.: CONPAB-IES.
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior. (2006). Diagnóstico de los Sistemas Bibliotecarios: de las instituciones de educación superior participantes en el CONPAB-IES. México. SEP. Recuperado el 12 de noviembre de 2008, de:  
[http://148.224.16.13/universidades/diagnostico\\_sistemas\\_bibliotecarios.pdf](http://148.224.16.13/universidades/diagnostico_sistemas_bibliotecarios.pdf)
- Consortio de universidades Mexicanas. (2010). *Indicadores de Bibliotecas y Centros de Información del CuMex*. Pachuca, Hidalgo: CUMEX.
- Cortés, J. (2010). *Hacia un mejor sistema nacional de estadísticas sobre bibliotecas*. Octavo Coloquio Administración y Liderazgo en el Campo Informativo: ALCI 2010: Indicadores estratégicos para bibliotecas y otros sistemas de información. 22 al 24 de septiembre en la USBI de la Universidad Veracruzana, Boca del Río, Veracruz, México. Recuperado el 17 de noviembre de 2010 en:  
[http://www.uv.mx/usbi\\_ver/alc10/media/docs/ponencias/c8\\_ponencia\\_52.pdf](http://www.uv.mx/usbi_ver/alc10/media/docs/ponencias/c8_ponencia_52.pdf)
- Fernández Marcial, V. (2006, julio-diciembre). Las bibliotecas, espacios culturales en desuso: análisis crítico de las estrategias de promoción. [Versión electrónica], *Biblios Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 7, 1-9.
- Fernández y Fernández-Cuesta, Paz. (2005). *Bibliotecas y personas: hacia un nuevo enfoque en biblioteconomía*. Gijón: Trea.
- Fuentes, J. J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón, España: Trea.
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón, España: Trea.
- Herrera-Vedma, E., López-Gijón, J., y Ávila, B. (2008). *Satisfacción de usuarios y calidad. El modelo LibQual y su aplicación en bibliotecas españolas e iberoamericanas*. Sexto Coloquio Administración y Liderazgo en el Campo Informativo: ALCI 2008: Satisfacción de usuarios: Evaluación integral de bibliotecas. 21 al 23 de septiembre de 2008. Universidad Veracruzana, Boca de Río, Veracruz. Recuperado el 17 de noviembre de 2010, de: [http://www.uv.mx/usbi\\_ver/alc08/docs/C6\\_Lopez-Gijon.pdf](http://www.uv.mx/usbi_ver/alc08/docs/C6_Lopez-Gijon.pdf)
- Información, documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario, ISO 11620-UNE-50-137(1999). *Revista Española de Documentación Científica*. Primera parte, 22, 2 (1999). Segunda parte: 22, 3 (1999), pp. 357-401.



- International Organization for Standardization. (2010). ISO 11620:1998/Amd 1:2003. Recuperado el 2 de noviembre de 2010 de [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=34358](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=34358)
- Jones, Steve. (2002). The Internet goes to College: How students are living in the future with today's technology. *Pew Internet & American Life Project College Students Survey*. Washington, DC. 22. Recuperado el 5 de octubre de 2008, de: [http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP\\_College\\_Report.pdf](http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_College_Report.pdf).
- Kyrillidou, M. (2001, 24 de julio). *An Overview of performance measures in higher education and libraries*. The Association of Research Libraries. Recuperado el 8 de noviembre de 2010 de: <http://www.arl.org/bm~doc/overview-2.pdf>
- Kyrillidou, M., y Franklin, B. (2005), ARL Statistic and measurement. Presentation at the Library Assessment Conference held at Thessaloniki, Greece, 13-15 June 2005. Recuperado el 12 de noviembre de 2010, de: <http://old.libqual.org/Publications/all.cfm?PubType=2>
- Kyrillidou, M., y Young, M. (2006), ARL Statistic 2004-05: A compilation of statistics from one hundred and twenty-three members of the Association of Research libraries. Recuperado el 2 de noviembre de 2010, de: <http://www.arl.org/bm~doc/arlstat05.pdf>
- Lee, S. (2007). *Academic library service consumer (user) motivation study based on expectancy theory* (Disertación doctoral, Florida State University, 2007). Florida, EE.UU. Base de datos ProQuest Dissertations & Theses Full Text.
- Lévy Mangin, J. y Varela Mallou, J. (2003). *Análisis multivariable para las ciencias sociales*. Madrid: Pearson Educación.
- López Guzmán, C. (2000). *Modelo para el desarrollo de bibliotecas digitales especializadas*.
- López, J. ed. (2004). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Síntesis.
- Lovato-Gassman, B. (2007). User satisfaction and library use (Disertación doctoral, New Mexico State University, 2007). Base de datos ProQuest Dissertations & Theses Full Text.
- Manifiesto de la biblioteca escolar (UNESCO/IFLA). (versión provisional, junio, 1999). *International Federation of Library Associations and Institutions. Activities & Services*. (Traducido por la Redacción de *Educación y biblioteca*. (1999). 102, pp.19-20). Recuperado el 8 de noviembre de 2008, de: <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-s.htm>.
- Manifiesto de la UNESCO a favor de las Bibliotecas Públicas (1994). *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*. Recuperado el 23 de octubre de 2008, de: [http://portal.unesco.org/ci/en/files/4638/10402273921public\\_library\\_manifiesto\\_spanish.pdf/public\\_library\\_manifiesto\\_spanish.pdf](http://portal.unesco.org/ci/en/files/4638/10402273921public_library_manifiesto_spanish.pdf/public_library_manifiesto_spanish.pdf)
- Martell, Charles. (2008). The absent users: Physical use of academic Library Collections and services continues to decline 1995-2006. *The Journal of academic Librarianship*, 34(5), 400-407.

- Poll, R., y Boekhorst, P. (2007). *Performance measurement in libraries, 2<sup>nd</sup>*. Berlin, K. G. Saur: IFLA.
- Posey, J. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College. Tennessee State University. (Disertación doctoral, East Tennessee State University, 2009). Dissertations & Theses: Full Text.
- Simmonds, P. L. y Andaleeb, S. S. (2001). Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality, Resources, and User Characteristics. *Library Trends*, 49(4), 626-634.
- Souto, S., Tinajero, R. y Segoviano, J. (2008). *Indicadores para Bibliotecas Universitarias del CONPAB-IES*. Sexto Coloquio Administración y Liderazgo en el Campo Informativo: ALCI 2008: Satisfacción de usuarios: Evaluación integral de bibliotecas. Universidad Veracruzana, Boca de Río, Veracruz, Recuperado el 17 de noviembre de 2010, de: [http://www.uv.mx/usbi\\_ver/alci08/docs/C6\\_Saul\\_Souto.pdf](http://www.uv.mx/usbi_ver/alci08/docs/C6_Saul_Souto.pdf)