

**THE INFORMATION NEEDS OF USERS OF THE ALEJANDRO MUÑOZ
DÁVILA LIBRARY OF THE UTM IN THE CONTEXT OF THE PANDEMIC BY
COVID-19, 2021.**

**LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
BIBLIOTECA ALEJANDRO MUÑOZ DÁVILA DE LA UTM EN EL CONTEXTO
DE LA PANDEMIA POR COVID-19, 2021.**

Autores:

Rosa Monserrate Moreira Moreira
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
CORREO rmoreira5496@utm.edu.ec
ORCID DEL AUTOR <https://orcid.org/0000-0002-5711-2666>

Dr. Jeovanny Benavides, Ph.D
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
CORREO jeovanny.benavides@utm.edu.ec
ORCID DEL AUTOR <https://orcid.org/0000-0002-7606-2131>

Fechas de:

Recepción: 6-dic-2021 Aceptación: 14-dic-2021 Publicación: 15-mar-2022
ORCID DE LA REVISTA <https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>
<http://www.mqrinvestigar.com/>

RESUMEN

Las necesidades de la información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción. En este contexto, este trabajo académico pretende analizar la forma en que los usuarios de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí han modificado sus procedimientos para el acceso a la información a raíz de la pandemia provocada por la Covid-19. A partir de una perspectiva metodológica cuantitativa y cualitativa, en este estudio se analizan las diversas necesidades de información que han tenido los usuarios de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí en el semestre enero-junio de 2021, en el contexto de la pandemia por Covid-19. Además, con un enfoque bibliográfico de revisión documental se abordan las fuentes de información referentes a las principales tendencias de las necesidades de información, consultando diversos artículos publicados previamente en libros, tesis y revistas indexadas y especializadas relacionadas con esta investigación. Ello se complementa con una encuesta los usuarios de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. Como resultado se pretende determinar las estrategias de gestión que se han empleado en este centro documental para satisfacer las necesidades de información durante la crisis por la pandemia del COVID-19. Finalmente, se concluye que bibliotecas en época de pandemia, como la que es objeto de estudio, cumplen una función en extremo valiosa porque tienen la misión de facilitar a la comunidad universitaria recursos y servicios informativos de calidad, con eficiencia, oportunidad y confiabilidad tecnológica.

Palabras clave: biblioteca; usuarios; necesidades de información, conocimiento, pandemia.

ABSTRACT

The information needs are the lack of knowledge and information about a phenomenon, object, event, action or fact that a person has, produced by external and internal factors that cause a state of dissatisfaction. In this context, this academic work aims to analyze the way in which users of the Alejandro Muñoz Dávila Library of the Technical University

of Manabí have modified their procedures for access to information in the wake of the pandemic caused by the Covid-19. From a quantitative and qualitative methodological perspective, this study analyzes the diverse information needs that users of the Alejandro Muñoz Dávila Library of the Technical University of Manabí have had in the January-January semester January-June 2021, in the context of the Covid-19 pandemic. In addition, a literature review approach addresses the sources of information concerning the main trends in information needs, consulting various articles previously published in books, theses and indexed and specialized journals related to this research. This is complemented by a user survey and an interview with the director of the Alejandro Muñoz Dávila Library of the Technical University of Manabí. As a result, it is intended to identify the management strategies that have been used in this documentary centre to meet information needs during the COVID-19 pandemic crisis. Finally, it is concluded that libraries in times of pandemic, such as the one under study, play an extremely valuable role because they have the mission of providing the university community with quality information resources and services, with efficiency, timeliness and technological reliability.

Keywords: library; users; information needs, knowledge, pandemic.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación parte de la base de considerar a la necesidad de información como una carencia que surge en un momento en el que no hay conocimiento, o el conocimiento es incompleto o insuficiente. La información, ya sea científica o no, correcta o incorrecta, adecuada o inadecuada puede convertirse en un nuevo conocimiento o puede enriquecer o empobrecer el conocimiento que ya se tiene. Si en tiempos de pandemia, los usuarios de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila (en su mayoría estudiantes universitarios) acuden en busca de información es porque requieren de datos fidedignos obtenidas de fuentes validadas en las distintas áreas del conocimiento. Por ello, esta investigación hurga en cuáles han sido esas necesidades en el contexto en el que se desarrolla la sociedad contemporánea.

La crisis actual, con sus constantes demandas y urgencias, subraya el valor indiscutible de los bibliotecarios en el descubrimiento, creación y gestión del conocimiento. Su profesionalismo e innovación proactiva son a la vez inspiradores e

impactantes a medida que se trabaja en conjunto para abordar las necesidades de información que evolucionan rápidamente (Conte *et al.*, 2020, p. 45).

Para Grinóvero (2021), en la actualidad, la figura del bibliotecario es multidimensional y sus tareas varían según se trabaje en bibliotecas infantiles, escolares, nacionales, públicas o universitarias, pero en términos generales se puede decir que las tareas de los bibliotecarios están basadas en la interpretación de las necesidades de información del usuario, para comunicar conocimientos acerca de los recursos de información disponibles. De esta forma, es posible diseñar sistemas de acceso a la información, automatizando procesos técnicos y administrativos.

Los antecedentes de investigaciones relacionadas con las necesidades de información dan cuenta que, según un estudio de González (2019), “descubrir las necesidades de información de usuarios específicos es un área de investigación común en el campo de la biblioteconomía” (p. 12). Con precisión, la determinación de las necesidades de información y el comportamiento pueden afectar a todos los aspectos de las responsabilidades de un bibliotecario de enlace típico, incluyendo colecciones, instrucción, referencia y divulgación.

En tanto que una investigación de Alonso (2020), la mayoría de los usuarios identifican y definen sus necesidades de información antes de solicitar un servicio en la biblioteca universitaria; en el caso de los estudiantes estas necesidades están basadas en el currículo formativo de cada una de las especialidades que cursan; en el caso de los docentes dependen de las asignaturas que imparten o proyectos de investigación que estén realizando.

Otro autor que ha abordado este tema ha sido Domínguez (2020). Su estudio analiza cómo las necesidades de información de los usuarios son fundamentales para que las investigaciones académicas tengan un mayor rigor científico. Es por ello que en la biblioteca universitaria la concepción, orientación y diseño de ofertas de información debe realizarse a partir de las necesidades y demandas de esta información; previamente es necesario realizar un estudio de necesidades de información para que al final el usuario tenga una satisfacción apropiada del servicio que se le brinde.

El desarrollo de esta investigación bajo la modalidad de artículo científico justifica su importancia práctica y funcional en el ámbito local, regional y a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos contribuirán para analizar cómo las necesidades de información constituyen un aporte en la búsqueda validada de recursos bibliográficos para los usuarios de

la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí en el contexto de la pandemia por Covid-19, 2021. Para concretar el aspecto de la factibilidad, esta investigación abarcará el semestre enero-junio de 2021.

Esta investigación es pertinente, factible y relevante, pues se tiene acceso a la información de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí, tanto por sus directivos como de quienes trabajan en esta entidad. Estos actores se encuentran prestos a proveer de toda la documentación necesaria e información adicional que el estudio lo amerite. Además, se tiene la posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y tecnológicos. Incluso el tiempo es suficiente para su desarrollo y, sobre todo, la autora posee la voluntad para cumplir con el trabajo y lograr las metas planteadas.

De esta manera, y de acuerdo con lo anterior, se plantea el problema de esta investigación: ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la UTM en el contexto de la pandemia por Covid-19, durante el semestre enero-junio de 2021?

METODOLOGÍA

El presente trabajo empleó una metodología de investigación cuantitativa y cualitativa, en tanto y en cuanto analiza las diversas necesidades de información que han tenido los usuarios de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí en el semestre enero-junio de 2021, en el contexto de la pandemia por Covid-19.

Adicional a lo anterior, se emplea un abordaje metodológico relacionado con la revisión documental para el análisis concreto de las fuentes de información referentes a las principales tendencias de las necesidades de información. Con ello se realizó la exploración, análisis e interpretación de literatura de acuerdo con las respuestas obtenidas con las herramientas aplicadas y relacionada con la importancia que se le da en la actualidad a las necesidades de información en el contexto de la pandemia, consultando diversos artículos publicados previamente en libros, tesis y revistas indexadas y especializadas relacionadas con esta investigación.

Este componente metodológico fue complementado con una encuesta que se hizo a los usuarios de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí.

RESULTADOS

Como resultado se pretende determinar las estrategias de gestión que se han empleado en este centro documental para satisfacer las necesidades de información durante la crisis por la pandemia del COVID-19. En este apartado se desglosan los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de la biblioteca en cuestión.

La población de la investigación son 1.450 usuarios que realizaron consultas de forma asidua en la biblioteca de la UTM en el semestre enero-junio de 2021.

La muestra es el número de usuarios que se toma para el desarrollo de la encuesta para la obtención de los resultados. El tipo de muestra que se utilizó en la investigación es aleatoria simple.

Mediante un cuestionario estructurado se conoció el criterio de 305 usuarios. La selección de este número responde al cálculo de la fórmula de muestra finita; al ser la población de 1.450 usuarios se aplicó la siguiente la fórmula que brinda un margen de error del 5%:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

En esta muestra **n** representa el tamaño muestral buscado.

El valor **Z** son los parámetros estadísticos que depende el Nivel de confianza (NC).

La variable **e** representa el error de estimación máximo aceptado

El valor **p** determina la probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) y **q** que equivale a **1-p** calcula la probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

De esta forma, la muestra quedó conformada por 305 usuarios de la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí en el semestre enero-junio de 2021, en el contexto de la pandemia por Covid-19.

Sobre la búsqueda de información

Tabla 1. ¿Usted ha buscado información en la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí aún en tiempos de pandemia?

Variables	Usuarios	Porcentaje %
Siempre	10	3%
A menudo	25	8%
Ocasionalmente	175	58%

Rara vez	95	31%
Nunca	0	0%
Total	305	100%

Fuente: elaboración propia

Los usuarios consultados coincidieron en que acuden a la biblioteca pese a que existe pandemia. En un 3% manifestaron que siempre asisten a este lugar; un 8% señaló que a menudo lo hace; mientras que un 58% sostuvo que ocasionalmente. Finalmente, 31% de consultados dijo que acude rara vez.

Para estudiosos como Varcárcel (2020), el hecho de ir a la biblioteca se puede considerar un gesto que se lo realiza con el propósito de satisfacer una necesidad de información. Este tipo de necesidades no son más que la carencia de conocimiento sobre un fenómeno. Y por su parte el fenómeno de la determinación de las necesidades consta de tres fases: el surgimiento de las necesidades, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades. El comportamiento informativo es la manera en que se manifiestan las necesidades al realizar una búsqueda en fuentes y recursos informativos, la cual está sujeta a factores internos y externos. Este es uno de los puntos a favor de los visitantes asiduos a la Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí.

Sobre los textos y documentos

Tabla 2. ¿Qué tipos de información busca usted en sus visitas a la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí?

Variables	Usuarios	Porcentaje %
Información general y noticiosa	40	13%
Información sobre un tema académico	222	73%
Información sobre la salud y prevención	26	8%
Información sobre cultura y medios	17	6%
Ninguna en particular	0	0%
Total	305	100%

Fuente: elaboración propia

La información que se busca en la biblioteca es variada y responde a los intereses coyunturales de los usuarios. Sobre este aspecto, un 13% de los encuestados señaló que busca

información general y noticiosa, un 73% manifestó que necesita encontrar información sobre un tema académico. Mientras que el 8% aseguró que busca información relacionada sobre temas de salud y prevención. Finalmente, el 6% sostuvo que busca información sobre cultura y medios. Es de considerar que esta biblioteca ofrece textos y documentos con información actualizada como la que consta en medios de comunicación. Además, brinda recomendaciones de lectura sobre contenidos digitales y otros productos culturales para la infancia y la juventud. De allí su importancia y la aceptación que tiene en la comunidad.

Sobre los textos y documentos

Tabla 3. ¿Por qué razón usted acude a la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí en tiempos de pandemia?

Variables	Usuarios	Porcentaje %
Porque ofrece información confiable	230	75%
Porque no conozco otro lugar a donde ir	15	5%
Porque es un lugar con medidas de bioseguridad	55	18%
Porque es un lugar agradable	5	2%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Total	305	100%

Fuente: elaboración propia

Son variados los motivos por los cuales los usuarios acuden a este lugar, objeto de la presente investigación. Un 75% de encuestados aseguró que acude a la biblioteca porque ofrece información confiable. Mientras que un 5% señaló que no conoce un lugar similar al cual pueda asistir en esta época, pues otras bibliotecas están cerradas; un 18% sostuvo que va a esta biblioteca porque es un lugar que guarda todas las medidas de bioseguridad en tiempos de pandemia. Finalmente, apenas un 2% señaló que acude a este centro porque es un lugar agradable. Los motivos de los usuarios confluyen en el hecho de buscar información de primera mano en una época en que la desinformación reina en sitios como las redes sociales.

Acerca la percepción del aporte informativo

Tabla 4. ¿Cuál es su percepción sobre la satisfacción de sus necesidades de información que le brinda la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí?

VARIABLES	USUARIOS	PORCENTAJE %
Muy satisfactorio	195	64%
Satisfactorio	80	26%
Poco satisfactorio	25	8%
Nada satisfactorio	5	2%
Prefiere no opinar	0	0%
Total	305	100%

Fuente: elaboración propia

En parámetros generales, la percepción que tienen los usuarios sobre la satisfacción de sus necesidades de información es positiva. Un 64% de consultados señaló que la satisfacción de este tipo de necesidades es muy satisfactoria; un 26% manifestó que es satisfactorio. Un 8% afirmó que es poco satisfactorio, mientras que apenas un 2% de encuestados aseguró que es nada satisfactorio. Esto da a entender que en este momento en que aún se vive una pandemia, esta biblioteca cada día siguen empezando nuevos canales y nuevas propuestas de actuación, con muestras de flexibilidad y dinamismo, y en busca de nuevos formatos y maneras de actuar y satisfacer de mejor manera las necesidades informativas de sus usuarios.

Sobre los servicios

Tabla 5. ¿Qué servicios de la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí se han visto fortalecidos en esta época de pandemia?

VARIABLES	BIBLIOTECARIOS	PORCENTAJE %
Servicio de información.	278	91%
Servicio de préstamo.	7	2%
Actividades para fomentar la lectura	12	4%
Formación integral a los usuarios	8	3%
Otra (cuál)	0	0%
Total	305	100%

Fuente: elaboración propia

En parámetros generales, los usuarios de la Biblioteca Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí consideran que los servicios que se han fortalecidos son

varios. Para un 91% se trata de los servicios de información. Un 2% considera que son los servicios de préstamo. Un 4% cree que son las actividades para fomentar la lectura. Finalmente, el 3% restante asegura que se han realizado actividades para la formación integral de los usuarios.

Desde la perspectiva de Francine y Sánchez (2020), la incertidumbre provocada por la pandemia requiere un aporte informativo preciso por parte de las bibliotecas. Ante la desinformación reinante, estos centros se constituyen en los lugares idóneos para la obtención de información confiable y corroborada.

Ya que no había un plan específico para actuar en épocas de pandemia, sobre la marcha las bibliotecas tuvieron que improvisar acciones que a la larga repercutieran en la mejora de sus servicios. Y así fue. A criterio de Pulido *et al.* (2021), es pertinente que bajo ninguna circunstancia las bibliotecas interrumpan servicios como el de préstamos de textos por cuanto profesores y estudiantes requieren el acceso a estos documentos en todo momento. Adicional a lo anterior, el fomento de la lectura a través de entornos virtuales debe brindarse para que los usuarios no se sientan desatendidos.

DISCUSIÓN

La construcción del término necesidades de información es una construcción abstracta, un término genérico, generalmente usado para responder porque las personas buscan, demandan, encuentran y usan la información.

Al respecto, Santos y Calva (2017) sostienen que las necesidades de información surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas como alimento, sueño, sed, etc., de manera aceptable, y se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente: político, económico, educativo, etc.), los cuales lo estimularán a que tenga una reacción, deberá adaptarse a él. Las necesidades de información se presentan en todos los aspectos de la vida diaria: en el hogar, en la oficina, en las relaciones familiares, en la vida social, con las amistades, etc. También se presentan por curiosidad.

La entidad que tiene como misión o propósito satisfacer las necesidades de información de las personas es la biblioteca; pero para cumplir con esta tarea es necesario conocer (estudiar a fondo) la naturaleza de las necesidades de información, como prioridad sobre la búsqueda

de la misma. A criterio de Bustamante (2016), hay dos caminos para satisfacer las necesidades de información:

- a) La información obtenida de la experiencia y que es acumulada en el cerebro del individuo;
- o
- b) La información que se encuentra registrada (fuera del cerebro) en cualquier soporte inventado por el hombre.

El conocer las necesidades de información de manera profunda permitirá desarrollar una colección de materiales documentales cuyo contenido responda con efectividad a las necesidades de información de la comunidad a la que sirve. Por ello, autores como Barrios (2016) aseguran que, si los servicios bibliotecarios no son desarrollados en respuesta a las necesidades de los usuarios, entonces ellos deben desarrollarse sobre otras bases, entre las cuales menciona las siguientes:

- La lógica o sentido común.
- Las creencias o teorías profesionales.
- Necesidades del sistema.

En este sentido, Ojeda (2016) se muestra categórico al afirmar que los servicios bibliotecarios que son desarrollados bajo otras bases, que no sean satisfacer las necesidades de información de los usuarios, ya que éstas se desconocen, puede ser la razón por la cual algunos servicios no satisfacen los requerimientos de los usuarios, lo cual puede ocasionar continuas protestas o baja utilización de éstos, entre otras manifestaciones. Por lo expuesto en párrafos anteriores es conveniente que las bibliotecas identifiquen las necesidades de información de su comunidad y con base en estas puedan diseñar los servicios bibliotecarios y de información que les permitan satisfacerlas

Las necesidades de información y formación de los usuarios y la presencia permanente de las tecnologías de la información y la comunicación les exigen desarrollar habilidades y conocimientos para tener un acceso rápido y oportuno a la información pertinente. Para ello, los bibliotecólogos, cumpliendo con una de las funciones que caracteriza a las unidades de información, la educativa, tienen la responsabilidad de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información (Casas, 2012, p. 6).

Cabe señalar que el conocimiento las necesidades de información de los usuarios es de suma importancia. El bibliotecario referencista en una biblioteca especializada debe comprender cabalmente que su misión es satisfacer las necesidades de información de los usuarios y que para ello es indispensable que sepa con precisión cuáles son esas necesidades. Es importante que posea información del ambiente académico donde se encuentra la biblioteca ya que estos factores determinan las necesidades de los usuarios.

Una vez que se identifican las necesidades de información de los usuarios, el siguiente paso consiste en clasificarlas y jerarquizarlas, porque los usuarios hacen una gran variedad de peticiones y no en todos los casos es posible darles respuesta inmediata. El usuario no siempre conoce toda la gama de servicios y productos estadísticos existentes, por lo tanto, para atender sus requerimientos, en diferentes casos será necesario orientarlo de manera adecuada

En este contexto, Calva (2011) explica que el origen de las necesidades de información está en el cerebro de cada persona y se forma en el mismo órgano, esto debido a diferentes factores que se encuentran dentro de él. Al surgir la necesidad de información en el sujeto es cuando ésta se transforma en un comportamiento, es decir presenta una acción que puede ser preguntarle a otra persona, acudir a la biblioteca más cercana, buscar en Google la información, etcétera; existen muchas manifestaciones o comportamientos en el sujeto cuando se propone buscar la información que necesita para responder a la incógnita que se planteó.

En la misma línea que los postulados anteriores, Venegas (2015) señala que las necesidades de información desde el punto de vista del usuario que realiza la demanda a un bibliotecario se centra en estados psicológicos que motivan un individuo a realizar una demanda de la información y son los siguientes:

- Necesidad Visceral: necesidad de información no expresada y puede ser una vaga satisfacción
- Necesidad consciente descripción mental, definición en este caso la persona puede hablar con otros para desaparecer la ambigüedad y la confusión
- Necesidad Formalizada: es una declaración formal de la necesidad; realizo una valoración racional y cualificada de su pregunta

- Necesidad comprometida: la pregunta es rehecha en previsión de lo que el sistema puede proporcionar. Las necesidades de información es el efecto de carencia informativa, que lo manifiesta a través de conductas que son influenciadas por los factores externos e internos que ejercen bajo el usuario.

Por ello, Rodríguez (2005) señala que los factores, que provocan alguna reacción en las necesidades de la información son:

- Factores externos (el ambiente) Comprende los aspectos sociales, políticos, económicos, educativos, etcétera.
- Factores internos: corresponden a las características de la persona: nivel de conocimientos, experiencia, habilidades y capacidades, también son incluidas las psicológicas y emocionales.

De esta manera, y de acuerdo con criterios como los de Santos y Calva (2017), las necesidades de información no son caracterizadas una necesidad primaria, sino una necesidad secundaria que surge motivada por otras necesidades más básicas. Cuando se satisfaga las necesidades primarias o básicas se podrá satisfacer a las necesidades informativas y seguidamente se realiza el proceso de búsqueda de la información, que puede tener éxito o fracaso la búsqueda de la información.

Desde la perspectiva de Rodríguez (2015), las necesidades de información son un elemento equilibrador que posee un individuo con el ambiente externo, con base en la carencia de conocimiento e información que se tiene en torno a algún hecho, fenómeno o acontecimiento. Por ello, se considera que para que un sujeto se sienta satisfecho con respecto a la información, es importante que revise documentos, lo cual constituye la satisfacción material. En lo relacionado a las necesidades en el contexto actual, Oyarzún (2020) señala que la pandemia obliga a pensar y a repensar el rol del bibliotecario y de la biblioteca, que, más allá del espacio de la biblioteca, más allá del contenido de los libros, debe estar enfocado más que nunca en la comunidad a la cual sirve y “debe redoblar sus esfuerzos para pensar cómo brindar sus servicios de lectura, de información, de apoyo al desarrollo económico, emocional, social y cultural de su comunidad” (p. 9).

A criterio de Olmos (2020), la información no puede ser entendida como un hecho puramente objetivo ya que los sesgos personales, el prisma desde el que se procesa la información y el tono utilizado para transmitir el mensaje impide su objetividad. Sin embargo, existen

herramientas que permiten reducir el sesgo personal para lograr informar sin la intencionalidad de influir. Las informaciones falsas son un elemento desestabilizador de las democracias y en periodos de crisis su incidencia es mayor en la ciudadanía. Por ello es fundamental que a partir de las bibliotecas se fomente una cultura de gestión de la información entre la comunidad universitaria y propicie un entorno favorable para el aprendizaje y la generación de nuevos conocimientos.

Sobre este aspecto, López y Nuño (2020) sostienen que hay que ser conscientes de que esta epidemia global de desinformación, que está propagándose rápidamente por las plataformas de redes sociales y otros canales, plantea un serio problema de salud pública.

Adicionalmente, mediante las encuestas se logró identificar que las necesidades de información de los usuarios son, básicamente, asesoría e información relacionada con los servicios existentes y se concluye que, en su mayoría, las debilidades se presentan por falta de información y ayuda para la utilización de estos recursos.

CONCLUSIONES

Las necesidades de información son un elemento central de la teoría bibliotecológica, puesto que las actividades bibliotecarias y de información se sustentan en satisfacer las necesidades que tienen las personas que asisten, por ejemplo, a la biblioteca pública y que comúnmente llamamos usuarios.

En este sentido, el aporte del presente trabajo académico sirve para fundamentar teóricamente las necesidades de información de los usuarios en el contexto de la Covid-19 y para determinar las estrategias de gestión que se han empleado en la Biblioteca Alejandro Muñoz Dávila de la UTM para satisfacer las necesidades de información durante la pandemia.

Determinar y satisfacer las necesidades de información puede ser considerado como uno de los propósitos básicos de las unidades de información, llámense bibliotecas públicas, hemerotecas, centros de documentación, centros de información, etcétera. Por tanto, una necesidad de información corresponde a la insuficiencia o carencia de conocimiento acerca de algunos objetos o de partes de esos objetos, fenómenos o hechos que, para ser subsanada, requiere de conocimiento adicional.

Por lo anterior, no hay que perder de vista que la información la genera el ser humano y la registra en algún soporte con miras a su posterior utilización por otras personas en diferente

tiempo. Las personas necesitan poseer cierta información y conocimiento que les permitan orientarse en el mundo y actuar de manera congruente con él; ambos han sido desarrollados a lo largo del proceso histórico y les proporcionarán las posibilidades de adaptarse al medio y de transformarlo, ya que esto es una característica intrínseca a los seres humanos.

Es necesario identificar las necesidades de información de la comunidad que debe atender una biblioteca pública, lo cual es posible a partir de tener un perfil completo de tal comunidad.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, J. (2020). *Las bibliotecas universitarias ante un presente y un futuro inéditos*. Salamanca: Biblioteca Universidad de Salamanca. Recuperado de: <https://universoabierto.org/2020/06/18/las-bibliotecas-universitarias-ante-un-presente-y-un-futuro-ineditos/>
- Barrios, C. (2016). *Estudio de necesidades de información de los estudiantes de bachillerato (jornada mañana) del Colegio Técnico Palermo respecto a la biblioteca institucional*. (Tesis de pregrado). Universidad de Salle, Bogotá. Colombia. <http://eprints.rclis.org/31043/1/Tesis%20-%20Carmen%20Sofia%20Barrios%20.pdf>
- Bustamante, S. (2016). *Estrategias de Marketing Digital para la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Mayor de San Andrés*. La Paz: Stigma.
- Calva, J. (2010). *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones.
- Calva, J. (2011). Surgimiento de las necesidades de información. *Investigación bibliotecológica*, 25(53), 7-9. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2011000100001
- Calva, J. (2016). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Casas, M. (2012). *Identificación de necesidades de información entre usuarios de una biblioteca especializada: Diseño de una guía de referencia virtual que mejore el servicio*. (Tesis de maestría). Instituto Tecnológico de Monterrey, Monterrey, México. <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/630151?locale-attribute=es>
- Conte, M; Gallagher, J.; Holmes, K. L.; Jaguszewski, J. M.; Kern, B.; Rethlefsen, M. L. y Seymour, A. K. (2020). *Answering the call: academic health sciences libraries and Covid-19. NLM musings from the mezzanine: innovations in health information from the director of the National Library of Medicine*. Recuperado de: <https://nlmdirector.nlm.nih.gov/2020/04/07/answering-the-call-academic-health-scienceslibraries-and-covid-19/>
- Domínguez, M. (2020). Cooperación de profesionales de las bibliotecas de Ciencias de Salud como respuesta a la pandemia de la Covid-19. *Profesional de la información*, 29(4), 1-13. Recuperado de: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/79338>
- Durán Martínez, R.; Gómez Goncalves, A. y Sánchez Sánchez, M (2017). *Guía didáctica para la elaboración de un trabajo académico*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Francine, G. y Sánchez, N. (2020). Atuação e desafios das bibliotecas universitárias brasileiras durante a pandemia de COVID-19. *Rev. cuba. inf. cienc. Salud*, 31(3), 1615-1622. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132020000300009&lng=es
- González, M. (2019). Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. *Revista Médica Espirituana*, 21(2), 1-16. Recuperado de <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/1727/html>
- Grinóvero, M. (2021). *Estrategias de gestión en las bibliotecas de la Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, ante la pandemia del COVID-19*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, Argentina. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/5833/Tesina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gutiérrez, F. G. y Castaño, J. (2020). *Bibliotecas argentinas ante el aislamiento social y obligatorio por el COVID-19. Informe. Buenos Aires, Argentina*. Recuperado de: <http://abgra.org.ar/wp-content/uploads/2020/05/Informe-Bibliotecas-argentinas-ante-elaislamiento-social-y-obligatorio-por-el-COVID-19.pdf>
- López, C., y Nuño, V. (2020). La “infodemia” en la crisis del coronavirus. Análisis de desinformaciones en España y Latinoamérica. *Revista española de documentación científica*, 43(3), 73-87. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1299>
- Ojeda, T. (2018). *Estudio de usuarios: caso centro psicopedagógico y de investigación en educación superior de la Universidad Mayor de San Andrés*. (Tesis de pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/19386/BIB-204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oyarzún, G. (2020). *Libros y bibliotecas en tiempos de Zoom*. Recuperado de <https://elcomejen.com/2020/05/16/libros-y-bibliotecasen-tiempos-de-zoom>
- Rodríguez Crespo, M. (2020). Los centros de información en tiempo de coronavirus. Gato de Biblioteca, Boletín de la Asociación Profesional de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid, 1, 9-12. Recuperado de: <http://asociacionabdm.org/wpcontent/uploads/2020/06/Bolet%C3%ADn-1.pdf>
- Rodríguez, A. (2005). Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. *Investigación bibliotecológica*, 19(38), 195-198. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100010&lng=es&tlng=es
- Rodríguez, M. (2015). Estudio de las necesidades de información en las PYMES de Tundama y Sugamuxi. *Tendencias*, 17(2), 93-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633892>
- Santos, A. y Calva, J. (2017). Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. *Documentación de las ciencias de la información*, 20(2), 207-223.
- Varcárcel, R. (2020). Verificación de hechos en tiempos de coronavirus. De la pandemia a la infodemia. *Revista de estilos de aprendizaje*, 13(26), 61-72. Recuperado de <http://revistaestilosdeaprendizaje.com/article/view/2171/3207>

Venegas, M. (2015) *Herramientas para la biblioteca escolar*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles350624_recurso_1.pdf.