

Tesina de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación

“Estudio sobre perfil de usuarios, para conocer hábitos, comportamientos, actitudes, necesidades y demandas de información y servicio de consulta de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento”, 2022.

Directora: Esp. Valeria Tomaino. Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Humanidades.

Tesista: García Alfredo Walter (Leg.36044)

Buenos Aires, 14 de noviembre 2024

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Organización Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" | 41 |
| Figura 2:: Catálogo Colectivo de Biblioteca de Museos e Instituciones Nacionales . | 45 |
| Figura 3: Actividades involucradas en el proceso de aplicación de instrumento Encuesta..... | 49 |
| Figura 4: Cronograma..... | 57 |
| Figura 5: Edad del entrevistado..... | 60 |
| Figura 6: Nivel de estudio alcanzado..... | 60 |
| Figura 7: Motivos principales para utilizar los servicios de la Biblioteca | 61 |
| Figura 8: Institución en la que se desempeña | 61 |
| Figura 9: Frecuencia y forma de consulta de los fondos | 63 |
| Figura 10: Fuentes de información y período de tiempo | 63 |
| Figura 11: Evaluación de calidad..... | 64 |
| Figura 12: Preferencia de formato | 64 |
| Figura 13: Importancia en incrementar nuevos tipos de materiales y formatos..... | 65 |
| Figura 14: Servicios utilizados | 66 |
| Figura 15: Valoración de servicios..... | 66 |
| Figura 16: Valoración de asistencia de personal | 67 |
| Figura 17: Disponibilidad de los solicitado..... | 68 |
| Figura 18: Dificultades Técnicas..... | 68 |
| Figura 19: Evaluación directa | 69 |
| Figura 20: Mejora en acceso a la información y servicios | 69 |
| Figura 21: Consulta de publicaciones periódicas y libros en Biblioteca "Ismael Bucich Escobar". | 87 |
| Figura 22: Porcentajes de consultas de publicaciones periódicas y libros. | 87 |
| Figura 23: Distribución de años consultados | 92 |
| Figura 24: Publicaciones periódicas consultadas | 93 |
| Figura 25: Formatos y años consultados..... | 93 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Sub-Bibliotecas que integran la Biblioteca General "Ismael Bucich Escobar" | 43 |
| Tabla 2: Fondo bibliográfico Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" | 44 |
| Tabla 3: Formatos Bibliográficos Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" | 44 |
| Tabla 4: Servicios de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" | 44 |
| Tabla 5: Modelo de plantilla para seguimiento | 51 |
| Tabla 6: Categorías de preguntas con los objetivos respectivos | 52 |
| Tabla 7: Categoría Participantes | 53 |
| Tabla 8: Categoría Uso de Fondos Bibliográficos | 54 |
| Tabla 9: Categoría Servicios | 55 |
| Tabla 10: Categoría Acceso y Recuperación de la Información | 55 |
| Tabla 11: Consultas y acceso a Publicaciones Periódicas y libros en Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" | 87 |
| Tabla 12: Pedidos de digitalización de Publicaciones Periódicas en Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" | 90 |
| Tabla 13: Distribución de datos combinados: edad, nivel de estudios alcanzados, motivos de utilización de servicio e institución en la que se desempeña | 95 |
| Tabla 14: Distribución de Fuentes de Información y período consultado 1 | 96 |
| Tabla 15: Distribución de Fuentes de Información y período consultado 2 | 96 |

Índice General

| | |
|--|----|
| Índice de Figuras | 1 |
| Índice de Tablas | 2 |
| Siglas y Abreviaturas..... | 6 |
| Agradecimientos..... | 7 |
| Introducción | 8 |
| PRIMERA PARTE | 10 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 10 |
| 1. Planteamiento del problema de investigación | 11 |
| 1.1 Situación actual | 11 |
| 1.2 Palabras claves | 11 |
| 1.3 Formulación del problema | 12 |
| 1.4 Objetivos | 12 |
| Objetivo General | 12 |
| Objetivos Específicos..... | 12 |
| 1.5 Fundamentación del tema | 12 |
| SEGUNDA PARTE | 15 |
| ESTADO DEL ARTE | 15 |
| 2. Antecedentes de la cuestión..... | 16 |
| TERCERA PARTE..... | 20 |
| MARCO TEÓRICO | 20 |
| 3. Marco conceptual | 21 |
| Capítulo 1: Estudios de Usuarios | 21 |
| 3.1 Conceptualización de Estudio de Usuarios | 21 |
| Capítulo 2: Conceptos implicados en los Estudios de Usuarios | 24 |
| 3.2.1 Noción de Datos, Información, Conocimiento y Sabiduría | 24 |

| | |
|--|----|
| 3.2.2 Necesidades de Información | 24 |
| 3.2.3 Deseo de Información | 26 |
| 3.2.4 Demanda de información | 26 |
| 3.2.5 Uso de la Información..... | 29 |
| 3.2.6 Disponibilidad, Calidad y Accesibilidad de la Información | 29 |
| Capítulo 3: Tipología de Usuarios de Información..... | 31 |
| 3.3.1 Grupos, Comunidades o Categorías Tipos de Usuarios | 31 |
| Capítulo 4: Recursos y medios digitales de información | 33 |
| 3.4.1 Diferencia entre Recursos y Fuentes de Información. Inmersión en el concepto soporte y entornos digitales..... | 33 |
| Capítulo 5: Biblioteca Especializada..... | 36 |
| 3.5.1 Concepto y características de Biblioteca Especializada..... | 36 |
| 3.5.2 Los estudios de usuario entorno a las Bibliotecas Especializadas..... | 38 |
| 3.5.3 Biblioteca Especializada en Historia Argentina “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento | 39 |
| 3.5.4 El enriquecimiento del acervo contribuye a los objetivos del Museo Histórico Sarmiento..... | 42 |
| 3.5.5 Consultas y acceso a la información en el área Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”..... | 46 |
| 3.5.6 Solicitud de digitalización en el área Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” | 46 |
| CUARTA PARTE | 47 |
| MÉTODO..... | 47 |
| 4. Métodos y Técnicas aplicadas..... | 48 |
| 4.1 Técnicas y Métodos para la recolección de datos..... | 48 |
| Duración..... | 57 |
| QUINTA PARTE | 58 |
| PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS | 58 |
| 5. Análisis e interpretación de los resultados..... | 59 |

| | |
|---|----|
| Validez | 70 |
| Conclusiones | 71 |
| SEXTA PARTE..... | 73 |
| RECOMENDACIONES..... | 73 |
| Probable aporte de los resultados | 74 |
| Impacto de los resultados (científico, de transferencia, económico, social, etc.)..... | 74 |
| Bibliografía..... | 75 |
| Anexo A -Consultas, y solicitud de digitalización, relevadas desde el 01/01/2022 al 31/12/2022 en Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”. | 79 |
| Anexo B -Recolección de dato- | 94 |

Siglas y Abreviaturas

Art. Artículo.

ICA: International Council on Archives [Consejo Internacional de Archivos]

IFLA: International Federation of Library Associations [Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas].

NISO: Organización Nacional de Normas de Información

OPAC: Catálogo de Acceso Público en Línea.

p.: página.

PE.: Pregunta de encuesta

PI.: Pregunta de investigación

pp. páginas.

SIGB: Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria.

Unesco: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Agradecimientos

En primer lugar, deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a mi querida familia. Extiendo también mi gratitud al personal docente y no docente de la estimada Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata, con especial mención a dos docentes esenciales en mi trabajo de investigación, a la Esp. Valeria Tomaino quien dirigió y acompañó de manera extraordinaria la tesina, guiando con su invaluable docencia la investigación realizada, como así también mi reconocimiento y gratitud a la Lic. Laura Orellano por la ayuda y acompañamiento.

A fin de cuentas, tanto el camino a transitar como la meta a alcanzar son importantes, pero más aún importante y valioso es quienes nos acompañan en el proceso de llegar de un punto al otro, por lo tanto, vaya mi gratitud a todos los que me acompañaron.

Introducción

El presente estudio se enfoca en investigar las necesidades de información de los usuarios reales de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" durante el año 2022, así como en medir su satisfacción en relación con los servicios ofrecidos y uso de los fondos bibliográficos consultados. La investigación busca contribuir no solo al conocimiento de la comunidad usuaria, sino también a la mejora continua de los servicios bibliotecarios.

El trabajo de investigación está estructurado, de la siguiente forma:

Primera parte: Planteamiento del Problema, en esta sección se analiza el estado actual de la situación en la biblioteca, explorando los comportamientos, actitudes y hábitos de uso de la información por parte de los usuarios. El problema central se formula en torno a las necesidades de información y la satisfacción con los servicios bibliotecarios e identificar las necesidades de información de los usuarios reales y evaluar su grado de satisfacción con los servicios y la demanda de consultas de los recursos hemerográficos.

Segunda parte: Estado del Arte, en este apartado se destaca la relevancia de estudios previos, tanto a nivel nacional como internacional, que abordan temas relacionados con los estudios de usuarios y las necesidades de información, proporcionando una base conceptual y metodológica para la investigación, a fin de contextualizar la investigación dentro de un marco teórico sólido, basado en estudios previos sobre las necesidades de información y la digitalización en bibliotecas especializadas.

Tercera parte: Marco Teórico, sección conformada por cinco capítulos, explora conceptos clave relacionados con los estudios de usuarios, la tipología de usuarios de información, y la importancia de los recursos y medios digitales en el contexto de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar", proporciona un marco teórico que permite entender los aspectos fundamentales de los estudios de usuarios y la importancia de la digitalización en bibliotecas especializadas.

Cuarta parte: Método, la metodología utilizada es no experimental y de nivel descriptivo, con un enfoque mixto cuantitativo-cualitativo. Se emplea un muestreo probabilístico y técnicas de recolección de datos como observación, encuestas y entrevistas para analizar la relación entre los tipos de usuarios y su satisfacción con las consultas de recursos hemerográficos del siglo XIX. Analiza la relación entre los

tipos de usuarios y su grado de satisfacción con los servicios de la biblioteca, utilizando un enfoque metodológico que permita obtener datos precisos sobre el uso y la satisfacción en el año 2022. En conjunto, estas partes trabajan para alcanzar el objetivo principal del estudio, que es entender las necesidades de información de los usuarios y evaluar su satisfacción con los servicios bibliotecarios, con el fin de mejorar y adaptar los servicios de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar".

Quinta parte: Presentación de resultados. a través de recolección de datos se realiza análisis e interpretación de resultados, sobre 37 respuestas obtenidas del formulario Encuesta, sobre el Uso y la Satisfacción de los Servicios y Recursos de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar".

Conclusiones: el estudio proporciona una visión clara de las dinámicas de uso y satisfacción de los usuarios de fondos hemerográficos, ofreciendo una base sólida para la mejora continua de los servicios bibliotecarios y asegurando su relevancia en un entorno cada vez más digitalizado.

Sexta parte: Recomendaciones. se presentan recomendaciones orientadas a que la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" mejore la atención al usuario optimizando la calidad de sus servicios, para garantizar una experiencia más satisfactoria y un acceso más eficiente a la información,

Finalmente, el impacto de los resultados se valora en términos científico, de transferencia, económicos y sociales, beneficiando tanto a la comunidad como a la sostenibilidad de los servicios bibliotecarios en un entorno cada vez más digitalizado.

PRIMERA PARTE
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema de investigación

1.1 Situación actual

El estado actual de la situación, en relación con los usuarios y el acervo de la Biblioteca especializada en Historia Argentina “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento, cuyo patrimonio se erige como referente histórico nacional, el cual es consultado diariamente por investigadores, académicos, estudiantes, entre otros, revela el uso de información, fuentes documentales, soportes y servicios demandados, cabe destacar que las consultas son requeridas de forma presencial y virtual por usuarios reales sobre la valiosa colección conformado por: libros, folletos, facsímiles y publicaciones periódicas del siglo XIX, siendo algunas de ellas: “Diario del Comercio”, “La Razón”, “La Tribuna”, “El País”, “La Argentina”, “El Diario”, “The Buenos Aires Herald”, “The Buenos Aires Herald and Times”, “The Times of Argentina”, “El Mosquito”, “Antón Perulero”, “La Ilustración Argentina”, “La Columna del Hogar”, “El Sud-Americano”, “La Ilustración Uruguaya” (redactados en su mayoría en Buenos Aires), “Sud-América”, “El Nacional”, “El Mercurio de Valparaíso”, “El Progreso”, “La Crónica”, “La Tribuna”, “El Herald Argentino”, “Crónica Contemporánea de Sud-América”, “El Zonda” y “Ambas Américas”, hallándose en gran mayoría a Dominio Público y no digitalizado. Es necesario remarcar que el acervo mencionado requiere asistencia por parte del profesional bibliotecario para su consulta debido a su antigüedad, también es importante destacar que las reproducciones son efectuadas a pedido, entregadas a los solicitantes y almacenadas en una base de datos sin acceso al público.

Indagar sobre comportamientos, actitudes y hábitos de uso de información de los diferentes usuarios es una tarea que permitirá determinar patrones, características y establecer perfiles de usuarios y su significativa correspondencia con los servicios demandados y su correlación con el grado de satisfacción.

1.2 Palabras claves

TIPOLOGÍA DE USUARIOS – PERFIL DE USUARIO - NECESIDADES DE INFORMACIÓN - PUBLICACIONES PERIÓDICAS DEL SIGLO XIX - INFORMACIÓN – SERVICIO DE CONSULTA.

1.3 Formulación del problema

¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios reales, grado de satisfacción en función a los servicios y a la demanda de consultas de recursos hemerográficos del acervo de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento en el período del año 2022?

1.4 Objetivos

Objetivo General

Determinar las necesidades de información de los usuarios reales, grado de satisfacción en función a los servicios y a la demanda de consultas de recursos hemerográficos del acervo de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento en el período del año 2022.

Objetivos Específicos

- Identificar la tipología y antigüedad de las publicaciones periódicas más consultadas por los usuarios reales de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento en el período del año 2022.
- Identificar la frecuencia de uso de las fuentes de información por los usuarios reales de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento en el período del año 2022.
- Identificar las preferencias de formatos (digital o impreso) más solicitados por usuarios reales de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento en el período del año 2022.
- Identificar tipos de servicios que demandan los usuarios reales de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento en el período 2022.
- Reconocer el grado de satisfacción de los usuarios reales con relación a los servicios utilizados de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento en el período del año 2022.

1.5 Fundamentación del tema

Los estudios de usuarios son relevantes para cualquier organización o unidad de información (Biblioteca, Centro de Documentación, etc.) se concibe como el “Conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos -principalmente estadísticos - a su consumo de

información” y la aplicación de estos estudios sirven para saber: los hábitos y necesidades de información así como detectar los cambios que se vayan produciendo, evaluar los recursos y medir la eficacia de los centros de información, conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores, entre otros (Sanz Casado, 1994, p. 31-36).

Es sumamente sustancial los aportes de diversas investigaciones realizadas a lo largo del tiempo sobre estudios de usuarios y la correspondencia con los temas relacionados integrados en la propuesta presentada, tales como comunidades de usuarios, necesidad de información expresada como demanda, satisfacción de usuarios orientada a productos y servicios, uso de la información.

En cuanto a los métodos para relevar datos de usuarios de la información, los procedimientos disponibles para recoger información sobre los usuarios en función de la participación en el estudio se pueden integrar en dos grandes grupos, denominados “métodos directos y métodos indirectos” (Martín Moreno, 2007, p. 135).

Es menester mencionar una aclaración, se concibe el “consumo de información con el resultado de una necesidad de información, sin embargo, a causa de que la necesidad está en la mente de los usuarios, esta no podría ser directamente observada sino sólo inferida de las observaciones de la demanda y del consumo de información de las personas, o de las respuestas a preguntas elaboradas y utilizadas por diferentes técnicas para la recolección de datos”, como la encuesta, entrevistas, que actúan como parte de la metodología aplicada en las unidades de información referida a la obtención de forma directa (con plena participación de usuarios) o indirecta (sin participación de usuarios, extracción de datos a partir de documentos). Por otra parte, existen dos análisis diferentes para estudiar a los usuarios, “el primer análisis, se plantea en términos de las necesidades de las personas: de información, de fuentes, de servicios; el segundo análisis, se estudia en términos de la conducta de la gente respecto a la comunicación y a la búsqueda de información” (Hernández Salazar, 1997, p. 4).

Es importante distinguir entre las necesidades latentes (peculiares objetivas) y las necesidades expresadas (demandas) del usuario, las demandas representan un estadio más avanzado de necesidades, en éste el usuario ya ha percibido que requiere información y lo expresa. Identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para la evaluación de la efectividad de un sistema o servicio de

información. Es importante y valioso para la organización, examinar el comportamiento de los usuarios en la interacción entre la búsqueda de información y el grado de satisfacción en la recuperación y acceso a los recursos bibliográficos, para analizar, evaluar y decidir sobre las posibles acciones a ser llevadas a cabo para una mejora continua.

El interés por la investigación realizada, se basa en las siguientes razones, en primer lugar partiendo de una situación de relevancia social presente en una unidad de información especializada en una temática en particular, indagar sobre metodologías para obtener información que antes no había sido abordada que determine características en cuanto a la actitud del usuario real hacia la unidad de información es una oportunidad para visibilizar posibles cursos de acción , en segundo lugar exhibir la conveniencia en realizar estudio de usuarios dada la factibilidad de reunir información que permite conocer grado de satisfacción en el uso de información en el que subyace un problema vigente que refiere a identificar la percepción de los usuarios frente a la carencia, insuficiencia en la prestación de productos, servicios ofrecidos por la organización con el propósito de medir la eficiencia , como también identificar los perfiles de la comunidad que consulta, y por último pretende contribuir a proporcionar resultados cuyas implicancias podrían ser contrastadas por otros investigadores que realicen estudios similares.

**SEGUNDA PARTE
ESTADO DEL ARTE**

2. Antecedentes de la cuestión

Es sumamente significativo el aporte de diversos autores consultados en trabajos de investigación científicos y académicos a nivel nacional e internacional, cuyos temas u objeto de estudio están ligados, a: Estudio de Usuarios, Recursos Electrónicos, Necesidades de Información.

Los documentos analizados constituyen una valiosa contribución para el emprendimiento de la investigación.

A nivel local cabe destacar la Tesis de grado de Koch¹ “La conformación de la Biblioteca Digital de la Regional Oberá...” en la que se puede trazar un paralelismo con la investigación que se pretende llevar a cabo, la correspondencia que guarda es en relación con que establece que material bibliográfico posee mayor demanda en la Biblioteca Regional Oberá con la finalidad de formar una biblioteca digital con documentos de asignaturas, como también conocer las necesidades reales de los usuarios.

Las semejanzas radican en la elección de recursos hemerográficos específicos para ser integrados a la colección digital de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” demandados por usuarios reales, entendiendo que para llevar a cabo el propósito es fundamental asumir que la digitalización para conformar una biblioteca o una colección digitales trae aparejados cambios en el procesamiento de la información, el servicio de referencia y el rol del profesional bibliotecario.

Es importante destacar que tanto la Biblioteca Regional Oberá de la Universidad Nacional de Misiones como la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” son bibliotecas especializadas, por lo tanto, los usuarios que la consultan son académicos, estudiantes, investigadores, entre otros. En el apartado que trata sobre “Estudios de usuarios de información: definición y objetivos”, destaca que el entorno digital se ha convertido en la principal fuente de información de una enorme masa de usuarios.

Todo este cambio no se puede llevar a cabo sin que se produzca un proceso de innovación tecnológica que implica a las diferentes partes involucradas en el desarrollo de la biblioteca digital, como son la modificación de la organización de la información, su producción y la difusión de esta.

¹ Koch, D. N. (2007). La conformación de la Biblioteca Digital de la Regional Oberá... Análisis de los procesos, servicios y el derecho de autor.

La Tesis de grado de Izurieta², el tipo de estudio elaborado constituye un instrumento de valor en la planificación de actividades de los servicios brindados por los centros de información, ya que tienen como eje principal detectar las necesidades y el comportamiento en la búsqueda informativa, estudio de hábitos de información en una comunidad determinada (abogados), estudio del comportamiento en la búsqueda de información, a efectos de poder satisfacer necesidades concretas en menor tiempo y de forma más efectiva.

A nivel internacional, diversas investigaciones científicas presentadas en tesis, disertaciones, artículos científicos, realizadas por distintos autores denotan el interés por conocer a través de estudios de usuarios las necesidades de información; la investigación académica realizada por Martín Moreno (2018) en su artículo académico publicado en la Revista General de Información y Documentación, como así también la publicación de Villaseñor Rodríguez, al igual que el Manual del autor Sanz Casado en su libro edición electrónica “Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos” de Calva González, y Merlo Vega en “Información y Referencia en entornos digitales” quien estudia aspectos actuales del servicio de referencia (consulta) digital.

Todos los temas dan cuenta sobre estudio de usuarios, y comportamiento informativo que es la forma en que se manifiestan las necesidades de información que tiene un sujeto al llevar a cabo la búsqueda de información en fuentes y recursos informativos, referencia digital; lo mencionado está ligado a la identificación de un tipo de usuario con necesidades específicas satisfechas en relación a consultas de fuentes de información, para luego generar a su vez otras necesidades, ahora se trata de poder disponer de las fuentes consultadas en formato digital, de esa manera habría otra satisfacción a ser atendida por el profesional bibliotecario.

Martín Moreno (2018) en su publicación hace un breve repaso por la historia de los estudios de usuarios, que conduce a la definición de estos, al importante papel que juegan en los centros de información, y a los métodos disponibles para recoger información sobre los usuarios, afirma que son tres conceptos implicados en estudio de usuarios: el de usuario de la información, el origen de los estudios de usuarios, y la definición de estos. En el estudio de los métodos cuantitativos, parte de lo general

² Izurieta M. R. (2010). Abogados Platenses: sus hábitos en el consumo de información.

a lo particular, y para ello, de una primera clasificación, dependiendo de la actitud activa o pasiva del usuario, a la hora de proporcionar información. Se han descrito, entre otros, el interés que puede tener dicha información para los distintos servicios de un centro de información.

Villaseñor identifica y analiza los documentos publicados en España desde el año 1993, en forma de monografía, ponencia o artículo, que pueden arrojar luz sobre la teoría de los estudios de usuarios de información entendidos como la actividad que se desarrolla con el fin de conocer las necesidades, usos y grado de satisfacción de los usuarios de información.

Otro aspecto analizado por Sanz Casado (1994) es la demanda de cierta temática documental, este indicador determina qué temas o áreas del conocimiento tienen mayor interés de consulta para el usuario.

Por otro lado, los diversos métodos de recogidas de datos están íntimamente ligados a la actitud del usuario que puede ser directa, cuando se les interroga sobre los aspectos que se desean conocer, o indirecta, cuando se les observa o se interpretan sus acciones³

Para la UNESCO los usuarios son individuos, cada uno con necesidades únicas de información, educación, entre otros. Una persona puede necesitar “conocimiento práctico” para resolver problemas inmediatos en su vida y trabajos diarios. Está claro que las necesidades de biblioteca e información se sienten en todos los niveles de la sociedad, independientemente de la ubicación, la condición social, el nivel o los logros intelectuales de un individuo; aunque las necesidades no son las mismas en todas partes del país y aunque varía mucho entre las personas según muchos factores, la mayoría de las personas sienten cierta dependencia con la biblioteca, disponibilidad de información precisa y útil. (UNESCO, 1981, pp. 3-4).

La introducción y expansión de la digitalización, como avance tecnológico, sumado a la demanda virtual de información, es una oportunidad para poder responder a través de acciones fruto de una planificación guiada por principios, directrices, guías entre otros que emanan de organismos internacionales reconocidos, como ser la IFLA, ICA, UNESCO.

Un grupo de trabajo en el año 2002 que representa a la IFLA e ICA llevaron a cabo la elaboración de pautas por encargo de la UNESCO, las cuales forman parte

³ Santaella, Rita D. (2005). Metodología de estudios de usuarios de información

de las directrices, por las cuales identifican y discuten cuestiones claves relativas a la conceptualización, planificación e implementación de un proyecto de digitalización, con recomendaciones de “buenas prácticas” que deben seguirse en cada una de las etapas que conlleva el proceso, enfocado a programas de digitalización de colecciones y fondos de dominio público: “Las bibliotecas, archivos entre otros, son proveedores de información primaria para la sociedad y fueron usuarios de la nueva tecnología digital primero en relación con los procesos, y más tarde para proporcionar información sobre sus colecciones”. (International Federation of Library Associations and Institutions, 2014, p. 20).

La digitalización ha cambiado profundamente nuestra visión de las colecciones, los servicios y la planificación estratégica de las bibliotecas. En consecuencia, durante los últimos quince años han proliferado diferentes tipos de directrices para la digitalización: internacionales, nacionales, locales e institucionales. Todas ellas son el reflejo de un conjunto de buenas prácticas en constante evolución.

La IFLA enfatiza en su Guía para Bibliotecas: desarrollo de colección con recursos electrónicos la importancia en cuanto a “Los recursos electrónicos representan para las bibliotecas un elemento cada vez más importante en la construcción de colecciones” (pp. 3-4).

Información y referencia en entornos digitales⁴, a partir de las necesidades que emanan de los usuarios con respecto al acceso y recuperación de información en Colecciones Digitales, al que se accede de forma virtual, surge una articulación entre el profesional bibliotecario, usuario, criterios de selección de recursos de información y tecnología cuya combinación trae aparejado la idea de organizar una Biblioteca Digital cabe mencionar a Brenda Cabral Vargas⁵ sostiene en cuanto a la selección de recursos digitales o análogos tiene como propósito elegir aquellos que ayudarán a satisfacer las necesidades de los usuarios a quienes se brinda el servicio de biblioteca; es decir, permitirles resolver problemas concretos de las áreas de conocimiento que se involucran en la institución. En la actualidad, los recursos digitales se circunscriben como parte de las tendencias que se deberán adoptar en cualquier unidad de información que desee conservar las preferencias de los usuarios (pp. 27-34).

⁴ Merlo Vega, J. A. (2010). Información y referencia en entornos digitales. Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia.

⁵ Vargas, B. C. (2019). Recursos y medios digitales de información: Elementos teóricos y su uso desde la bibliotecología. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

TERCERA PARTE
MARCO TEÓRICO

3. Marco conceptual

Capítulo 1: Estudios de Usuarios

3.1 Conceptualización de Estudio de Usuarios

Estudiar los hábitos de información de los distintos usuarios, según Sanz Casado (1994) es una tarea compleja, puesto que hay un número importante de variables que entran a formar parte del comportamiento que éstos experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos de información que precisan para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, este comportamiento, lejos de seguir unas pautas desordenadas está demostrando unas características muy semejantes dentro de determinados grupos de afinidad, con lo cual es posible establecer una tipología de los distintos grupos de usuarios, con el fin de facilitar su estudio y permitir aplicar sus resultados al diseño y funcionamiento de los servicios de información (pp. 19-20).

Los estudios de usuarios de información se enmarcan en lo que Calva ha dado en llamar "el fenómeno de las necesidades de información". Se trata de una actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos (con sus correspondientes técnicas y herramientas), busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de la necesidad a través del comportamiento del usuario en la búsqueda de esa información y la satisfacción o insatisfacción de la necesidad (pp. 101-102).

Martín Moreno (2008) destaca 3 (tres) componentes claves involucrados en la Metodología de Investigación en Estudios de Usuarios⁶, siendo ellos: a) usuarios de la Información, b) Origen de los estudios de usuarios; c) Definición de estudio de usuarios (pp. 9-10).

Sanz Casado (1994) explica y aporta concepto y definición sobre estudios de usuarios, sostiene que son "el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información". Por ende, un estudio de usuarios es una investigación que metódicamente identifica los hábitos informativos de los individuos, entendidos en su

⁶ Moreno, CM (2008). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista general de información y documentación*, 17 (2), 129-149.

ámbito social como pertenecientes a un grupo con características comunes. Con ellos, se conoce quiénes son y qué consultan los usuarios del centro analizado. También establece como sus objetivos: el conocimiento de los hábitos y necesidades informativas de los usuarios; potenciar los recursos de los centros de información existentes (análisis y evaluación de fondos y servicios); formación de usuarios; evaluación de sistemas nacionales de información, "con el fin de determinar los puntos débiles que necesitan ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten", por último, comprender cómo funcionan los colectivos investigadores: "Este objetivo es muy importante debido a la cantidad de recursos económicos que participan en esta actividad. Por lo tanto, el conocer los hábitos de información de este colectivo de usuarios nos permitirá suministrarles la información que precisen en el momento adecuado, lo cual redundará en la disminución de tiempos en sus líneas de investigación y, por tanto, en la mayor rentabilidad de los recursos que se están destinando a esta actividad" (p. 164).

a) Usuario de información

Es aquel individuo que necesita información para desarrollar sus actividades. Según esto, todos los seres humanos somos usuarios de información, pues todos la necesitamos para realizar las actividades que llevamos a cabo diariamente. Según la actitud de los usuarios ante la información, se les divide en dos grandes grupos: usuarios potenciales, aquellos que necesitan la información para realizar sus actividades, pero no son conscientes de ello, y no las expresan, y usuarios reales, que son conscientes que necesitan y utilizan la información para desarrollar sus actividades.

b) Origen de los estudios de usuarios

Todos los centros de información, en un momento determinado, necesitan realizar una planificación, un proceso dinámico que se proyecta hacia el futuro, en función de su realidad presente. Dicha planificación permite una mejor distribución de los recursos existentes, identificando las prioridades del servicio, justificando los gastos y cumpliendo los objetivos fijados. Ello supone llevar a cabo una evaluación de la situación y requiere recoger información sobre el centro y las comunidades de

usuarios a la que atiende, para responder a preguntas como: ¿A qué comunidad presta servicio?; ¿Qué esperan los usuarios de la biblioteca?; ¿Qué información necesitan?

c) Definición de Estudios de Usuarios

Los estudios de usuarios, como método multidisciplinar de conocimiento, permiten analizar diferentes aspectos y características de la relación entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación. En la práctica se puede concebir como una herramienta que, mediante la aplicación de distintas metodologías de recogida y tratamiento de los datos, permite acceder a un modelo de comportamiento de los usuarios de centros de información tanto reales como potenciales. El objetivo principal de los estudios de usuarios es conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción de los individuos en relación tanto con la información como con los servicios de los centros que se la proporcionan. Esto es, mediante los estudios de usuarios, se pretende conocer la posición que ocupa el usuario respecto al flujo de la información desde que ésta se crea hasta que se incorpora de nuevo al ciclo del conocimiento (Martín Moreno, 1999). Como indica Sanz Casado (1994), para poder realizar adecuadamente estudios de usuarios de forma cuantitativa, es imprescindible la utilización de un gran número de técnicas, entre ellas las estadísticas y las bibliométricas, cuya aplicación supuso un gran avance que mejoró tanto las técnicas de trabajo como las de recogida y análisis de datos. Además, dichas técnicas permiten complementar el conocimiento que se obtiene de los usuarios por otros métodos (Cea D'Ancona, 1996; Martín Moreno y Sanz Casado, 2001). Por último, hay que indicar que su importancia, no está únicamente en obtener unos valores determinados para las variables a estudiar, sino en poder analizar la evolución en el tiempo de dichos valores, lo que implica la realización de estos estudios de manera sistemática (pp. 130-133).

Capítulo 2: Conceptos implicados en los Estudios de Usuarios

3.2.1 Noción de Datos, Información, Conocimiento y Sabiduría

Hernández Salazar (1997) afirma que los datos son unidades elementales que sirven como componentes básicos en la estructura epistemológica, contienen signos y símbolos que representan las observaciones acerca de las cosas y las ideas. La información está representada por grupos de datos organizados en cierto contexto que determinan el significado del conjunto. El conocimiento es información que ha sido verificada en algún sentido y sirve como base para la acción humana. Finalmente, la sabiduría es la habilidad para juzgar los datos, la información y el conocimiento, y seleccionar sólo aquellas unidades que son relevantes para la situación que se analiza.

Existe una gran relación entre información y conocimiento; informar es un proceso o actividad, conocer es un estado mental, de tal forma que el conocimiento es el estado de conocer y la información es una actividad para obtener conocimiento.

La información posee una naturaleza física, objetiva, tangible; el conocimiento es subjetivo y no manipulable físicamente, es una abstracción mental, la información es la forma tangible del conocimiento, es producto y base de la producción del conocimiento (pp. 2-3).

3.2.2 Necesidades de Información

Hernández Salazar (1997) asevera que la motivación para buscar, recuperar y usar la información tiene un carácter eminentemente utilitario y de producción. Aún para los investigadores que aparentemente utilizan información sin fines prácticos e inmediatos, esta utilización está fundamentada en la necesidad de producir conocimiento, o simplemente para apoyar la toma de decisiones.

Dicha utilización está directamente relacionada con las necesidades de información de un individuo, las cuales pueden definirse como aquellos conjuntos de datos que el individuo necesita poseer para cubrir un objetivo determinado. Estas necesidades, en un primer estadio, pueden considerarse como necesidades básicas relacionadas con un uso inconsciente, irreflexivo de la información: requiere resolver este problema cotidiano y en forma empírica busco cómo resolverlo.

El objetivo del uso que se hará de la información determina las necesidades de información de una persona: a partir de un problema, se busca la solución.

Existen dos análisis diferentes para estudiar a los usuarios. El primero, se plantea en términos de las necesidades de las personas: de información, de fuentes, de servicios; el segundo, en términos de la conducta de la gente respecto a la comunicación y a la búsqueda de información (p. 4).

Calva (2020) define las “necesidades de información” como 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 que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción (p. 13).

Otro concepto sumamente importante a la hora de entender los procesos que sigue el usuario en sus hábitos de información planteado por Sanz Casado (1994) es la necesidad de información⁷, que se puede definir como la sensación de carencia de algo, Por otra parte, Line (1974) la define como “aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc.”. En este concepto se encuentran implicadas valoraciones muy personales, pues, lo que para uno es una información importante, para otro puede ser irrelevante.

Para Crawford (1978), la necesidad de información es “un concepto muy difícil de definir, aislar o medir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia y, por lo tanto, pueden, incluso, no estar claros ni para el propio peticionario”. Sin embargo, es evidente que la necesidad es una parte importante del proceso creativo y, en algunas condiciones, la necesidad de información no puede ser especificada claramente, porque no está disponible en ese momento o, simplemente, porque el usuario no es capaz de expresar lo que necesita. En este sentido, es conveniente señalar que las necesidades no son fáciles de traducir pues a veces, los usuarios no saben lo que quieren, y es el bibliotecario documentalista quien tiene que conseguir que el usuario verbalice sus necesidades reales de información de una forma clara y unívoca.

Otros autores como Havelock (1979), señalan que las necesidades son “mensajes muy significativos dentro del Sistema Humano, que se transforman en fuerzas dinámicas encargadas de crear un estado de inestabilidad dentro del individuo y que conduce a un ciclo de comportamientos con el fin de corregir esa inestabilidad”

⁷ Sanz Casado (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

Para Lancaster (1978), la necesidad de información se puede concretar en dos grandes categorías:

- La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título.
- La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).

Estas dos funciones, entrega de documentos y recuperación de información, son para Lancaster las principales actividades que desarrollan los servicios de información y, su interrelación es bastante estrecha ya que un gran número de solicitudes de documentos conocidos habrán sido localizadas previamente mediante alguno de los sistemas de recuperación de información.

3.2.3 Deseo de Información

El deseo también ha sido definido por Line (1974) como “aquello que a un individuo le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por el especialista de información”. En este sentido, es conveniente señalar que un usuario puede necesitar un documento que no desea, o puede desear un documento que no necesita. Sin embargo, un deseo, como una necesidad, es una demanda potencial. Por lo tanto, es conveniente distinguir entre deseos y necesidades, de tal manera, que los usuarios son conscientes de sus deseos, pero no lo son de sus necesidades.

Algunos centros de información se limitan a atender los deseos de sus usuarios, potenciando aquellos servicios o productos que tienen una gran demanda y, sin embargo, apenas dedican ningún esfuerzo en promocionar aquellos otros que teniendo un interés potencial para los usuarios reciben una escasa utilización. Para evitar que haya servicios de información que no sean usados, simplemente por ser desconocidos, es conveniente que el centro tenga una política activa de la difusión de sus recursos a través de la publicidad y promoción de sus productos y servicios.

3.2.4 Demanda de información

La demanda es la formulación expresa de un deseo, dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación. Generalmente, el usuario cree que desea aquello mismo por lo que se muestra interesado, pero, a veces, lo que encuentra carece de valor para él, otras veces, pide información que no necesita y no pide aquello que realmente le haría falta para el desarrollo de sus actividades (Line, 1974).

En muchos centros se identifican necesidades y demandas, lo cual no es cierto, puesto que una gran parte de las necesidades nunca se transforman en demandas. Por tanto, es recomendable que el centro trate de identificar aquellas necesidades de información que tiene el colectivo de usuarios que atiende y, posteriormente, analizar la discrepancia que existe entre esas necesidades que han sido detectadas y las demandas que se han solicitado. En este sentido, Lancaster (1978) recomienda identificar estas diferencias en términos de consideraciones cuantitativas, es decir, el número de necesidades que no son convertidas en demandas, y en consideraciones cualitativas, es decir, qué tipo de necesidades son convertidas en demandas y el grado en que éstas reflejan las necesidades reales de los usuarios. Sin embargo, también el propio Lancaster reconoce que en la mayoría de los centros de información se ignoran las necesidades no expresadas por los usuarios, y concentran la evaluación de su efectividad exclusivamente en las demandas que reciben.

Por ello, es necesario que cambie la visión de los responsables de los centros de información, dirigiendo su atención hacia aquellas necesidades que no son expresadas y que, en la mayoría de los casos, provienen de la gran cantidad de usuarios potenciales que deben ser atendidos por el centro. Este cambio de actitud permitiría aumentar de forma significativa la eficiencia del centro, al aumentar el número de usuarios que atiende con los mismos recursos.

Line (1987), por otra parte, divide los factores que afectan a la demanda de documentos en los siguientes tipos:

a. Factores independientes del servicio de suministro de documentos

Entre estos factores se incluyeron: el volumen de documentos publicados, es decir, cuanto mayor sea el número de documentos publicados sobre un tema menos probabilidad tiene el centro de información de tenerlo todo sobre ese tema. Otro de los factores era el costo de las obras publicadas, de tal manera que cuanto mayor era éste, menor era la variabilidad de documentos que podía adquirir el centro.

La idoneidad de las colecciones de los centros de información y de los fondos dedicados a la adquisición fueron otros factores importantes. De tal manera que la disminución del presupuesto dedicado a las adquisiciones podría aumentar el nivel de las necesidades insatisfechas.

Otro factor, según Line, fue el contar con la plantilla de personal suficiente en el centro. En este sentido, si se tiene en cuenta que la petición de documentos requiere

tiempo del personal, una dotación insuficiente podría dar lugar también a un “racionamiento” de las peticiones.

El número de usuarios potenciales también afectaba a la demanda, depende no solo del tamaño de la población, sino también de otros factores, como la prosperidad del sector industrial, los fondos que se dedican a la investigación y desarrollo y la potenciación de las actividades universitarias.

La cobertura bibliográfica de las obras publicadas también influye en la demanda. En este sentido, un mal control bibliográfico de las obras publicadas podría dar lugar a una disminución de las peticiones y a una dificultad mucho mayor de verificación. Algunos tipos de publicación serían mucho mejor atendidos que otros; por ejemplo, la literatura “gris” y las publicaciones muy solicitadas serían las más difíciles de controlar.

También era importante tener en cuenta la visibilidad bibliográfica, es decir, el grado en que se daban a conocer las referencias a los usuarios, no solo por medios tales como el de actualización y acceso en línea a la base de datos bibliográficos, sino también mediante las colecciones disponibles. De tal manera, que la mayor parte de las referencias se obtenían a partir de otras obras y no de servicios específicos; por tanto, una colección deficiente generará un gran número de referencias que, probablemente, se correspondan con un menor número de demandas de documentos satisfechas.

b. Factores dependientes del servicio de suministro de documentos

La esperanza de respuesta positiva, la esperanza de suministro en el plazo requerido, la capacidad de localizar la obra solicitada, la facilidad de uso del sistema y, finalmente, el costo, fueron algunos de los factores implicados y que, según Line, tenían cierta dependencia del servicio del suministro de documentos (pp. 23-27).

En los estudios de demanda⁸ Según Calva (2006), se analiza qué es lo que comúnmente los clientes o usuarios demandan en cuanto a información y servicios. Además, menciona la utilización que incluye opiniones, evaluaciones, requerimientos de información y experimentos sobre el impacto de un servicio, por lo cual la aplicación de este método puede ayudar a entender las necesidades de información de la

⁸ Calva González, Juan J. (2006). Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos. Recuperado de: http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3367/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf

persona, pero se realiza sobre la base sólo de lo que ésta demanda frente al servicio en una unidad de información; es decir, se identifica la demanda en el momento en que se solicita la información o el servicio. Al satisfacer la demanda del usuario no se garantiza que alguien más solicitará lo mismo. Igualmente permite evaluar un servicio bibliotecario y de información a partir del uso que le da el usuario. Asimismo, permite identificar la información y los documentos que son “demandados” por los usuarios, y tomar las medidas necesarias para satisfacerlos. También hace posible establecer una relación entre la demanda y satisfacción del solicitante (p. 224).

3.2.5 Uso de la Información

En cuanto a uso de la información, Sanz Casado (1994), lo describe como “aquello que un individuo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto” (Line,1974). El uso puede ser una demanda satisfactoria realizada precisamente en un centro de documentación o biblioteca. La información es considerada positiva cuando satisface una necesidad o un deseo.

Los usos de información pueden ser indicadores parciales de demandas, las demandas de deseos, y los deseos de necesidades. La identificación se hace progresivamente más difícil desde el uso a la necesidad, cuando ésta no está suficientemente clara. El uso de información es, quizá, uno de los pasos del proceso de transferencia de la información más desconocido, En este sentido, se conoce lo que un usuario solicita y obtiene de un centro de información, pero lo que, en muchos casos, no se sabe es el destino que ha dado a dicha información y la utilidad que ha tenido para él.

3.2.6 Disponibilidad, Calidad y Accesibilidad de la Información

Algunos de los factores que intervienen en el uso de la información y que es interesante señalar por el papel que juegan a la hora de incrementar la utilización de este recurso, son:

La disponibilidad, calidad, coste y accesibilidad de la información

En este sentido, es conveniente tener en cuenta que cada comunidad de usuarios sigue unas pautas determinadas en el uso de la información: por ejemplo, los tecnólogos utilizan preferentemente aquella información que sea muy accesible y

fácil de usar, mientras que otros colectivos valoran más su pertinencia o la exhaustividad.

En cuanto al coste, evidentemente, este factor es fundamental para un número importante de usuarios, principalmente para aquellos cuya capacidad adquisitiva es menor y sólo tienen interés en acceder a aquella información que consideran imprescindible para la realización de sus actividades.

La calidad es otro de los factores importantes; de tal modo que hoy en día está teniendo un peso cada vez mayor en los usuarios, a la hora de elegir los servicios o los productos de información más adecuados para introducirlos en las distintas actividades productivas o investigadoras que están realizando. Este sería el caso de la industria y los científicos de los centros de investigación públicos y privados (p. 28).

La disponibilidad también ha demostrado tener gran importancia en el uso de la información. En este sentido, aquellas bibliotecas que tienen una gran cantidad y variedad de fondos suelen ser más consultadas que aquellas otras que cuentan con escasos recursos documentales.

La experiencia y madurez del usuario

Respecto a este factor, en numerosos estudios de usuarios se observó que los científicos con gran experiencia utilizaban la literatura para elegir los temas de investigación, pero no para estar al día en sus áreas de trabajo. Para realizar esta actividad, principalmente los científicos experimentales tecnólogos, utilizaban los canales informales. Mientras que los científicos sin experiencia, es decir, aquellos que llevaban poco tiempo en la disciplina científica, tenían que utilizar la literatura, tanto para elegir los temas de investigación, como para actualizar sus conocimientos, y esto era debido a que no tenían acceso a los colegios invisibles.

La especialización

Evidentemente, la especialización es un factor determinante en los usuarios, a la hora de decidir los tipos de documentos que deben utilizar en sus actividades. Por ejemplo, los científicos experimentales y tecnólogos utilizan como vehículo de transmisión de sus conocimientos, preferentemente, las publicaciones periódicas. Sin embargo, los científicos sociales y, en mayor grado, los humanistas, utilizan las monografías para actualizar sus conocimientos y difundir sus resultados de investigación. Por otro lado, la industria, dependiendo de su especialización, utiliza

también otros tipos de documentos como son: las patentes, las normas y los informes (pp. 28-29).

Capítulo 3: Tipología de Usuarios de Información

3.3.1 Grupos, Comunidades o Categorías Tipos de Usuarios

Para Sanz Casado (1994), el estudio de usuarios permite conocer distintos hábitos de información, por lo general los usuarios siguen pautas de comportamiento, presenta una tipología muy general a las que categoriza en 4 (cuatro) grupos:

El investigador y el docente: este grupo, en general, requiere información exhaustiva y poco elaborada. A estos usuarios les interesa todo lo que se publica en el campo donde estén realizando sus investigaciones (Álvarez-Ossorio, 1990). A los investigadores se les ha agrupado en función de sus hábitos y necesidades de información en 4 (cuatro) categorías: científicos puros y experimentales, tecnólogos, científicos sociales y humanistas. En cuanto a las fuentes secundarias de información, su utilización también suele depender del colectivo de usuarios de que se trate. En este sentido, los científicos experimentales suelen estar actualizando constantemente sus conocimientos y los avances que se producen en su área. Sin embargo, para los humanistas, las fuentes secundarias y, particularmente, las revistas de resúmenes tienen mucho menos interés.

La industria: a diferencia del grupo anterior, los hábitos y necesidades de información de la industria son mucho más desconocidos. Este es un tipo de usuario más heterogéneo, necesita información más específica y elaborada, que atañe a problemas concretos y, si es posible, que aporte soluciones definidas. Los tipos de información y las fuentes de información que necesita la industria son muy variados (información técnica que resuelva problemas de innovación y de desarrollo y por otro lado información comercial y de marketing), dependiendo en gran medida del sector donde esté incluida la empresa. En la mayoría de los casos, son las publicaciones periódicas la fuente más consultada.

El administrador, planificador y político: las fuentes que solicitan con mayor frecuencia se limitan a aquellos documentos de gran actualidad como son los diarios y

seminarios. Conocer los hábitos y necesidades de información de estos usuarios es cada vez más importante, debido a la gran cantidad de decisiones que tiene que tomar, y que implican el destino de importantes recursos técnicos y financieros.

El hombre de la calle: el tipo de información que necesita es muy variada y dependerá en todo momento de la actividad que esté realizando o de intereses puntuales por determinados temas de la actualidad. En cuanto a la tipología de documentos que demandan, fundamentalmente, se incluirían los diarios, seminarios, libros y medios audiovisuales. El tipo de información es, en realidad, de carácter divulgativo (pp. 38-42).

Según la actitud de los usuarios ante la información, se divide en dos grandes grupos: “usuarios potenciales, aquellos que necesitan la información para realizar sus actividades, pero no son conscientes de ello, y no las expresan, y usuarios reales, que son conscientes de que necesitan y utilizan la información para desarrollar sus actividades (Sanz, 1994)” (Martín Moreno, 2007, p. 130).

En el caso de Calva Gonzales (2009), presenta una tipología de usuarios refiriéndose a ella como comunidades:

- Estudiantes académicos
- Docentes
- Investigadores
- Comunidades no académicas (comerciantes, profesionales: arquitectos, médicos, abogados, etc.)
- Comunidades indígenas

Saya y Sleimen (2016) destacan una “gran diversidad de usuarios en los museos, los que deben ser correctamente segmentados y analizados; por un lado, están los especialistas, investigadores, curadores, estudiantes de grado y posgrado y por otro, el público en general. Cada uno de estos grupos puede ser a su vez estructurado de acuerdo con necesidades y deseos informativos propios. La biblioteca requerirá a su profesional el dominio de dos lenguajes bien distintos: el científico, propio del perfil disciplinar institucional y el de divulgación, con un código mucho más amplio” (p. 10).

Capítulo 4: Recursos y medios digitales de información

3.4.1 Diferencia entre Recursos y Fuentes de Información. Inmersión en el concepto soporte y entornos digitales

Cabral Vargas (2019) sostiene que las discusiones alrededor del concepto de recursos de información se han enfocado en los últimos tiempos principalmente en un análisis del entorno digital⁹. Se sabe que la sociedad siempre ha requerido preservar su memoria. Para ello, se ha ayudado de diversos soportes para dar a conocer a las futuras generaciones su acontecer en este mundo. Es imprescindible que esa labor de preservación y legado sea precedida por actividades profesionales que tiendan no sólo a la realización práctica, sino al análisis de dicha actividad para poder elaborar modelos y teorías que apunten a mejores prácticas en el futuro. Es relevante señalar que todas las profesiones, incluida la disciplina bibliotecológica, están en constante labor para constituirse como entidades más sólidas.

La palabra recurso se identifica con cualquier bien tangible o no que se utiliza para alcanzar un fin determinado en una organización, con o sin fines de lucro. Por su parte, se habla de información cuando existe una representación coherente de datos que se han obtenido del interior o exterior de una institución. Finalmente, lo digital alude a aquella información que ha sido codificada en lenguaje binario, por lo que cualquier dispositivo electrónico puede leerla y mostrarlo de forma comprensible para el ser humano mediante una pantalla, onda de sonido o impresión (p. VII, p. 3).

Villaseñor Rodríguez (2015) identifica el concepto de Fuentes de Información¹⁰ como: recursos necesarios para poder acceder a la información y al conocimiento en general. Y en el campo de la Biblioteconomía, más concretamente, se aplica englobando a todos aquellos instrumentos que maneja o crea el profesional de la información para satisfacer las demandas y necesidades informativas de los usuarios de cualquier unidad informativa (archivo, biblioteca o centro de documentación) (p. 18).

Pérez (2009) argumenta la relación entre fuente/recurso de información/documento, como elementos básicos a identificar dentro de las Ciencias

⁹ Cabral Vargas, B. (2019). Recursos y medios digitales de información. Elementos teóricos y su uso desde la. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L219/5/L224.pdf

¹⁰ Villaseñor Rodríguez, I. (2015). Las fuentes de información en los trabajos académicos y de investigación. Recuperado de: https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/155247/EyF_2015_33p15.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Informacionales que determinan sobre la calidad de un servicio de información. El documento es un tipo de soporte que utiliza la fuente para registrar la información, para que pueda ser mejor difundida (de forma escrita, sonora, simbólica, etc.). A diferencia de la fuente, el documento puede ser procesado (catalogado, indizado, etc.) y preservado según el tipo de material (papel, plástico, etc.). Un elemento relevante a tener en cuenta en el estudio de las características de las fuentes documentales es su tratamiento. Esto resulta más claro si se conoce que en la práctica bibliotecológica, las fuentes de información se convierten en recursos informacionales. Destaca lo publicado por Cruz (1992) quien define a los recursos informacionales, de manera general, como los recursos destinados a garantizar y proveer a cada una de las etapas y procesos del flujo tecnológico de un servicio o sistema dado; incluyen de forma global a los recursos materiales (fuentes de información, tecnologías, instrumentos, productos, instalaciones) y financieros, como es el caso del presupuesto (pp. 7-8).

La diferencia entre Recurso de Información y Fuente de Información para Moscoso (1998), en principio teniendo en cuenta que recurso lleva implícito la noción de resolver una necesidad y/o un problema y considerando según la autora la definición de Katz sobre fuente de información, según él lleva implícita la noción de “responder a una pregunta” que es, al fin y al cabo, resolver una necesidad o un problema. Sin embargo, entre ambos existe una diferencia al considerar a la información como un bien cuya gestión es la base para los procesos de toma de decisiones, por otra parte, esta diferencia reside además en la tecnología, entonces recurso informativo va unido a recursos tecnológicos, el cual se entiende por herramienta informática que permite que la información sea procesada, accesible y recuperable.

Cabe hacer una distinción que radica en primer lugar, el recurso informativo no puede analizarse como un ente aislado y autónomo, sino como parte de un sistema. La fuente de información, por el contrario, puede tener valor en sí misma, y su singularidad es un rasgo que la caracteriza. En segundo lugar, el recurso de información puede abarcar distintos tipos de fuentes, primarias y secundarias. Las fuentes de información, en su clasificación tradicional, se consideran primarias, secundarias. En tercer lugar, el recurso de información gestiona información por sí mismo, no así la fuente de información (pp. 330-331).

En el trabajo de grado que presenta Dydier Barreto B., se plantean los criterios a tener en cuenta para establecer e implementar una política de desarrollo de colecciones digitales en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Distrital Francisco José De Caldas; el autor desarrolla una investigación asociada con el manejo de los recursos electrónicos en las bibliotecas, particularmente en las académicas, lo cual complementa criterios establecidos por la IFLA y los principios de la NISO.

Sobre Información y referencia en entornos digitales¹¹. Es posible definir «referencia digital» en sentido amplio, entendiendo por tal el servicio que una biblioteca presta a usuarios remotos para ofrecerles información. Desde esta perspectiva, es una condición que el servicio se preste desde una biblioteca, que atiende a usuarios que se hallan fuera del edificio y que se les informe de datos o documentos que sean de su interés.

Esta concepción implica que un servicio como éste responde a las cuestiones que planteen los usuarios, además de realizar y ofrecer recursos de información que consideran que pueden ser útiles, sin esperar a que sean solicitados por los destinatarios del servicio. Así, las guías de fuentes de información, los tutoriales, actividades y materiales de alfabetización informacional, las selecciones de recursos web o los productos informativos impresos y electrónicos que elabore la biblioteca y que difunda por medios electrónicos podrían ser considerados como propios de un servicio de referencia digital (p. 166).

La biblioteca debe dar soporte a la investigación¹², facilitando el acceso a recursos documentales propios o externos.

Las ventajas que ofrece la biblioteca virtual se basan en la premisa de que todos los usuarios tienen las mismas posibilidades de acceso a los recursos de la biblioteca, independientemente de las coordenadas espaciales y temporales del usuario, ya que es un servicio permanente al que se puede acceder desde cualquier parte y a cualquier hora, además de poder ser utilizado al mismo tiempo por varios usuarios a la vez de manera interactiva un estudio de usuarios es una investigación que metódicamente identifica los hábitos informativos de los individuos, entendidos en

¹¹ Merlo Vega, J. A. (2010). Información y referencia en entornos digitales. Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia.

¹² Sanz Casado, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez

su ámbito social como pertenecientes a un grupo con características comunes. Con ellos, se conoce quiénes son y qué consultan los usuarios del centro analizado.

Una biblioteca digital ofrece una gran ventaja a quienes deben manejar gran cantidad de volúmenes, ya que permite que el lector acceda mediante una pantalla, a lo que necesita o busca, sin necesidad de deteriorar el material original.

Con respecto a la actualidad de los documentos ocupados por los usuarios se puede averiguar:

- El uso de la colección de la biblioteca.
- El análisis de las referencias bibliográficas.
- El estudio de las peticiones de fotocopias de documentos.

Capítulo 5: Biblioteca Especializada

3.5.1 Concepto y características de Biblioteca Especializada

Las bibliotecas especializadas para Millán Ráfales (2003), son aquellas que recogen, tratan y difunden información relativa a un tema o grupo de temas afines, es decir, aquellas cuya colección se centra en una materia o área concreta del conocimiento, la ciencia o la técnica. Entre las definiciones más extendidas, emitidas por organismos internacionales, cabría señalar, por ejemplo, las de la IFLA y la UNESCO; para la IFLA, son bibliotecas que se concentran en una disciplina o grupo de disciplinas particulares o que ofrecen servicios a usuarios interesados en una determinada profesión, actividad o proyecto, en consecuencia, proporcionan información especializada a usuarios especializados; la UNESCO las concibe como bibliotecas que dependen de organismos públicos o privados concretos, excluidas las universitarias, y cuyos fondos pertenecen en su mayor parte a una disciplina. Esta definición añade un segundo matiz esencial de dependencia respecto a la institución a la que sirven. En cuanto a sus características, Millán Ráfales identifica:

Fondos: tipología documental variada y tratamiento profundo de sus fondos especializados.

Actualización: funcionamiento activo y actualización continua de la información.

Cooperación: especial conexión y relación con otras bibliotecas, centros e instituciones.

Automatización: alto grado de automatización de todos sus servicios.

Tamaño: pequeño tamaño, salvo excepciones, en cuanto a colección, espacio y personal. Esta característica deriva directamente de las anteriores, ya que la gran especificidad de sus fondos, su sometimiento a constante renovación informatización y la activa cooperación, favorecida por su avanzada, suelen dar como resultado una colección pequeña, pero pertinente y precisa, que no necesita enormes instalaciones para custodiarse ni excesivo personal para procesarse.

Usuarios y Bibliotecarios: presencia de usuarios y bibliotecarios altamente formados y especializados. Los usuarios suelen ser expertos cualificados, con un alto nivel de estudios y amplio bagaje cultural con gran capacidad para definir las consultas, lo que facilita enormemente la labor del bibliotecario.

En cuanto a la composición principal de sus fondos, la clase de soportes generalmente presentes son: librarios, electrónicos, audiovisuales, etc. la colección de la mayoría de las bibliotecas especializadas está compuesta por tres grandes tipos de información:

- Información publicada: publicaciones seriadas, monografías, normas, patentes, obras de referencia, etc.
- Información generada internamente por la institución a la que sirven: literatura gris, informes, estudios, proyectos, etc.
- Información obtenida a través de fuentes externas, tales como bases de datos o catálogos de otros centros (pp. 10-12).

Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1970) define Bibliotecas especializadas, como bibliotecas que dependen de una asociación, servicio oficial, parlamento, centro de investigación (excluidos los centros universitarios), sociedad erudita, asociación profesional, museo, empresa comercial o industrial, cámara de comercio, etc. o de cualquier otro organismo y cuyos fondos pertenecen en su mayor parte a una disciplina o una rama particular, por ejemplo: ciencias naturales, ciencias sociales, agricultura, química, medicina, ciencias económicas, ingeniería, derecho, historia. Conviene distinguir entre:

- I) Las bibliotecas proporcionan documentación y servicio a todas las personas que lo pidan.
- II) Las bibliotecas cuyos fondos y servicios están esencialmente destinados a responder a las necesidades de información de su clientela particular, aunque en

algunos casos las utilicen especialistas que no pertenezcan al organismo del que ellas dependen.

3.5.2 Los estudios de usuario entorno a las Bibliotecas Especializadas

El estudio de los usuarios de las bibliotecas especializadas es sumamente revelador por una serie de circunstancias:

- a) la índole de su posición dentro de la organización de la que sirven significa que la demanda que deben satisfacer es más fluctuante que en las bibliotecas públicas; por lo tanto, las bibliotecas especializadas son más sensibles a las necesidades de sus usuarios;
- b) la flexibilidad de su estructura interna les permite responder más rápidamente a los cambios en las necesidades de los usuarios;
- c) paradójicamente, utilizan una mayor variedad de tipos de datos y paquetes de información que los servicios de índole más general;
- d) la especificidad de sus áreas temáticas brinda una visión más detallada del comportamiento de los usuarios en diferentes temas;
- e) debido a que la biblioteca especializada está más estrechamente unida al proceso de investigación que genera demanda, está también mejor ubicada para observar.

Las bibliotecas especializadas también plantean problemas especiales de investigación:

- Padecen de escasez de recursos para la investigación.
- Su crónica escasez de fondos les impide brindar un servicio ideal.
- Por lo general carecen de peso político: es mejor que se las vea cumpliendo bien sus funciones.
- El número de usuarios que las utiliza es a menudo muy escaso para arrojar resultados estadísticamente significativos.

3.5.3 Biblioteca Especializada en Historia Argentina “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento

La Biblioteca del Museo¹³ fue fundada el 3 de agosto de 1946 como "Biblioteca de Historia Argentina Contemporánea", especializada en la Historia Argentina, en particular a la Generación del 80, "Se considera que será un valioso auxiliar para el estudio de la historia argentina y la única biblioteca especializada en la materia que existe en el país."

Desde sus inicios estuvo orientada al estudio del prócer y de su tiempo, y a la Historia Argentina Contemporánea que comprende la más completa bibliografía concerniente a la época de la Organización Nacional y la producción de las personalidades que actuaron dentro de la misma. En la actualidad la Biblioteca lleva el nombre "Ismael Bucich Escobar" en memoria al primer director del Museo Histórico Sarmiento, quien fuera miembro de la Academia Nacional de la Historia y primer superintendente de Museos y Lugares Históricos.

La institución de la cual depende la Biblioteca es el Museo Histórico Sarmiento, siendo este Estatal Gubernamental de ámbito geográfico Nacional, de accesibilidad Pública; en la estructura jerárquica depende de la Dirección Nacional de Museos de la Secretaría de Cultura del Ministerio de Capital Humano de Argentina, como lo indica Figura 1.

Forma parte del acervo patrimonial, la Biblioteca perteneciente a Augusto Belin Sarmiento (nieta de Domingo F. Sarmiento) de aproximadamente 1.700 volúmenes, al igual que la colección de Libros Históricos, integrada mayormente por obras que el prócer compró en Estados Unidos, referidas a política e instituciones del país del norte; cuenta también con las colecciones privadas de Nicolás Avellaneda donadas por su familia. Alberga además una hemeroteca, una Reserva Histórica.

Cuenta con un importante y valioso patrimonio monográfico y hemerográfico, entre los que se destacan:

- Facundo 1er ed. año 1845
- La vida de Dominguito año 1886
- In memoriam año 1856
- Vida de Abran Lincon [sic.]
- "L'Illustration" (1913-1928).

¹³ Bucich Escobar, Ismael. Museo Histórico Sarmiento. En: Revista Historia de América. Instituto Panamericano de Geografía e Historia N°16, p. 85-122

- "La Nación" (1906-1910, 1912, 1914-1928).
- "La Tribuna" (1898-1909).
- "The Standard" (1897-1915).
- "La Revista de Buenos Aires" (1863-1871).
- "Caras y Caretas" (1898-1939).
- Método de lectura gradual por Domingo F. Sarmiento, 1858
- Método de lectura gradual por Domingo F. Sarmiento, 1846
- Cenni biografici di Domingo F. Sarmiento: presidente attuale della Repubblica Argentina, 1869
- Recuerdos de provincia por Domingo Faustino Sarmiento, 1850
- Apuntes biográficos de escritores, oradores y hombres de estado de la República Argentina [sic], 1860
- Civilisation et barbarie, moeurs, coutumes, caractères des peuples argentins.
- Facundo Quiroga et Aldao, 1853

La Reserva Histórica custodia ejemplares del periódico "El Zonda" fundado en el año 1839, "El Zonda" segunda época 1862-1869 y los originales editados en Chile, como "La Crónica", "El Progreso de Chile diario comercial, político y literario", 1842-1845 en cuyas páginas apareció como folletín el Facundo. Se incluyen en ella no sólo las obras fundamentales publicadas desde mediados del siglo XIX, sino también folletos. Se destaca un ejemplar original de su primer periódico "El Zonda" redactado durante su estancia en la provincia de San Juan en el año 1839 y primeras ediciones de alguno de sus principales libros como "Recuerdos de Provincia" o "Método de lectura gradual".

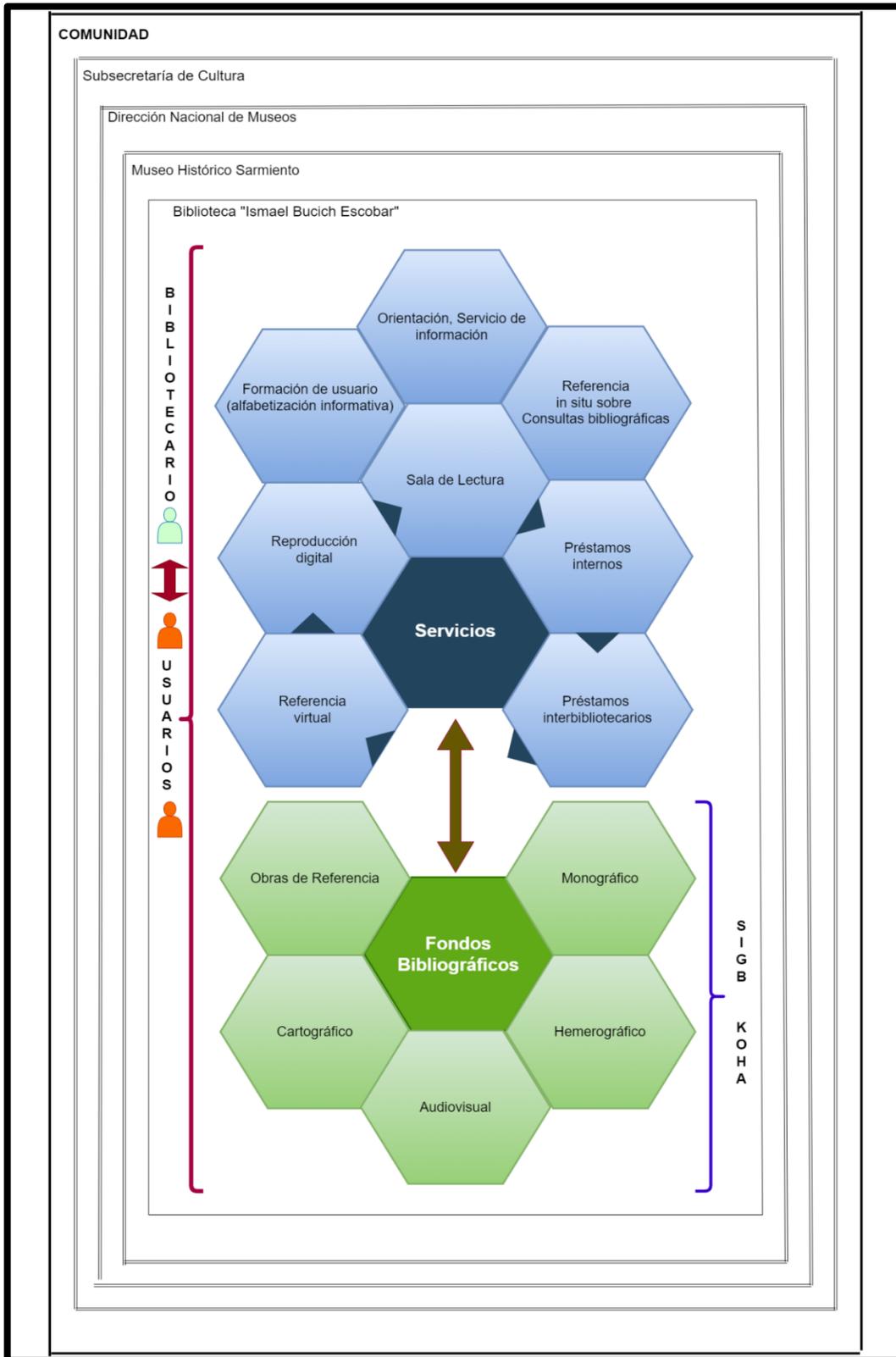


Figura 1: Organización Biblioteca "Ismael Bucich Escobar"
 Fuente: Elaboración propia

3.5.4 El enriquecimiento del acervo contribuye a los objetivos del Museo Histórico Sarmiento.

- Atender demandas y necesidades de los usuarios
- Gestionar la adquisición de los fondos bibliográficos y documentales solicitados por los investigadores que concurren asiduamente.
- Disponer y acceder a todos los recursos por parte de los usuarios con la posibilidad de utilizar los mismos, también acceder a recursos externos (base de datos externas de otras bibliotecas).
- Actualizar en cuanto a ingreso de material, control de crecimiento y expurgo de los materiales que deben retirarse de la sala de consulta, pudiendo pasar a donación, canje o a depósito de la biblioteca.

Política de Desarrollo de Colecciones en la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”

Según la International Federation of Library Associations (IFLA) (2001) “la política de desarrollo de colecciones es importante porque guía el proceso de selección y adquisición, proporciona una base sólida para la planificación al permitir establecer prioridades para una mejor asignación de los recursos económicos y justificar las adquisiciones. Asimismo, organiza y dirige los procesos de evaluación de colecciones, el crecimiento, equilibrio y mantenimiento de los fondos”. La política de desarrollo de colecciones es una declaración escrita, es tanto una herramienta de planificación como un elemento de comunicación, la misma está sometida a revisión y modificaciones de forma periódica. La planificación de desarrollo y mantenimiento de la colección forma parte del plan estratégico de la biblioteca del Museo Histórico Sarmiento, donde se establecen criterios teniendo en cuenta las directrices de la IFLA y las normas ISO 9001/2015 Gestión de Calidad, para definir la composición y desarrollo de la colección. Constituyen los lineamientos que rige todas las acciones, sin apartarse de la misión, define las acciones, incluyen los mecanismos de selección, adquisición y expurgo, análisis de la comunidad, evaluación y mantenimiento permanente de la colección, además actividades cooperativas (en cuanto a la restauración, conservación y preservación) para el desarrollo del acervo.

Criterio de Selección del Fondo Bibliográfico en la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”

La selección del fondo bibliográficos es un proceso de análisis intelectual, activo, traducido en políticas y procedimientos internos de la biblioteca, por otra parte,

la adquisición es un proceso administrativo, basado en disponibilidad económica y en la aprobación según los lineamientos trazados en políticas de Selección por el bibliotecario responsable y a consideración de la Directora del Museo, para su compra, canje o donación, al igual que la evaluación de la colección para la aplicación de Políticas de Expurgo.

Estudio de la comunidad de usuarios. Lectores de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”

La Biblioteca está abierta a toda la comunidad, es concurrida por usuarios en general, estudiantes de todos los niveles, académicos, profesionales, historiadores, siendo en su mayoría investigadores los que la frecuentan o consultan, Tabla 1, 2, 3 y 4. La concurrencia de lectores, en su mayoría, corresponde a una población de alto nivel de estudios y un amplio nivel cultural, por consiguiente, sus consultas, además de especializadas y complejas, suelen precisar respuestas rápidas y concisas debido al pedido puntual que solicitan. A pesar de esta exigencia, su gran capacidad para definir las consultas termina facilitando enormemente la labor de la búsqueda. La relación con este tipo de lectores tiende a ser más amigable, lo cual favorece la interacción entre ambos (Bibliotecario-investigador). Con relación al público general, es una población más reducida de lectores que no están familiarizados con búsquedas, consultas y recuperación de información, demandando más tiempo al profesional bibliotecario.

| Biblioteca General |
|---|
| Sub-Biblioteca SAR (Sarmiento) Sub-Biblioteca Belin Sarmiento Sub-Biblioteca Avellaneda Sub-Biblioteca Dirección |
| Reserva Histórica (obras hasta el año 1900) |
| Hemeroteca General (diarios y revistas) |
| Hemeroteca Reserva Histórica (publicaciones periódicas hasta el año 1900) |

Tabla 1: Sub-Bibliotecas que integran la Biblioteca General "Ismael Bucich Escobar"

Fuente: Elaboración propia

| Fondo bibliográfico | cantidad |
|--|-----------------|
| Monográfico: libros, folletos, conferencias, facticias | 14.000 |
| Hemerográfico: publicaciones periódicas y revistas | 1.440 |
| Audiovisual: CD-Room | 50 |
| Cartográfico: mapas | 25 |
| Obras de Referencias General | 375 |
| Total | 15.890 |

Tabla 2: Fondo bibliográfico Biblioteca "Ismael Bucich Escobar"

Fuente: Elaboración propia

| Formatos bibliográfico |
|--|
| soporte impreso |
| soporte digital (no publicado, aprox. 5% del total (15.890)) |

Tabla 3: Formatos Bibliográficos Biblioteca "Ismael Bucich Escobar"

Fuente: Elaboración propia

| Servicios |
|---|
| Sala de Lectura |
| Préstamos internos (Muestras, exposiciones (áreas del Museo Histórico Sarmiento)) |
| Préstamo interbibliotecario |
| Referencia in situ sobre consultas bibliográficas: Información directa y rápida a preguntas puntuales sobre temas diversos (una dirección, una definición, una fecha, un dato estadístico). |
| Referencia virtual sobre consultas bibliográficas a través de vía electrónica: respuesta diferida |
| Reproducción digital |
| Orientación, Servicio de información |
| Formación de usuario (alfabetización informacional) |

Tabla 4: Servicios de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar"

Fuente: Elaboración propia

El servicio de sala de lectura es uno de los más antiguos de la Biblioteca, permite a los usuarios consultar los fondos bibliográficos y facilita un contacto directo con las colecciones de la biblioteca, generalmente se coordina la cita previa a través de un formulario de Google dónde de forma explícita solicita lo que desea consultar por autor y/o título, fecha de publicación, editorial, entre otros. La prestación del servicio está sujeta a la forma de tipo acceso controlado y asistido. Actualmente la Biblioteca cuenta con un Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria “Koha” por lo cual el usuario puede realizar la búsqueda a través del OPAC (catálogo de acceso público online), también puede comunicarse telefónicamente o por correo electrónico. Por otra parte, no existe la modalidad de libre acceso para el público, consulta libre, referido a estanterías abiertas a los fondos bibliográficos.

La Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” posee un Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria “Koha” y forma parte del Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Museos e Instituciones Nacionales, en él se puede consultar por organización integrante, y realizar la búsqueda de manera simple, avanzada o por autoridad, como lo ilustra el OPAC Figura 2.

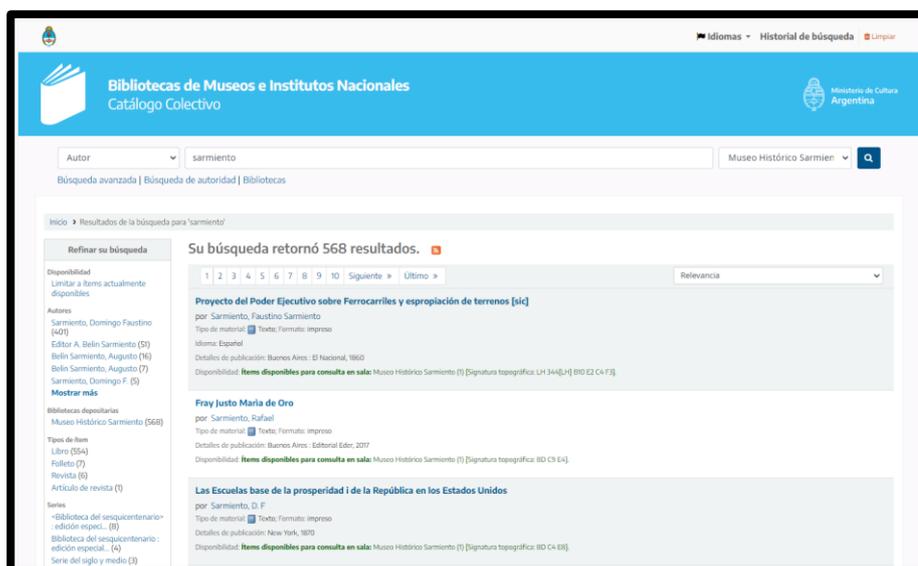


Figura 2:: Catálogo Colectivo de Biblioteca de Museos e Instituciones Nacionales

Fuente: Biblio-Patrimonio Cultura Gobierno Argentina [<https://bibliopatrimonio.cultura.gob.ar/cgi-bin/koha/opac-library.pl?branchcode=MHS>]

3.5.5 Consultas y acceso a la información en el área Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”

Durante el año 2022, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, se registraron un total de 170 consultas presenciales de publicaciones periódicas con fecha de publicación que oscila entre los años 1810 a 1961, Tabla 11, que representa el 81,3% para recursos hemerográficos, y 39 consultas presenciales de libros, con fecha de publicación entre los años 1856 a 1996 que representa el 18,7% para recursos monográficos, ver Figura 21-22, realizadas por los usuarios que accedieron a fuentes de información disponibles en la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”. [Anexo A -Consultas y acceso a fuentes de Información, relevadas desde el 01/01/2022 al 31/12/2022-](#)

3.5.6 Solicitud de digitalización en el área Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”

En cuanto a la solicitud de digitalizaciones, durante el año 2022, desde el 01/01/2022 al 31/12/2022, se registraron 54 pedidos correspondientes a publicaciones periódicas, con fecha de publicación de 1810 a 1961, ver Tabla 12, realizadas por usuarios que accedieron a fuentes de información disponibles en la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”, ver Figuras 23-25. [Anexo A -Consultas y acceso a fuentes de Información, relevadas desde el 01/01/2022 al 31/12/2022-](#)

CUARTA PARTE
MÉTODO

4. Métodos y Técnicas aplicadas

El tipo de investigación será no experimental de nivel descriptivo cuyo propósito busca la incidencia del tipo de usuarios y el grado de satisfacción con respecto a las consultas de recursos hemerográficos del siglo XIX más demandados al servicio de referencia de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”, el enfoque de la investigación es cuantitativo-cualitativo (mixto), requiere de estadísticas para procesar datos: cantidad de recursos más consultados por usuarios reales en el año 2022, tipología de usuarios que consultaron en el año 2022, satisfacción del servicio de consulta en el año 2022. Los datos procesados refieren al año completo 2022, desde el 01/01/2022 al 31/12/2022. La técnica apropiada a usar es muestreo probabilístico.

Población: consultas del acervo de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” en el año 2022

Muestra: consultas de publicaciones periódicas del siglo XIX en la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” en el año 2022.

La medición planeada generará datos primarios, prospectiva porque utilizará datos que provengan de mediciones controladas, según el número de mediciones será transversal pues las variables se medirán sola una vez.

4.1 Técnicas y Métodos para la recolección de datos

Métodos directos: presentan una serie de ventajas que a veces hace imprescindible su utilización sobre todo cuando se quiere conocer en profundidad, a partir de un contacto con el usuario, hábitos, preferencias, necesidades de información y servicios.

Métodos indirectos: una de las particularidades que presenta, es que permite conocer de forma indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos, preferencias y necesidades de información.

La forma de obtener los datos se llevará a cabo a través de las siguientes técnicas de recolección de datos:

- **Observación en el lugar:** acceso a informe extraído del Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria (SIGB) “Koha”, Módulo Circulación (usuarios) para relevar la tipología de material consultado y otros documentos relacionados con los servicios requeridos (listado de solicitud de reproducciones de

publicaciones periódicas durante todo el año 2022). Se aplica el método indirecto.

- **Entrevistas a usuarios internos y externos:** las entrevistas con los usuarios se llevarán a cabo para conocer: uso y acceso a las colecciones, modalidad de consultas y servicios demandados. Se aplica el método directo.
- **Encuestas a usuarios:** se realiza la encuesta mediante una planificación Figura 3, en la que se diseña un cuestionario estructurado autoadministrado utilizando un formulario Google, que se distribuye entre los usuarios de la “Biblioteca Ismael Bucich Escobar” con el objeto de conocer el estado actual en cuanto a las necesidades de información, demanda de consultas, servicios utilizados y grado de satisfacción por parte de los usuarios de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento, constituye un estudio exploratorio que emplea un método directo para recolectar evidencia empírica.

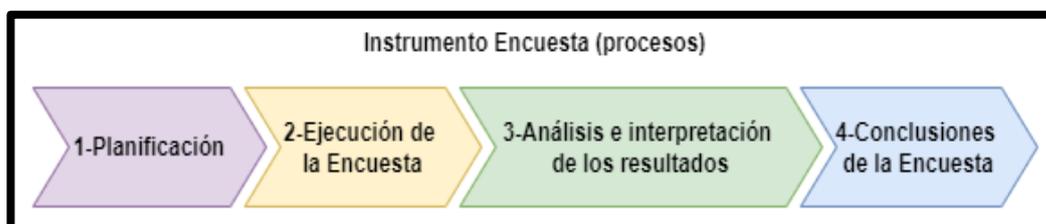


Figura 3: Actividades involucradas en el proceso de aplicación de instrumento Encuesta
Fuente: Elaboración propia

4.1.1 Planificación

La planificación de la encuesta consta de las siguientes actividades:

- Definir Objetivo
- Establecer Preguntas de Investigación
- Proceso de ejecución
- Identificar Población
- Diseño de la Encuesta
- Validación

Objetivo

El objetivo de la encuesta es obtener una comprensión integral del perfil demográfico y académico de los usuarios de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar", así como identificar los tipos de fondos bibliográficos que consultan, los servicios que demandan, y los beneficios y dificultades que enfrentan en el acceso y recuperación de información.

Preguntas de investigación

Las preguntas de investigación (PIS) que impulsaron este estudio son las siguientes:

PI.1: ¿Qué características demográficas y académicas poseen los usuarios que consultan el acervo de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar"?

PI.2: ¿Cuáles son los fondos bibliográficos consultados (formatos bibliográficos, fecha de publicación, idioma)?

PI.3: ¿Cuáles son los servicios demandados?

PI.4: ¿Qué Beneficios y dificultades se presentan en el acceso y recuperación de información (disponibilidad de recursos, calidad de la información, dificultades técnicas)?

4.1.2 Proceso de ejecución

El proceso de ejecución de la encuesta consta de las siguientes actividades:

- Diseño de un formulario para llevar un registro sistemático de la ejecución de la encuesta se presenta en la Tabla 5. Este se compone de dos partes:
 - Proceso de envío de la encuesta: cantidad de envíos y quienes la realizan.
 - Proceso de seguimiento del envío: mails, cantidad de cuestionarios respondidos y fecha de respuesta.
- Envío de la encuesta por correo electrónico. Se diseñó un texto de presentación en el cual se menciona el propósito de la investigación, quién realiza la

encuesta, tiempo estimado para responder la encuesta, y agradecimiento por la colaboración.

- Revisión diaria de encuestas respondidas.
- Extracción de las respuestas.
- Revisión para detectar preguntas sin responder.
- Extracción de los datos.

Modelo de planilla para seguimiento

| Fecha de envío | Contactos | Mails | Fecha de revisión | Cantidad de respuestas | Observaciones |
|----------------|-----------|-------|-------------------|------------------------|---------------|
| | | | | | |
| | | | | | |

Tabla 5: Modelo de plantilla para seguimiento
Fuente: Elaboración propia

Población

La población a la cual se decidió enviar la encuesta corresponde a usuarios reales que consultan el acervo bibliográfico de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” del Museo Histórico Sarmiento.

Diseño de la encuesta

Se diseñó un cuestionario autoadministrado que se envía por correo electrónico a los encuestados y se utilizó la herramienta Google Forms.

Para el diseño del cuestionario se definieron cuatro categorías de preguntas que junto con sus objetivos se presentan en la Tabla 6.

| Categorías | Objetivos |
|------------------------------|---|
| Participantes | Identificar perfil de participante de la encuesta |
| Uso de fondos bibliográficos | Determinar hábitos, comportamiento y preferencias en consumo de fuentes de información, frecuencia de uso, formatos de los recursos e idioma. |
| Servicios | Determinar hábitos, comportamiento y preferencias en |

| | |
|---|---|
| | los servicios demandados. |
| Acceso y recuperación de la información: beneficio y dificultad | Conocer el grado de satisfacción de los usuarios al momento de realizar consultas, acceso y recuperación de información en relación con la disponibilidad de los recursos, calidad de la información, dificultades técnicas, entre otros. |

Tabla 6: Categorías de preguntas con los objetivos respectivos

Fuente: Elaboración propia

4.1.3 Análisis e interpretación de los resultados, expuesto en la sección “QUINTA PARTE”.

4.1.4 Conclusiones de la Encuesta, en apartado Conclusión.

| Categoría Participantes | |
|--|--|
| Pregunta de la encuesta (PE) | Valores de respuesta |
| PE.1. ¿Cuál es su edad? | <ul style="list-style-type: none"> ● entre 17-36 años ● entre 37-55 años ● mayor de 55 años |
| PE.2. ¿Cuál es su nivel de estudio alcanzado? | <ul style="list-style-type: none"> ● Terciario incompleto ● Terciario completo ● Universitario incompleto ● Universitario completo ● Posgrado incompleto ● Posgrado completo |
| PE.3. ¿Cuál es el motivo principal para utilizar los servicios de la biblioteca? | <ul style="list-style-type: none"> ● Estudios académicos ● Trabajo profesional ● Búsqueda de información ● Otros |
| PE.4. ¿En qué Institución u organización se desempeña? | <ul style="list-style-type: none"> ● Universidad o institución educativa ● Centro de Investigación ● Sector público ● Sector privado ● Trabajo independiente ● Otro |

Tabla 7: Categoría Participantes
Fuente: Elaboración propia

| Categoría Uso de Fondos Bibliográficos | |
|---|---|
| PE.5. ¿Con qué frecuencia y cómo consulta los fondos bibliográficos de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar"? | <ul style="list-style-type: none"> ● Periódicamente ● Mensualmente ● Ocasionalmente ● Presencial ● Virtual ● Ambas formas |
| PE.6. ¿Qué fuentes de información y período de tiempo se centra la consulta? | <ul style="list-style-type: none"> ● Monografías ● Publicaciones periódicas ● Actas de congresos |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Mapas • Audiovisual • Obras de Referencia • 1801-1900 • 1901-2000 • 2001- 2024 |
| PE.7. ¿Cómo evalúa la calidad de información disponible en la Biblioteca, en relación con sus necesidades y expectativas? | <ul style="list-style-type: none"> • Muy insatisfactoria • Insatisfactoria • Neutral • Satisfactoria • Muy satisfactoria |
| PE.8. ¿Cuál es su preferencia de formato? | <ul style="list-style-type: none"> • Papel • Digital • Indistinto |
| PE.9. ¿Qué tan importante considera que es añadir nuevos tipos de materiales o formatos a la colección de la biblioteca para mejorar su experiencia de búsqueda? | <ul style="list-style-type: none"> • Nada importante • Muy importante <hr/> |

Tabla 8: Categoría Uso de Fondos Bibliográficos
Fuente: Elaboración propia

| Categoría Servicios | |
|--------------------------------|---|
| PE.10. ¿Qué servicios utiliza? | <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Lectura • Préstamos internos (Muestras, exposiciones (áreas del Museo Histórico Sarmiento)) • Préstamo interbibliotecario • Referencia in situ sobre consultas bibliográficas: Información directa y rápida a preguntas puntuales sobre temas diversos (una dirección, una definición, una fecha, un dato estadístico). • Referencia virtual sobre consultas bibliográficas a través de vía electrónica: respuesta diferida • Reproducción digital |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Orientación, Servicio de información • Formación de usuario (alfabetización informacional) |
| PE.11. ¿Cómo considera los servicios que presta la biblioteca? | <ul style="list-style-type: none"> • Excelentes • Buenos • Normales • Deficientes • Muy deficientes |
| PE.12. ¿Con qué frecuencia busca la asistencia del personal de la biblioteca para obtener ayuda con sus consultas de información? | <ul style="list-style-type: none"> • Raramente • Ocasionalmente • Frecuentemente • Siempre que lo necesito |

Tabla 9: Categoría Servicios

Fuente: Elaboración propia

| Categoría Acceso y Recuperación de la Información | |
|--|--|
| PE.13. ¿Qué le pareció la disponibilidad de lo solicitado? | <ul style="list-style-type: none"> • Buena • Mala • Regular |
| P.E.14. Cuáles son las dificultades técnicas que pueden presentarse al intentar acceder y recuperar información? | <ul style="list-style-type: none"> • Problemas de usabilidad del catálogo en línea (interfaz complicada, catálogo desactualizado, funciones de búsqueda limitada) • Problemas de conectividad y acceso remoto (problemas técnicos o restricciones de acceso) • Accesibilidad física (horario limitado) • Ninguna |
| PE.15. ¿Cree que hay alguna manera de atender mejor su necesidad de información (acceso a diferentes bibliotecas, nuevos servicios)? | <ul style="list-style-type: none"> • Sí • No |
| PE.15.a. Si respondió afirmativamente, ¿de qué manera podría mejorar? | <hr/> |

Tabla 10: Categoría Acceso y Recuperación de la Información

Fuente: Elaboración propia

Texto de presentación enviado a los encuestados

Estimados/as.

Lo siguiente es una invitación a participar de una encuesta, cuyo objeto de investigación es conocer el estado actual en cuanto a las necesidades de información, demanda de consultas, servicios utilizados y grado de satisfacción por parte de los usuarios de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" del Museo Histórico Sarmiento.

Esta encuesta forma parte de una investigación realizada por el tesista Alfredo Walter García para obtener el título de grado Lic. en Bibliotecología y Documentación por la Universidad Nacional de Mar del Plata.

Su colaboración es significativa, el estudio investigativo aportará de manera indirecta conocimiento sobre el estado actual del objeto de estudio. La misma está orientada a usuarios que consultan el acervo de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar".

Me comprometo a preservar sus datos personales y a compartir los resultados de dicho relevamiento con los participantes.

Para acceder a la encuesta, el enlace suministrado le permitirá completar el formulario, disponible hasta el 15 de julio del año 2024, la duración estimada para el cumplimiento de las respuestas es de aproximadamente 7 minutos.

Enlace al formulario de la encuesta: <https://forms.gle/os1Kj1DQ6EQiUxk56>

Agradezco enormemente contar con su cooperación.

Saludos cordiales.

Alfredo Walter García

Duración

Duración de la investigación: 31 semanas, distribución de tareas Ver Figura 4 Cronograma.

| Distribución de | meses: marzo a octubre 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|
| | marzo | | | | abril | | | | mayo | | | | junio | | | julio | | | agosto | | | | septiem | | | octubre | | |
| | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana | semana |
| Recopilación de datos | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Organización de información | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Determinación del problema | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Selección de los elementos | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Preguntas de investigación | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos de investigación | | | | | | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del Marco | | | | | | | | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Métodos y técnicas a | | | | | | | | | | | x | x | x | x | | | | | | | | | | | | | | |
| Procedimiento , recolección | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | x | | | | | | | | | | | |
| Análisis interpretación | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | | | | | | | | |
| Presentación de los | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | | | | |
| Conclusión y recomendació | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | x | |

Figura 4: Cronograma
Fuente: Elaboración propia

QUINTA PARTE
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5. Análisis e interpretación de los resultados

Para el análisis e interpretación de resultados, sobre 37 respuestas obtenidas del formulario Encuesta, sobre el Uso y la Satisfacción de los Servicios y Recursos de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar" enviada a 50 (cincuenta) participantes, a través de correo electrónico, se recopiló los datos aportados por el Excel respuesta y se ilustra con gráficos provenientes del mismo, a su vez se elabora un tablero por medio de la herramienta Looker Studio de Google, el cual está disponible, en: <https://lookerstudio.google.com/u/1/reporting/e7d4db02-1fe5-43bc-918b-6cf3c3572f6e/page/kLw9D/edit>

Categoría→Participantes

Respondiendo a la pregunta

PI.1: ¿Qué características demográficas y académicas poseen los usuarios que consultan el acervo de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar"?

Se obtuvo 37 respuestas respecto a los encuestados, para las preguntas PE.1. a PE.4. los resultados son los siguientes: la mayor parte de la población encuestada, el 51,4% posee una edad que oscila entre 17-36 años, en segundo lugar, el 32,4% entre 37-55 años y en último lugar 16,2% para más de 55 años. Con respecto al nivel de estudio alcanzado el 37,8% cuenta con estudios universitarios incompletos, luego el 21,6% estudios terciarios completos, le sigue el 13,5% correspondiente a universitarios completos y 10,8% para terciario incompleto, 10,8% posgrado completo.

Con respecto al motivo principal de utilizar los servicios el 73% representa estudios académicos, en segundo lugar, el 13% búsqueda de información, el 8% trabajo profesional y el 3% para otros.

En cuanto a institución en la que se desempeña, el 27% corresponde a instituciones educativas, el 24,3% trabajos independientes, el 21,6% al sector privado y en menor proporción que los mencionados el 18,9% al sector público. Ver Figura 5-8.

Distribución de datos combinados, Categoría Participantes para todos los encuestados, según respuestas obtenidas de PE.1.-PE.4. Ver Tabla 13, **Anexo B Recolección de datos.**

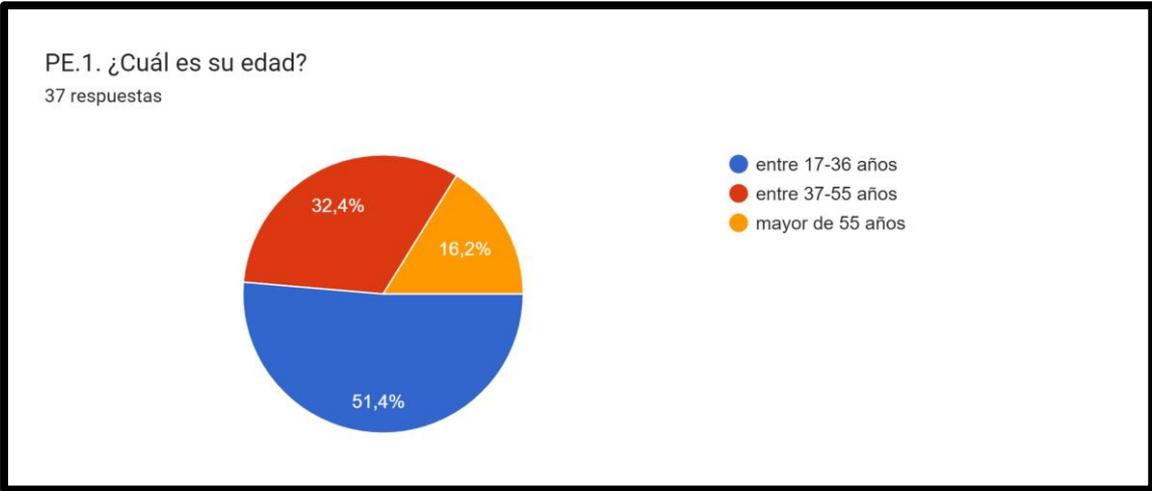


Figura 5: Edad del entrevistado
Fuente: Formulario Google

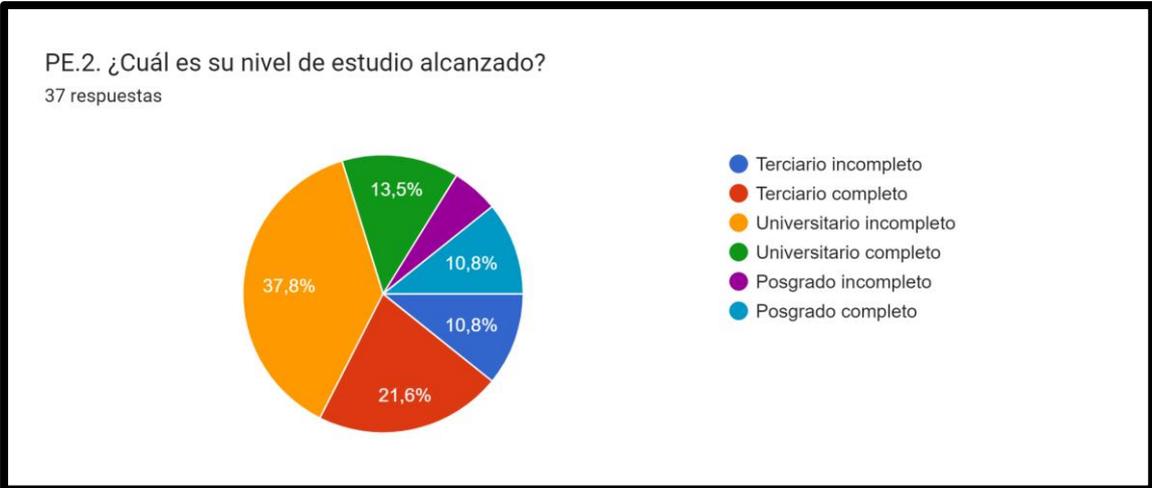


Figura 6: Nivel de estudio alcanzado
Fuente: Formulario Google

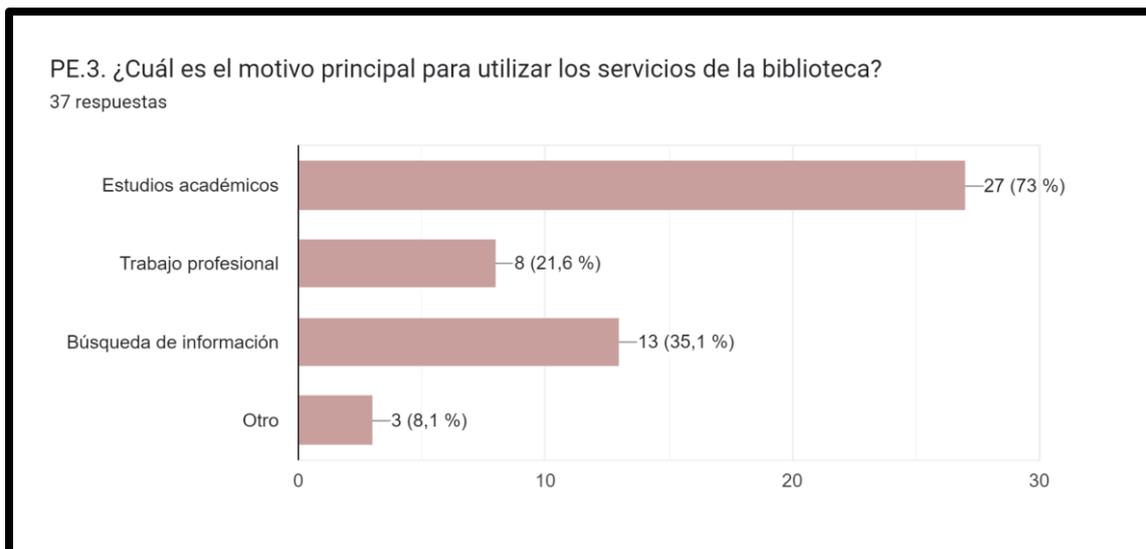


Figura 7: Motivos principales para utilizar los servicios de la Biblioteca
Fuente: Formulario Google

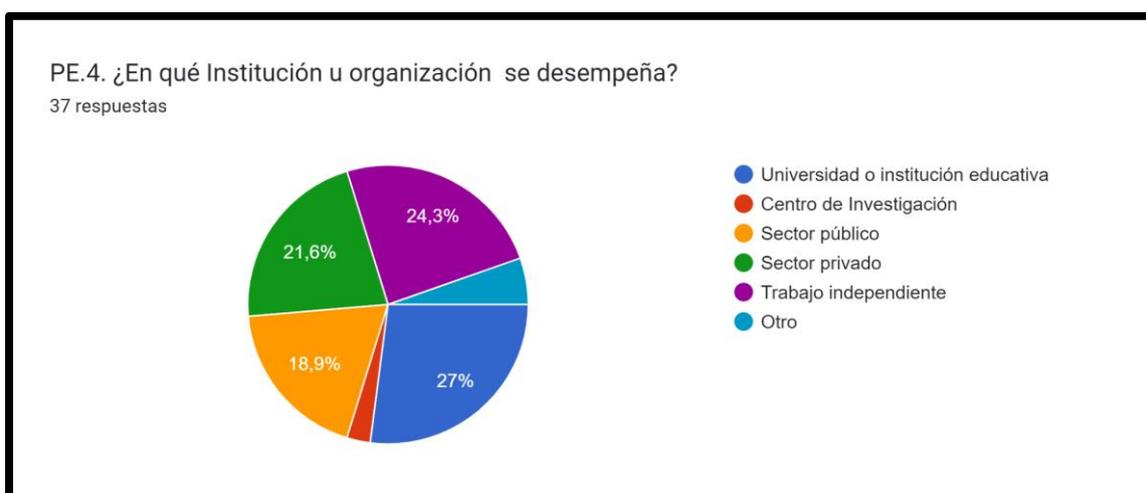


Figura 8: Institución en la que se desempeña
Fuente: Formulario Google

Categoría→Uso de Fondos Bibliográficos

Respondiendo a la pregunta

PI.2: ¿Cuáles son los fondos bibliográficos consultados (formatos bibliográficos, fecha de publicación, idioma)?

A cerca de frecuencia y cómo utiliza los fondos, se obtuvo 37 respuestas, de las cuales un grupo de 20 personas respondieron que las consultas sobre los fondos bibliográficos son de ambas formas, virtual y presencial, manifestando 6 de ellas que la frecuencia es periódicamente, 6 personas de forma ocasional y 8 de manera mensual.

Por otra parte, otro grupo conformado por 19 personas respondieron que la consulta la realizan de forma virtual, 7 de ellos con frecuencia periódica y otros 7 de manera mensual y 5 de forma ocasional. El último grupo de 16 personas para consulta presencial, 6 de ellos llevan a cabo sus consultas periódicamente, 3 mensualmente y 7 ocasionalmente. Ver Figura. 9

Con relación a las fuentes y período de tiempo en que centra la consulta, de un total de 37 respuestas, 31 de ellas representan: monografías, obras de referencias y publicaciones periódicas, cabe destacar que: 7 consultas corresponden a Fuentes de Información monográficas a partir del período 1801-1900 o 1800-2000 o 1800-2024, 2 consultas a obras de referencias desde 1801-2024, y 10 consultas a publicaciones periódicas de 1801-2000/2024. Ver Figura. 10.

En cuanto a los períodos consultados para actas de congresos, audiovisuales y mapas son menores la cantidad de consultas, un total de 18 consultas. Ver Figura. 10.

Distribución de datos combinados, Categoría Uso de Fondos Bibliográficos, de todos los encuestados, según respuestas obtenidas PE.6. Ver Tablas 14-15, **Anexo B Recolección de datos.**

Con respecto a la evaluación sobre calidad de información disponible, de 37 respuestas obtenidas, la mayor parte, el 51,4%, correspondientes a 19 respuestas fue muy satisfactorio, el 37,8%, 14 satisfactorio y 8,1% se mantuvieron 3 neutrales, y 2,7 %, 1 muy insatisfactorio. Figura. 11.

Sobre preferencia de formato, de 37 respuestas el 45,9% prefiere formato digital, el 35,1% formato papel y el 18,9% le resulta indistinto. Figura. 12.

Para la pregunta sobre qué tan importante considera añadir nuevos tipos de materiales o formatos, de 37 respuestas, 31 de ellas siendo el 83,8% considera muy importante, 5 respuestas representando el 13,5% es neutral y 1 respuesta poco importante representando el 2,7%. Ver Figura 13.

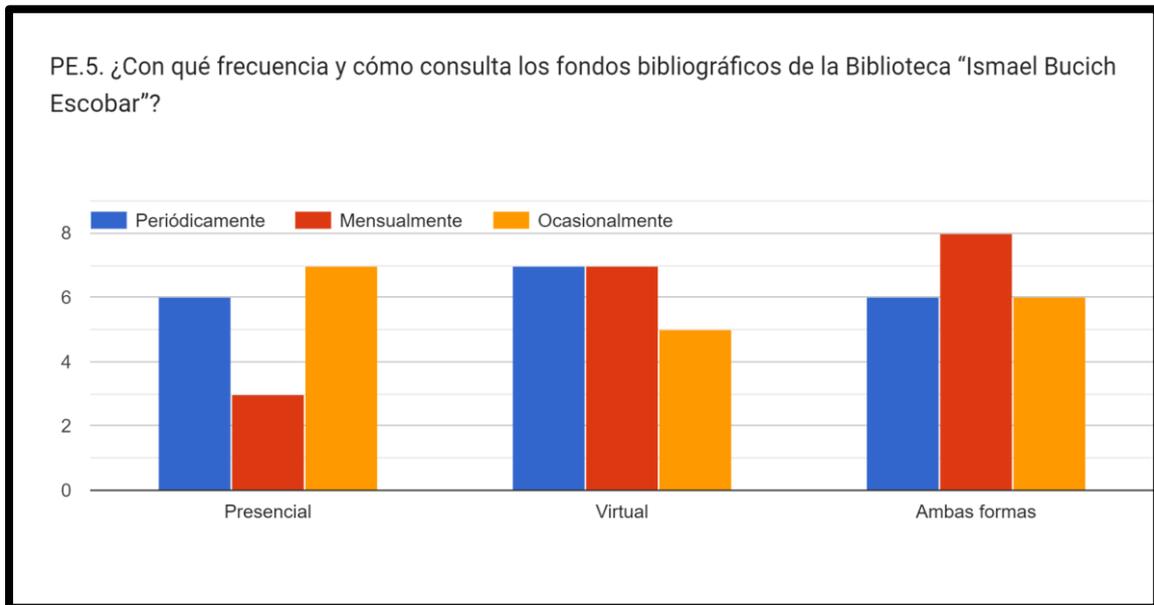


Figura 9: Frecuencia y forma de consulta de los fondos
Fuente: Formulario Google

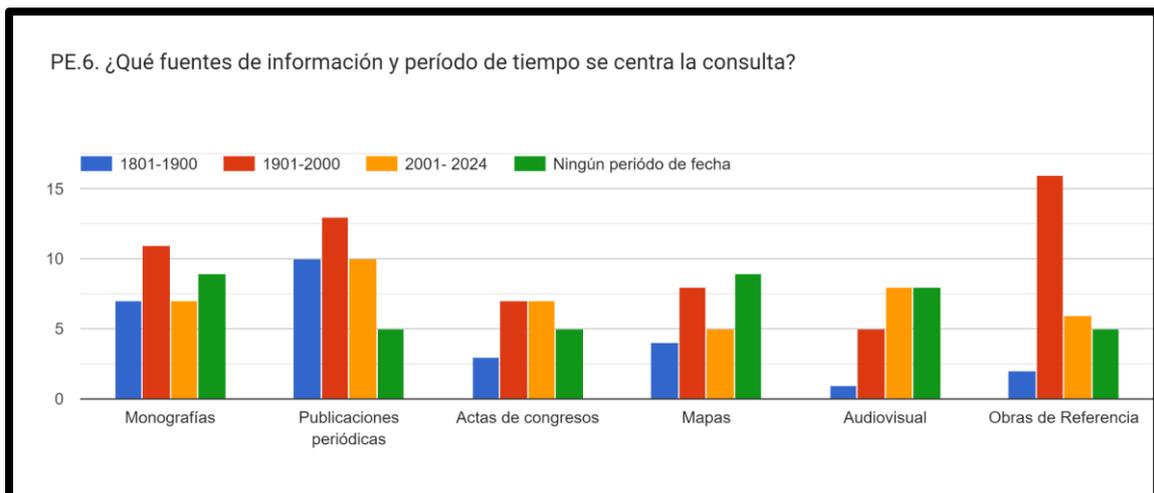


Figura 10: Fuentes de información y período de tiempo
Fuente: Formulario Google

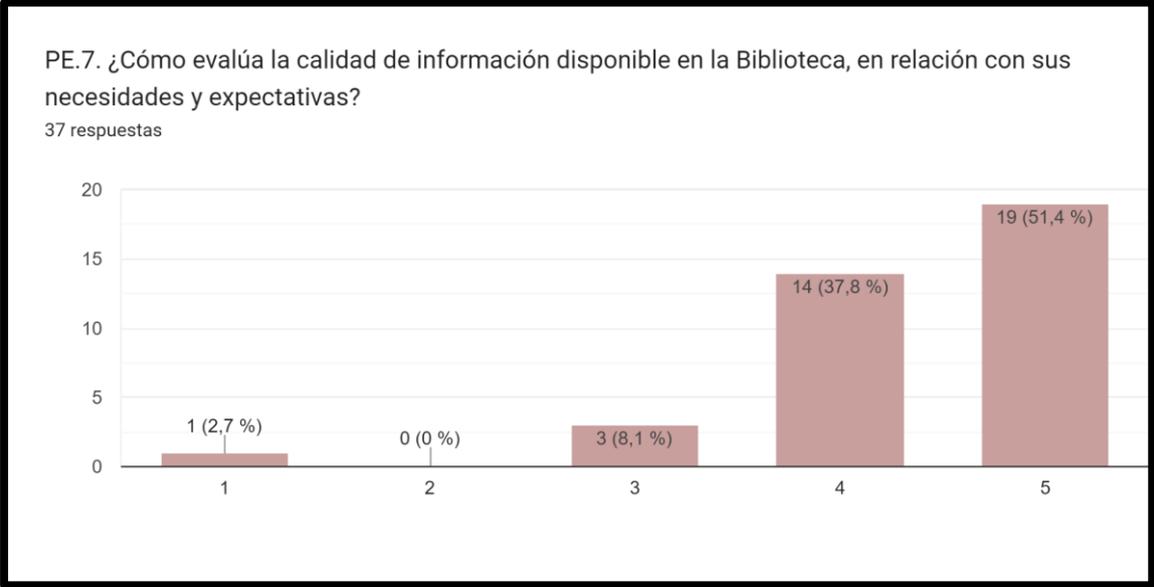


Figura 11: Evaluación de calidad
Fuente: Formulario Google

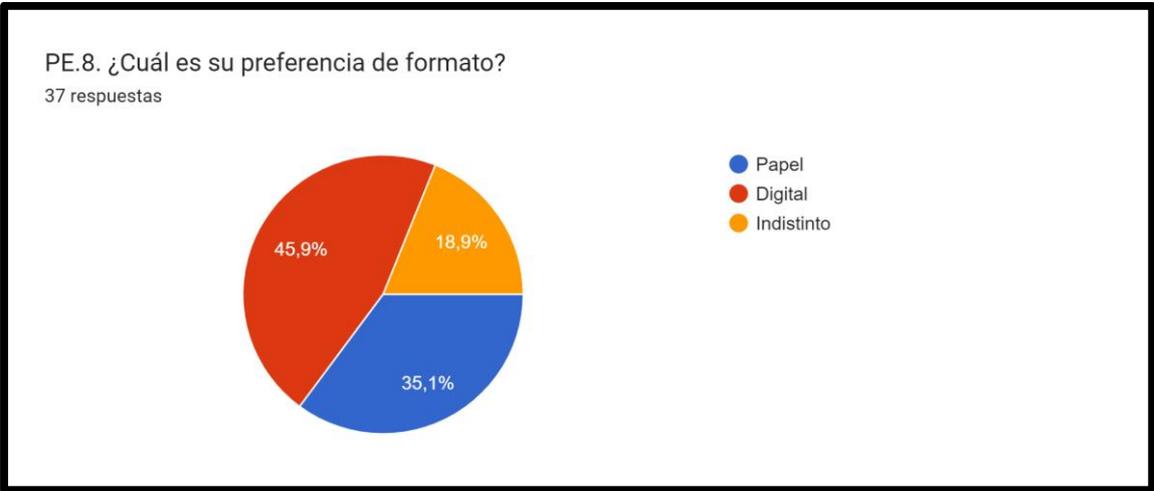


Figura 12: Preferencia de formato
Fuente: Formulario Google

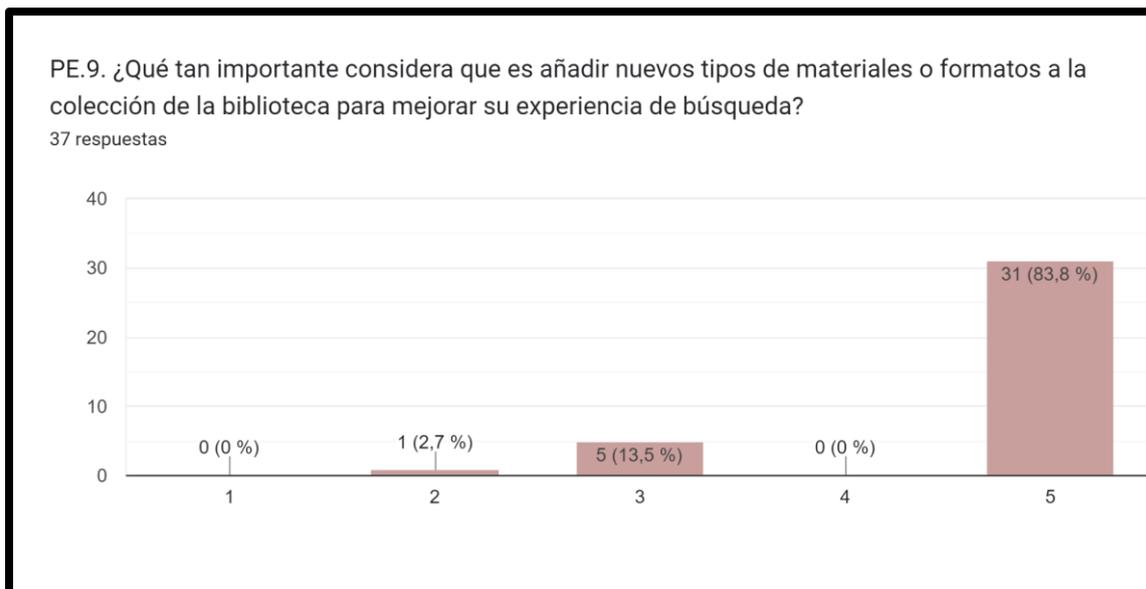


Figura 13: Importancia en incrementar nuevos tipos de materiales y formatos
Fuente: Formulario Google

Categoría → Servicios

Respondiendo a la pregunta

PI.3: ¿Cuáles son los servicios demandados?

De 37 respuestas obtenidas, sobre servicios que utiliza, la distribución de porcentajes es la siguiente: 62,2% demanda referencia virtual, el 45,9% Sala de Lectura, el 40,5% demanda reproducción digital, el 37,8% referencia in situ, el 32,4% demanda servicio de información, el 13,5% préstamos internos, el 10,8% formación de usuarios y el 8,1% préstamos interbibliotecarios. Ver Figura.14

En cuanto a la calidad de los servicios, de 37 respuestas el 67,6% representa nivel muy satisfactorio, 24,3% nivel satisfactorio, y el 8,1% se mantiene neutral. Ver Figura. 15

Con respecto a la frecuencia en buscar asistencia del personal para obtener ayuda, de 37 respuestas el 56,8% respondió "siempre que lo necesito", el 27% "frecuentemente" y en menor porcentaje, siendo el 16,2% respondió "periódicamente". Ver Figura. 16

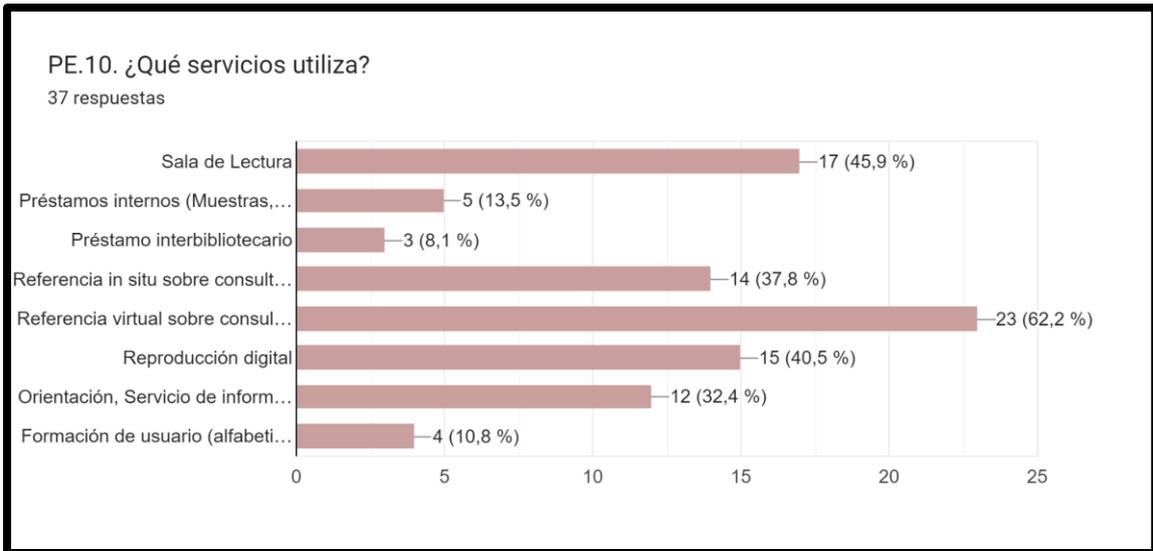


Figura 14: Servicios utilizados
Fuente: Formulario Google

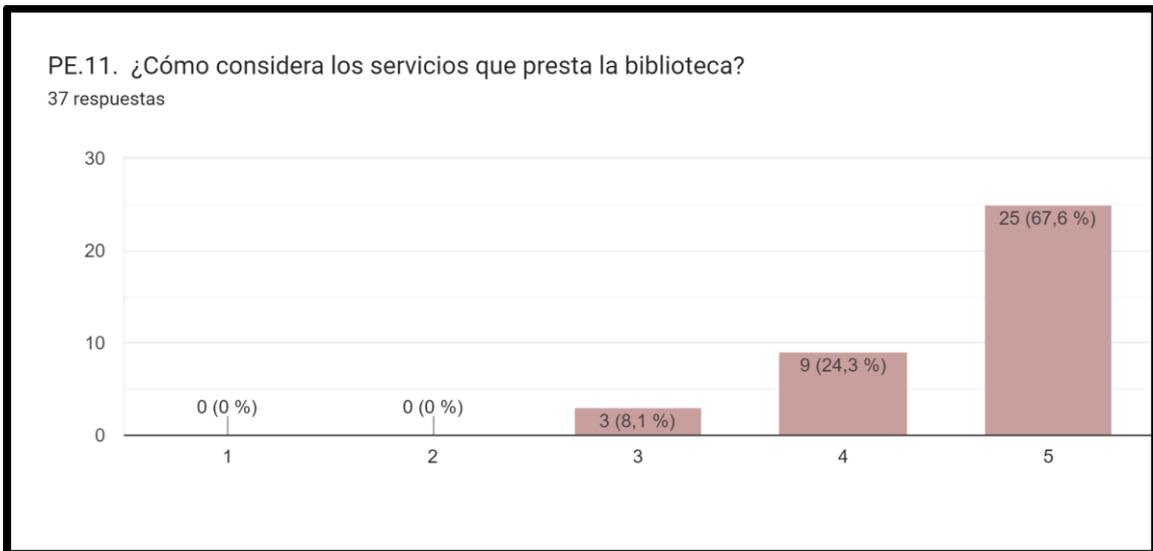


Figura 15: Valoración de servicios
Fuente: Formulario Google



Figura 16: Valoración de asistencia de personal
Fuente: Formulario Google

Categoría → Acceso y Recuperación de la Información

Respondiendo a la pregunta

PI.4: ¿Qué Beneficios y dificultades se presentan en el acceso y recuperación de información (disponibilidad de recursos, calidad de la información, dificultades técnicas)?

De 37 respuestas obtenidas, en cuanto a opinión sobre disponibilidad, el 97,3% respondió “buena” disponibilidad de los solicitado, y 2,7% respondió “regular”. Ver Figura 17.

Sobre 37 respuestas del punto dificultades técnicas al intentar acceder y recuperar información, el 45,9% respondió problemas técnicos o restricciones de acceso, el 35,1% problemas de usabilidad del catálogo (interfaz), el 35,1% Ningún problema y el 29,7% accesibilidad física. Ver Figura 18.

Con relación a estimación sobre mejora en acceso a recursos y/o nuevos servicios, de las 37 respuestas el 73% cree que “No” hay manera de atender mejor, mientras que el 27% considera que “Sí” hay alguna manera de atender mejor las necesidades de información y servicios. Ver Figura 19.

En cuanto a la forma de poder mejorar, 11 respuestas de las cuales: 2 de ella corresponden a “no hace falta mejorar nada” y 7 respondieron sobre la necesidad de

contar con colección digital en línea y acceso a objetos u catálogos digitales y 2 respondieron actualización de Base de Datos y/o sistemas operativos. Ver Figura 20.

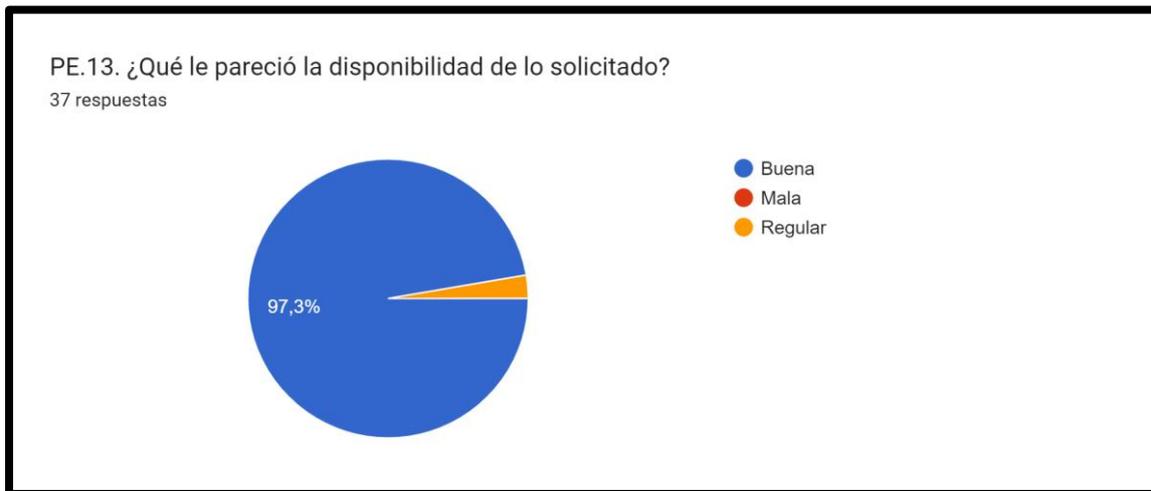


Figura 17: Disponibilidad de los solicitado
Fuente: Formulario Google

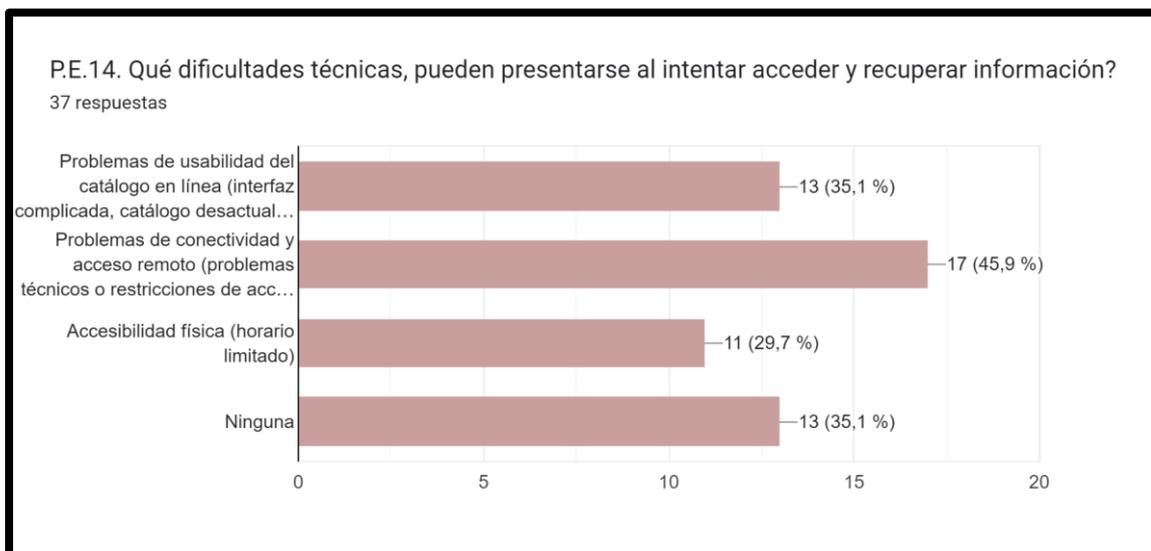


Figura 18: Dificultades Técnicas
Fuente: Formulario Google

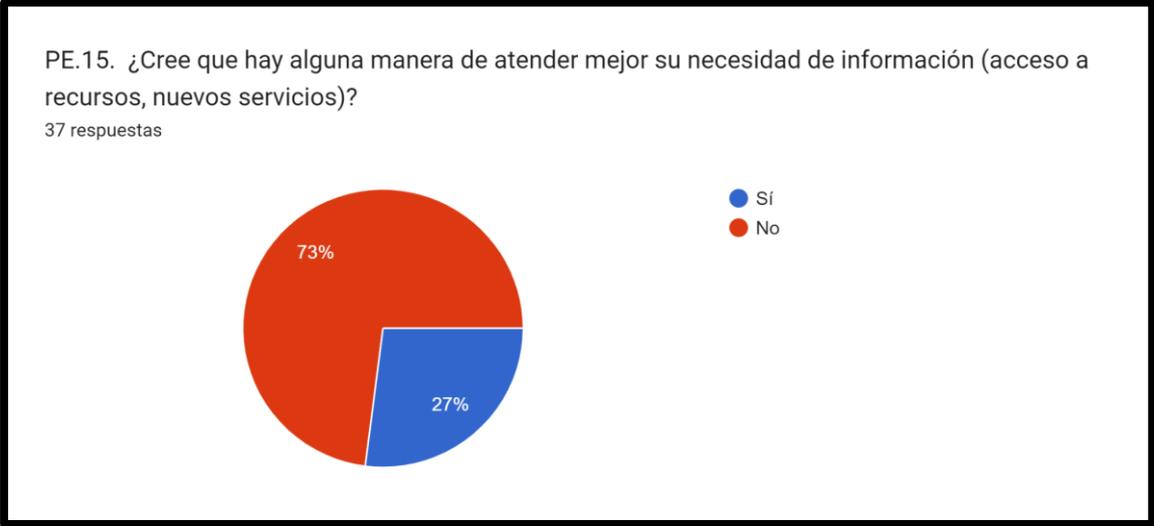


Figura 19: Evaluación directa
Fuente: Formulario Google

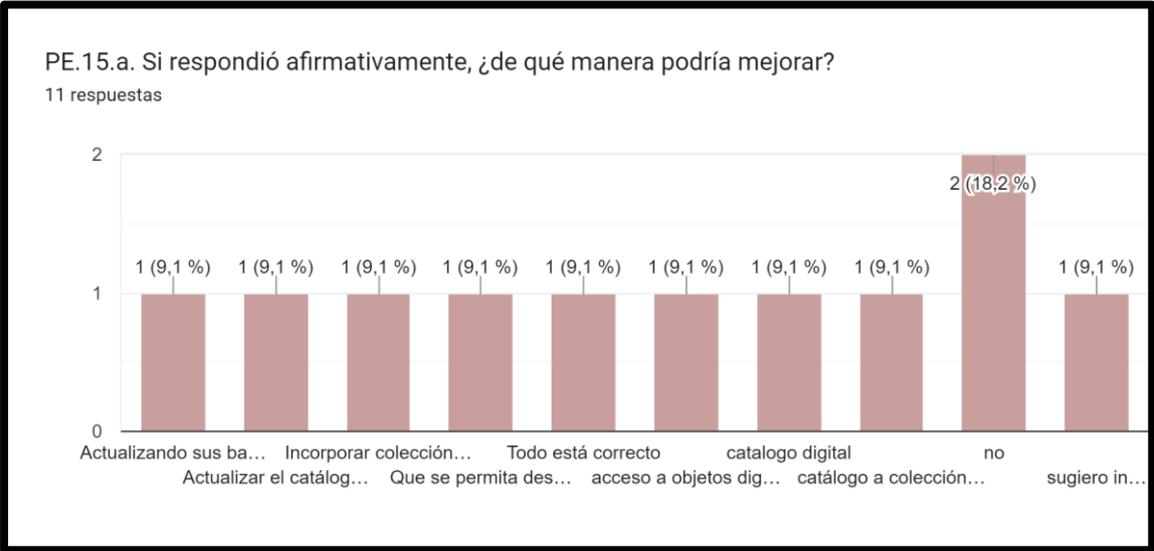


Figura 20: Mejora en acceso a la información y servicios
Fuente: Formulario Google

Validez

Para analizar la validez de la encuesta se tuvo en cuenta:

Validez de conclusiones: el tamaño de la muestra (37 encuestados) es aceptable, teniendo en cuenta que la misma se envió a 50 usuarios concurrentes de la Biblioteca del Museo Histórico Sarmiento, respondiendo el 74% lo que permitió cumplir con el propósito definido en la encuesta.

Validez interna: referido a la estrategia de reclutamiento de participantes, los que participaron en la encuesta en su mayoría son estudiantes avanzados en disciplinas similares, de edades diversas, muchos de ellos autores de publicaciones relacionadas con la temática que alberga la institución a la cual acuden de forma virtual y/o presencial.

Validez externa: los resultados de la encuesta pueden generalizarse a otros usuarios que concurren a unidades de información, en otros contextos, lugares o momentos.

Validez de constructo: Se definieron las preguntas de investigación de manera cuidadosa, así como también el esquema de las categorías de preguntas que fueron cuatro y los posibles valores de las respuestas, que permitió valorar la posibilidad de extraer de los resultados obtenidos conclusiones aplicables a los constructos examinados. Otro aspecto que permitió disminuir la amenaza ha sido que, en los mails de invitación enviada a los participantes, se explicó claramente el propósito del estudio.

Conclusiones

El presente estudio proporciona una comprensión profunda de las necesidades de información y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” durante el año 2022.

En cuanto a las consultas realizadas, se destaca una preferencia significativa por los recursos hemerográficos del siglo XIX y principios del XX, representando el 81,3% de las consultas. Así mismo las solicitudes de digitalización se enfocan en estos materiales, destacando la relevancia de contar con recursos digitalizados que no solo mejoran la disponibilidad y accesibilidad, sino que también contribuyen de manera significativa a su preservación a largo plazo. Además, los datos recopilados indican que la mayoría de los usuarios acceden a los fondos bibliográficos tanto de forma presencial como virtual, lo que resalta la necesidad de mantener y mejorar ambos canales de acceso.

La aplicación de la encuesta sobre el uso y satisfacción de los servicios y recursos de la Biblioteca permite identificar y visibilizar las preferencias en cuanto a consultas de recursos hemerográficos, formato digital, coincidiendo con los datos aportados por la unidad de información sobre acceso y solicitudes de reproducción.

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los usuarios son jóvenes adultos entre 17 y 36 años, con nivel educativo predominantemente universitario incompleto. Estos usuarios acuden a la biblioteca, principalmente por motivos académicos, lo que destaca y resalta la importancia de la institución en el ámbito educativo.

Con relación a las fuentes y períodos de tiempo en que se centraron las consultas, se observa que, de las 37 respuestas obtenidas, al aplicar el instrumento de medición Encuesta sobre el “Uso y la Satisfacción de los Servicios y Recursos de la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar””, 31 corresponden a monografías, obras de referencias y publicaciones periódicas, en tanto las consultas sobre actas de congresos, audiovisuales y mapas fueron menos frecuentes. En cuanto a la calidad de la información disponible, el 51,4% de los encuestados califican como “muy satisfactoria” la información disponible, y un 67,6% expresó estar muy satisfecho con la calidad de los servicios.

A pesar de estos resultados positivos, se identifican algunas dificultades técnicas y de usabilidad del catálogo, así como limitaciones en la accesibilidad física.

El probable aporte de los resultados radica en la posibilidad que la Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” fortalezca su servicio de atención al usuario mediante la identificación de mejoras en la gestión de calidad. Esto podría lograrse a través de la creación y promoción de colecciones digitales en el OPAC, mejora en la interfaz del catálogo y la actualización del sistema operativo. Un 83,3% de los encuestados considera “muy importante” añadir nuevos tipos de materiales y formatos, lo que sugiere una demanda significativa por innovación en los servicios ofrecidos.

En resumen, este estudio no solo proporciona una visión clara de las dinámicas de uso y satisfacción de los usuarios, sino también ofrece una base sólida para la mejora continua de los servicios bibliotecarios, garantizando así su relevancia en un entorno cada vez más digitalizado y orientado a las necesidades del usuario, quién es la razón de ser de cualquier unidad de información, sólo así puede asegurar que la Biblioteca continúe siendo un recurso valioso y relevante para la comunidad.

Por lo tanto, el profesional de la información debe estar no sólo comprometido, sino también preparado para anticipar, comprender y satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios. Esto implica un esfuerzo constante por mejorar la calidad de los servicios, adaptarse a las tendencias tecnológicas, y promover un acceso eficiente y equitativo a los recursos; es fundamental que las organizaciones y sus gestores comprendan y acompañen de manera activa la dinámica de las necesidades y demandas de los usuarios, precisamente a través de una gestión alineada con estos requerimientos se puede asegurar la relevancia y el impacto positivo de productos y servicios ofrecidos.

SEXTA PARTE
RECOMENDACIONES

Probable aporte de los resultados

La Biblioteca “Ismael Bucich Escobar” especializada en Historia Argentina, pretende cumplir un objetivo estratégico sobre el fortalecimiento en el servicio de atención al usuario, para ello mediante el grado de satisfacción del usuario deberá identificar las mejoras en la gestión de calidad de servicios, cuyo resultado impactará favorablemente sobre la comunidad.

Impacto de los resultados (científico, de transferencia, económico, social, etc.)

Científico y de Transferencia: El desarrollo y promoción de colecciones digitales de recursos analógicos convertidos en objetos digitales permitirá a la biblioteca innovar en la preservación y acceso a la información. Esto no solo contribuirá a la preservación de los recursos históricos, sino que también revitalizará prácticas de acceso universal a la información.

Económico y Social: El desarrollo de colecciones digitales tendrá un impacto significativo al proporcionar acceso, consulta, recuperación, visualización y descarga de objetos digitales a través de un catálogo virtual o la red, beneficiando a toda la comunidad. Este acceso mejorado contribuirá al desarrollo social y cultural, fomentando la innovación y fortaleciendo la calidad del servicio bibliotecario.

Crear, difundir y promover colecciones digitales de recursos analógicos convertidos a objetos digitales, es un objetivo estratégico, un reto que la organización debe tomar como oportunidad para fomentar la innovación, preservar los recursos, y revitalizar prácticas tradicionales de acceso universal a la información, contribuyendo a la mejora en la calidad del servicio.

El desarrollo de Colecciones Digitales favorece al desarrollo social y cultural, entre otros, el aporte de brindar acceso, consulta, recuperación, visualización y descarga completa objetos digitales mediante un catálogo virtual y/o a través de la red proporciona un beneficio para toda la comunidad.

Bibliografía

- Bucich Escobar, Ismael. Museo Histórico Sarmiento. En: Revista Historia de América. Instituto Panamericano de Geografía e Historia N°16, p. 85-122
- Barreto Barbosa, D. C. (2018). Planteamiento De La Política De Desarrollo De Colecciones Digitales Para El Sistema De Bibliotecas De La Universidad Distrital Francisco José De Caldas. Recuperado de:
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/35919>
- Cabral Vargas, B. (2019). Recursos y medios digitales de información. Elementos teóricos y su uso desde la bibliotecología. Recuperado de:
https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L219/5/L224.pdf
- Calva González, J. J. (2004). Las necesidades de información fundamentos teóricos y métodos. Recuperado de:
http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3367/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf
- Calva González, J. J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Disponible de:
<https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/60cebdeb-d630-4a45-8b1e-c49d7c541963/content>
- Carrizo Sainero, G.; Franco Rodríguez-Lázaro, A.; Ordás Del Amo, P. (2006). Historia de la Probabilidad y la Estadística (III). Historia de las técnicas estadísticas aplicadas a los estudios de usuarios. Recuperado de:
<https://docplayer.es/39662346-Historia-de-la-probabilidad-y-la-estadistica-iii.html>
- Hernández Salazar, P. (1997). Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios. Recuperado de:
<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/16879/Seminario%20Latinoamericano%20sobre%20formaci%C3%B3n%20de%20usuarios%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20los%20estudios%20de%20usuarios%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA); International Council on Archives (ICA). (2002). Directrices para Proyectos de Digitalización

- de colecciones y fondos de dominio público, en particular para aquellos custodiados en bibliotecas y archivos. Recuperado de:
<https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/preservation-and-conservation/publications/digitization-projects-guidelines-es.pdf>
- Izurieta, M. R. (2010). Abogados Platenses: sus hábitos en el consumo de información.
- Koch, D. N. (2007). La conformación de la Biblioteca Digital de la Regional Oberá... Análisis de los procesos, servicios y el derecho de autor.
- Line, M. (1974). Borradores de definiciones: necesidades, deseos, demandas y usos de la información y la biblioteca, *Aslib Proceedings*, 26(2), febrero de 1974, 87
- Merlo Vega, J. A. (2009). Información y referencia en entornos digitales Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. Recuperado de:
<https://core.ac.uk/download/pdf/356660876.pdf>
- Millán Ráfales, M. C. (2003). Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación. Recuperado de: [file://Dialnet-La Biblioteca Especializadas LosCentrosDeDocumenta-1028918.pdf](file://Dialnet-La%20Biblioteca%20Especializadas%20LosCentrosDeDocumenta-1028918.pdf)
- Moscoso, P. (1998). Reflexiones Entorno al Concepto Recurso de Información. *Revista General de Información y Documentación*, Vol.8 , n.01. Servicio de Publicaciones Universidad Complutense. Madrid. Recuperado de:
<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9898120327A/10861>
- Moreno, C. M. (2008). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista general de información y documentación*, 17(2), 129-149. Recuperado de:
<https://core.ac.uk/reader/38822180>
- Pérez, Aylén. (2009). Relación fuente - recurso de información - documento. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología*, ISSN 1562-4730, Nº. 37, 2010. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/44045664_Relacion_fuente_-_recurso_de_informacion_-_documento

- Rodríguez Castillo, O. A. (2022). Conservación, digitalización y difusión del acervo Hemerográficos históricos de la Capilla Alfonsina Biblioteca Universitaria. Sillares. Revista De Estudios Históricos, 1(2). Recuperado de: <https://doi.org/10.29105/sillares1.2-7>
- Rojas Castro, A.; Kraft, T.; Kraller, K.; Terrón, G.; Solernou, A.; Guerra, E. Criterios de selección de fuentes de Proyecto Humboldt Digital (ProHD).
- Santaella, Rita D. (2005). Metodología de estudios de usuarios de información
- Sanz Casado, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Sharon J.; Gunnar Evensen O.; Gelfand J.; Lammers G.; Sipe L.; Zilper N. (2013). Cuestiones clave para el desarrollo de colecciones con recursos electrónicos: Una guía para bibliotecas. Editado por miembros del Comité de Adquisiciones y Desarrollo de Colecciones. Traducción al español, Helen Ladrón de Guevara Cox. Sección de Adquisiciones y Desarrollo de Colecciones. Recuperado de: <https://www.ifla.org/wpcontent/uploads/2019/05/assets/acquisition-collection-development/publications/electronic-resource-guide-sp.pdf>
- Smith, A. (2001). Strategies for building digitized collections. Washington, D.C.: Digital Library Federation. Recuperado de: <http://www.clir.org/pubs/reports/pub101/contents.html>
- Saya, Y., & Sleimen, S. (2016). VII Jornada Temas Actuales en Bibliotecología Bibliotecario como gestor de información en el museo. <https://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.centromedicomdp.org.ar/media/124902/ponenciatab%20sleimen-saya.pdf>
- UNESCO. (1970). Recomendación sobre la Normalización Internacional de las Estadísticas Relativas a las Bibliotecas. Recuperado de: <https://www.unesco.org/es/legal-affairs/recommendation-concerning-international-standardization-library-statistics>
- UNESCO. (1981). Directrices sobre estudios de usuarios de la información (versión piloto). Recuperado de:

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000043721?posInSet=2&queryId=c1ba7e68-38f4-48ba-b216-3c289760cd40>

Villaseñor Rodríguez, I. (2014). Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información. *Investigación bibliotecológica*, 28(63), 223-257. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2014000200009&lng=es&tlng=es.

Villaseñor Rodríguez, I. (2015). Las fuentes de información en los trabajos académicos y de investigación. Recuperado de:

https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/155247/EyF_2015_33p15.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zappala, Estela S. (2004). *La Biblioteca: actividades de promoción del libro y extensión del libro y cultural. Estudio de usuarios*. Recuperado de: <https://books.google.es/books?id=SEUQ2KZV-foC&pg=PA3&lpg=PP1&focus=viewport&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Anexo A -Consultas, y solicitud de digitalización, relevadas desde el 01/01/2022 al 31/12/2022 en Biblioteca “Ismael Bucich Escobar”.

Consultas y acceso a Publicaciones Periódicas y libros

| FECHA | FORMATO | TÍTULO | AÑO |
|-----------|-----------------------|---|-------------|
| 7/1/2022 | Publicación periódica | Caras y Caretas | 1898 |
| 7/1/2022 | Publicación periódica | Caras y Caretas | 1899 |
| 7/1/2022 | Publicación periódica | Caras y Caretas | 1900 |
| 14/1/2022 | Publicación periódica | LA GACETA DE BUENOS AIRES | 1810 - 1821 |
| 14/1/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. I | 1823 - 1852 |
| 15/1/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. II | 1823 - 1852 |
| 16/1/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. III | 1823 - 1852 |
| 17/1/2022 | Publicación periódica | LA GACETA DE BUENOS AIRES - INDICE GENERAL | 1810 - 1821 |
| 18/1/2022 | Publicación periódica | LA GACETA DE BUENOS AIRES | 1811 - 1813 |
| 25/1/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXII | 1870 |
| 25/1/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXIII | 1870 |
| 3/2/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXIV | 1871 |
| 3/2/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXV | 1871 |
| 10/2/2022 | Publicación periódica | EL GLADIADOR ENERO - JUNIO | 1902 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 04 SEP - 13 SEP 1867 05 ENE - 06 DIC 1868 - 07 FEB - 26 DIC 1869 | 1867 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 09 ENE - 25 DIC 1870 | 1870 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 01 ENE - 18 JUL 1871 | 1871 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 09 JUL - 31 DIC 1871 - 07 ENE - 29 DIC 1872 - 05 ENE - 21 JUL 1873 | 1871 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 04 ENE - 27 DIC 1874 | 1874 |
| 2/3/2022 | Publicación periódica | ANTON PIRULERO 1875 AGOSTO 1876 | 1875 |
| 9/3/2022 | Publicación periódica | BOLETIN DE LA BIBLIOTECAS POPULARES T.I AÑO 1872 | 1872 |
| 9/3/2022 | Publicación periódica | BOLETÍN DE LA BIBLIOTECAS POPULARES AÑO 1872 Nº 1 A 3 | 1872 |

| | | | |
|-----------|-----------------------|---------------------------------|------|
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1904 | 1904 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1905 | 1905 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1905 | 1905 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1906 | 1906 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1906 | 1906 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1907 | 1907 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1907 | 1907 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1908 | 1908 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1909 | 1909 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1909 | 1909 |
| 22/3/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º EPOCA 1865 | 1865 |
| 22/3/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 1º EPOCA 1839 | 1839 |
| 29/3/2022 | Publicación periódica | EL CENSOR 1886 | 1886 |
| 29/3/2022 | Publicación periódica | EL CENSOR JUN - SEP 1886 | 1886 |
| 29/3/2022 | Publicación periódica | EL CENSOR DIC 1885 - MAY 1886 | 1886 |
| 6/4/2022 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1888 - DIC 1889 | 1888 |
| 6/4/2022 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1890 - DIC 1891 | 1890 |
| 13/4/2022 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1892 - DIC 1893 | 1892 |
| 13/4/2023 | Publicación periódica | DON QUIJOTE MAR 1894 - DIC 1895 | 1894 |
| 20/4/2023 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1896 - DIC 1897 | 1896 |
| 24/4/2023 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1898 - DIC 1899 | 1898 |
| 30/4/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XIX | 1869 |
| 30/4/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XX | 1869 |
| 4/5/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXI | 1869 |
| 11/5/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXII | 1870 |
| 17/5/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - V3 JUL-SEPT | 1898 |

| | | | |
|-----------|-----------------------|----------------------|------|
| 17/5/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - V2 ABR-JUN | 1898 |
| 24/5/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - V1 ENE-MAR | 1898 |
| 24/5/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - V4 OCT-DIC | 1898 |
| 24/5/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1899 |
| 2/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1901 |
| 2/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1901 |
| 9/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1901 |
| 9/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1900 |
| 9/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1900 |
| 16/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1901 |
| 16/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1900 |
| 16/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1900 |
| 23/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1903 |
| 23/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1903 |
| 30/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1903 |
| 30/6/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1903 |
| 7/7/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT.DIC | 1902 |
| 7/7/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1902 |
| 14/7/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1902 |
| 14/7/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1902 |
| 21/7/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1905 |
| 21/7/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1905 |
| 28/7/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1905 |
| 28/7/2021 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1905 |
| 5/8/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1904 |
| 5/8/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1904 |

| | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------------|------|
| 12/8/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1904 |
| 12/8/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1904 |
| 12/8/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1907 |
| 20/8/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1907 |
| 20/8/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1907 |
| 27/9/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1907 |
| 27/9/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA OCT-DIC | 1906 |
| 2/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1906 |
| 2/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1906 |
| 4/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1906 |
| 4/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1909 |
| 9/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1909 |
| 9/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1909 |
| 9/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1909 |
| 11/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1908 |
| 12/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1908 |
| 23/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1908 |
| 23/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1908 |
| 23/10/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1899 |
| 24/10/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - V II - ABR-JUN | 1897 |
| 27/10/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - VI - ENE-MAR | 1897 |
| 27/10/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - VIII - JUL-SEPT | 1897 |
| 27/10/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - VI - ENE-MAR | 1898 |
| 27/10/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - VII - ABR-JUN | 1898 |
| 2/11/2022 | Publicación periódica | EL PAÍS - JUL-SEPT | 1902 |
| 2/11/2022 | Publicación periódica | EL PAÍS - ENE-MAR | 1903 |

| | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------------|------|
| 2/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - ENE-MAR | 1899 |
| 2/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - ABR-JUN | 1899 |
| 9/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - JUL-SEPT | 1899 |
| 9/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - ENE-MAR | 1900 |
| 9/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - ABR-JUN | 1900 |
| 16/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA OCT-DIC | 1906 |
| 16/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1906 |
| 16/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1906 |
| 16/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1906 |
| 16/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1909 |
| 16/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1909 |
| 23/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1909 |
| 23/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1909 |
| 23/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1908 |
| 23/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - JUL-SEPT | 1908 |
| 29/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ABR-JUN | 1908 |
| 29/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - ENE-MAR | 1908 |
| 29/11/2022 | Publicación periódica | TRIBUNA - OCT-DIC | 1899 |
| 29/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - V II - ABR-JUN | 1897 |
| 29/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - VI - ENE-MAR | 1897 |
| 29/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - VIII - JUL-SEPT | 1897 |
| 29/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - VI - ENE-MAR | 1898 |
| 29/11/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - VII - ABR-JUN | 1898 |
| 1/12/2022 | Publicación periódica | EL PAÍS - JUL-SEPT | 1902 |
| 1/12/2022 | Publicación periódica | EL PAÍS - ENE-MAR | 1903 |
| 6/12/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - ENE-MAR | 1899 |

| | | | |
|------------|-----------------------|---|----------------|
| 6/12/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - ABR-JUN | 1899 |
| 6/12/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - JUL-SEPT | 1899 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - ENE-MAR | 1900 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL TIEMPO - ABR-JUN | 1900 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1824 - | 1941 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1823 - | 1939 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1822 - | 1937 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1821 - | 1931 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1825 - | 1942 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA DE BUENOS AIRES | 1810 - 1821 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. I | 1823 - 1852 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. II | 1823 - 1852 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. III | 1823 - 1852 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA DE BUENOS AIRES - INDICE GENERAL | 1810 - 1821 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA DE BUENOS AIRES | 1811 - 1813 |
| 21/12/2022 | Publicación periódica | TELÉGRAFO MERCANTIL - (1801 - 1802) FACSIMIL | 1915 |
| 21/12/2022 | Publicación periódica | TELÉGRAFO MERCANTIL - (1801 - 1802) FACSIMIL | 1914 |
| 21/12/2022 | Publicación periódica | EL GRITO DEL SUD - (1812) | 1961 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN HISTÓRICA ARGENTINA T. III. Homenaje a Domingo F. Sarmiento / La Germano Argentina | [1938] |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO 1908 | 1908 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1862 - 1866 | 1866 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1866 | 1866 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1864 | 1864 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1863 | 1863 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA (Nº SUELTOS) 1862 - 1864 | 1862 |
| 27/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1893 | 1893 |

| | | | |
|------------|-----------------------|---|------|
| 27/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1894 | 1894 |
| 27/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1894 | 1894 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1895 | 1895 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1896 | 1896 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1897 | 1897 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1898 | 1898 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1904 | 1904 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1905 | 1905 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1906 | 1906 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1907 | 1907 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1908 | 1908 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD - AMERICANA 1909 | 1909 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD- AMERICANA 1910 | 1910 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD - AMERICANA 1913 | 1913 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN SUD - AMERICANA 1914 | 1914 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | EL SUD - AMERICANO 1888- VOL-1 | 1888 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | EL SUD - AMERICANO 1889 | 1889 |
| 28/12/2022 | Publicación periódica | EL SUD - AMERICANO 1890 - VOL -3 | 1871 |
| 19/2/2022 | libro | Sarmiento en el destierro | 1927 |
| 24/2/2022 | libro | Sarmiento: aficiones y ternuras del prócer | 1938 |
| 24/2/2022 | libro | Sarmiento | 1938 |
| 27/2/2022 | libro | Sarmiento entre dos fuegos | 1968 |
| 27/2/2022 | libro | Sarmiento: voluntad, lucha, heroísmo, inmortalidad. Meditación para los niños | 1938 |
| 10/3/2022 | libro | Radiografía de Sarmiento | 1961 |
| 14/4/2022 | libro | Vida de Sarmiento | 1952 |
| 28/5/2022 | libro | Actualidad de Sarmiento y otros ensayos bibliotecarios | 1943 |
| 3/6/2022 | libro | Sarmiento: con una noticia sobre el autor por Rodolfo Trostiné | 1944 |
| 3/6/2022 | libro | Sarmiento: su vida y sus obras | 1938 |
| 4/6/2022 | libro | Hombres de nuestra tierra: Sarmiento | 1938 |
| 8/7/2022 | libro | Sarmiento | 1964 |

| | | | |
|------------|-------|---|------|
| 8/7/2022 | libro | Facundo | 1961 |
| 21/8/2022 | libro | Epistolario íntimo | 1962 |
| 21/8/2022 | libro | Páginas escogidas | 1962 |
| 21/8/2022 | libro | Memorias | 1962 |
| 21/8/2022 | libro | Cartas y discursos políticos: itinerario de una pasión republicana | 1962 |
| 26/9/2022 | libro | La vida de Dominguito | 1962 |
| 26/9/2022 | libro | El Zonda: estudio e índices | 1988 |
| 24/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: v.2 Discursos y escritos: en el exterior | 1939 |
| 24/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: v.3 Páginas selectas | 1939 |
| 24/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: v. 4 páginas selectas sobre Bibliotecas Populares | 1939 |
| 24/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: v. 5 Homenajes en la Argentina y en el exterior | 1939 |
| 28/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: páginas selectas sobre Bibliotecas Populares, v. iv. | 1939 |
| 28/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: v.1 Discursos y escritos: en la Argentina | 1939 |
| 28/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: v.5 Homenajes en la Argentina y en el exterior | 1938 |
| 28/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: v. 2 Discursos y escritos en el exterior | 1939 |
| 28/10/2022 | libro | Sarmiento, cincuentenario de su muerte: v. 3 Páginas selectas | 1939 |
| 24/11/2022 | libro | Proyección de la obra de Sarmiento sobre las ciencias modernas y la Universidad argentina | 1988 |
| 2/12/2022 | libro | De Sarmiento a Borges | 1995 |
| 2/12/2022 | libro | Rasgos del pensamiento sarmientino en la obra de Eduardo Mallea | 1996 |
| 4/12/2022 | libro | Política y humor: Sarmiento en las caricaturas de Stein y el humor de hoy por Nik | 1996 |
| 11/12/2022 | libro | Facundo | 1959 |
| 11/12/2022 | libro | Facundo | 1929 |
| 11/12/2022 | libro | Facundo | 1910 |
| 18/12/2022 | libro | Conflicto y armonías de las razas en América: con una exposición de sus ideas sociológicas por José Ingenieros | 1915 |
| 18/12/2022 | libro | Memoria enviada al Instituto Histórico de Francia sobre la cuestión décima del programa de los trabajos que debe presentar la primera clase | 1853 |
| 18/12/2022 | libro | Sarmiento y los derechos diferenciales | 1941 |

| | | | |
|------------|-------|---|------|
| 18/12/2022 | libro | Estudio político sobre San Martín y Bolívar y sobre la Guerra de la Independencia en la América del Sur | 1950 |
|------------|-------|---|------|

Tabla 11: Consultas y acceso a Publicaciones Periódicas y libros en Biblioteca "Ismael Bucich Escobar".
Fuente: Elaboración propia

| | FORMATO | Record Count |
|----|-----------------------|--------------|
| 1. | Publicación periódica | 170 |
| 2. | libro | 39 |

Figura 21: Consulta de publicaciones periódicas y libros en Biblioteca "Ismael Bucich Escobar".
Fuente: Elaboración propia

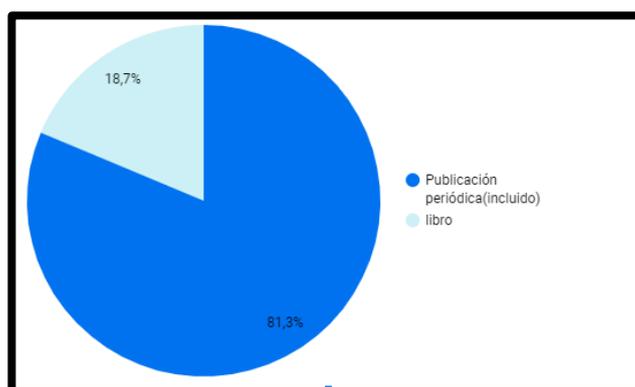


Figura 22: Porcentajes de consultas de publicaciones periódicas y libros.
Fuente: Elaboración propia

Solicitud de digitalización de publicación periódicas

| FECHA | FORMATO | TÍTULO | AÑO |
|--------------|-----------------------|---|------------|
| 25/1/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXIII | 1870 |
| 3/2/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXIV | 1871 |
| 3/2/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXV | 1871 |
| 10/2/2022 | Publicación periódica | EL GLADIADOR ENERO - JUNIO | 1902 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 04 SEP - 13 SEP 1867 05 ENE - 06 DIC 1868 - 07 FEB - 26 DIC 1869 | 1867 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 09 ENE - 25 DIC 1870 | 1870 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 01 ENE - 18 JUL 1871 | 1871 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 09 JUL - 31 DIC 1871 - 07 ENE - 29 DIC 1872 - 05 ENE - 21 JUL 1873 | 1871 |
| 17/2/2022 | Publicación periódica | EL MOSQUITO: 04 ENE - 27 DIC 1874 | 1874 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1904 | 1904 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1905 | 1905 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1905 | 1905 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1906 | 1906 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1906 | 1906 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1907 | 1907 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1907 | 1907 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1908 | 1908 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO ENE - JUN 1909 | 1909 |
| 15/3/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO JUL - DIC 1909 | 1909 |
| 22/3/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1865 | 1865 |
| 22/3/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 1º ÉPOCA 1839 | 1839 |
| 29/3/2022 | Publicación periódica | EL CENSOR 1886 | 1886 |
| 29/3/2022 | Publicación periódica | EL CENSOR JUN - SEP 1886 | 1886 |
| 29/3/2022 | Publicación periódica | EL CENSOR DIC 1885 - MAY 1886 | 1886 |

| | | | |
|------------|-----------------------|---|-------------|
| 6/4/2022 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1888 - DIC 1889 | 1888 |
| 6/4/2022 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1890 - DIC 1891 | 1890 |
| 13/4/2022 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1892 - DIC 1893 | 1892 |
| 13/4/2023 | Publicación periódica | DON QUIJOTE MAR 1894 - DIC 1895 | 1894 |
| 20/4/2023 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1896 - DIC 1897 | 1896 |
| 24/4/2023 | Publicación periódica | DON QUIJOTE ENE 1898 - DIC 1899 | 1898 |
| 30/4/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XIX | 1869 |
| 30/4/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XX | 1869 |
| 4/5/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXI | 1869 |
| 11/5/2022 | Publicación periódica | REVISTA DE BUENOS AIRES T. XXII | 1870 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1824 - | 1941 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1823 - | 1939 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1822 - | 1937 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1821 - | 1931 |
| 13/12/2022 | Publicación periódica | EL ARGOS DE BUENOS AIRES 1825 - | 1942 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. I | 1823 - 1852 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. II | 1823 - 1852 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA MERCANTIL DE BUENOS AIRES - T. III | 1823 - 1852 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA DE BUENOS AIRES - ÍNDICE GENERAL | 1810 - 1821 |
| 20/12/2022 | Publicación periódica | LA GACETA DE BUENOS AIRES | 1811 - 1813 |
| 21/12/2022 | Publicación periódica | TELÉGRAFO MERCANTIL - (1801 - 1802) FACSIMIL | 1915 |
| 21/12/2022 | Publicación periódica | TELÉGRAFO MERCANTIL - (1801 - 1802) FACSIMIL | 1914 |
| 21/12/2022 | Publicación periódica | EL GRITO DEL SUD - (1812) | 1961 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | LA ILUSTRACIÓN HISTÓRICA ARGENTINA T. III. Homenaje a Domingo F. Sarmiento / La Germano Argentina | [1938] |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | SARMIENTO 1908 | 1908 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1862 - 1866 | 1866 |

| | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------------------|------|
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1866 | 1866 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1864 | 1864 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA 2º ÉPOCA 1863 | 1863 |
| 22/12/2022 | Publicación periódica | EL ZONDA (Nº SUELTOS) 1862 - 1864 | 1862 |

Tabla 12: Pedidos de digitalización de Publicaciones Periódicas en Biblioteca "Ismael Bucich Escobar".
Fuente: Elaboración propia

| | AÑO ▾ | Record Count | AÑO |
|-----|--------|--------------|-----|
| 1. | [1938] | 1 | 1 |
| 2. | 1961 | 1 | 1 |
| 3. | 1942 | 1 | 1 |
| 4. | 1941 | 1 | 1 |
| 5. | 1939 | 1 | 1 |
| 6. | 1937 | 1 | 1 |
| 7. | 1931 | 1 | 1 |
| 8. | 1915 | 1 | 1 |
| 9. | 1914 | 1 | 1 |
| 10. | 1909 | 2 | 1 |
| 11. | 1908 | 2 | 1 |
| 12. | 1907 | 2 | 1 |
| 13. | 1906 | 2 | 1 |
| 14. | 1905 | 2 | 1 |
| 15. | 1904 | 1 | 1 |
| 16. | 1902 | 1 | 1 |
| 17. | 1898 | 1 | 1 |
| 18. | 1896 | 1 | 1 |
| 19. | 1894 | 1 | 1 |
| 20. | 1892 | 1 | 1 |
| 21. | 1890 | 1 | 1 |
| 22. | 1888 | 1 | 1 |
| 23. | 1886 | 3 | 1 |
| 24. | 1874 | 1 | 1 |

| | | | |
|-----|-------------|-------------|-----|
| 25. | 1871 | 4 | 1 |
| 26. | 1870 | 3 | 1 |
| 27. | 1869 | 3 | 1 |
| 28. | 1867 | 1 | 1 |
| 29. | 1866 | 2 | 1 |
| 30. | 1865 | 1 | 1 |
| 31. | 1864 | 1 | 1 |
| 32. | 1863 | 1 | 1 |
| 33. | 1862 | 1 | 1 |
| 34. | 1839 | 1 | 1 |
| 35. | 1823 - 1852 | 3 | 1 |
| 36. | 1811 - 1813 | 1 | 1 |
| 37. | 1810 - 1821 | 1 | 1 |
| | | 1 - 37 / 37 | < > |

Figura 23: Distribución de años consultados
Fuente: Módulo de circulación Koha

| | TÍTULO | Record Count ▾ |
|----|---------------|----------------|
| 1. | Publicació... | 54 |

1 - 1 / 1 < >

Figura 24: Publicaciones periódicas consultadas
Fuente: Módulo circulación Koha

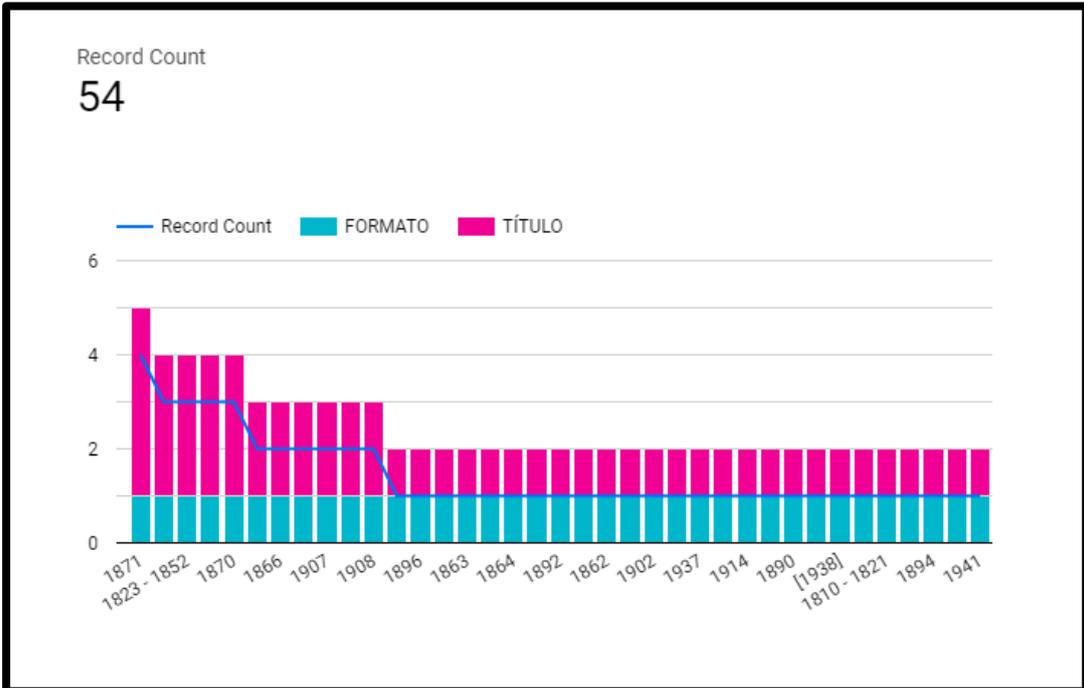


Figura 25: Formatos y años consultados
Fuente: Módulo de circulación Koha

Anexo B -Recolección de dato-

Las siguientes tablas de distribución de datos, surgen del relevamiento de respuestas de la Encuesta sobre el Uso y la Satisfacción de los Servicios y Recursos de la Biblioteca "Ismael Bucich Escobar".

Distribución de datos combinados PE.1.-PE.4. ver Tabla 13, categoría Participantes.

Distribución de datos combinados PE.6. Ver Tablas 14-15, categoría Uso de Fondos Bibliográficos.

| | PE.1. ¿Cuál es su edad? | PE.2. ¿Cuá... | PE.4. ¿En qué I... | PE.3. ¿Cuál es el m... | Record Count ▾ |
|-----|-------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|----------------|
| 1. | entre 17-36 años | Universitario i... | Universidad o inst... | Estudios académicos | 3 |
| 2. | entre 17-36 años | Universitario i... | Otro | Búsqueda de informaci... | 1 |
| 3. | entre 37-55 años | Posgrado co... | Sector público | Estudios académicos, T... | 1 |
| 4. | mayor de 55 años | Terciario inco... | Universidad o inst... | Estudios académicos | 1 |
| 5. | entre 17-36 años | Universitario i... | Otro | Otro | 1 |
| 6. | entre 17-36 años | Terciario com... | Trabajo independi... | Otro | 1 |
| 7. | entre 17-36 años | Terciario com... | Centro de Investig... | Estudios académicos | 1 |
| 8. | entre 17-36 años | Universitario i... | Universidad o inst... | Estudios académicos, T... | 1 |
| 9. | entre 37-55 años | Universitario i... | Universidad o inst... | Estudios académicos | 1 |
| 10. | mayor de 55 años | Posgrado co... | Sector público | Estudios académicos | 1 |
| 11. | entre 37-55 años | Terciario inco... | Sector privado | Estudios académicos | 1 |
| 12. | entre 17-36 años | Terciario com... | Trabajo independi... | Búsqueda de informaci... | 1 |
| 13. | entre 17-36 años | Universitario i... | Universidad o inst... | Estudios académicos, T... | 1 |
| 14. | entre 17-36 años | Terciario inco... | Trabajo independi... | Búsqueda de informaci... | 1 |
| 15. | entre 37-55 años | Universitario ... | Sector privado | Estudios académicos | 1 |
| 16. | entre 17-36 años | Universitario ... | Trabajo independi... | Búsqueda de informaci... | 1 |
| 17. | entre 17-36 años | Terciario inco... | Trabajo independi... | Estudios académicos | 1 |
| 18. | entre 17-36 años | Terciario com... | Universidad o inst... | Trabajo profesional | 1 |
| 19. | entre 17-36 años | Terciario com... | Universidad o inst... | Estudios académicos, B... | 1 |
| 20. | entre 37-55 años | Universitario i... | Sector privado | Estudios académicos | 1 |
| 21. | entre 17-36 años | Terciario com... | Trabajo independi... | Estudios académicos | 1 |
| 22. | entre 37-55 años | Universitario i... | Trabajo independi... | Trabajo profesional | 1 |
| 23. | entre 17-36 años | Terciario com... | Sector público | Estudios académicos | 1 |
| 24. | entre 37-55 años | Posgrado inc... | Sector público | Estudios académicos | 1 |
| 25. | mayor de 55 años | Universitario ... | Sector privado | Estudios académicos, B... | 1 |
| 26. | entre 37-55 años | Universitario i... | Sector privado | Estudios académicos, B... | 1 |
| 27. | entre 37-55 años | Posgrado co... | Sector privado | Estudios académicos, T... | 1 |
| 28. | entre 17-36 años | Universitario ... | Sector privado | Estudios académicos | 1 |
| 29. | mayor de 55 años | Universitario i... | Sector público | Búsqueda de informaci... | 1 |
| 30. | mayor de 55 años | Universitario i... | Sector público | Estudios académicos, T... | 1 |
| 31. | mayor de 55 años | Posgrado inc... | Sector público | Estudios académicos | 1 |
| 32. | entre 17-36 años | Universitario i... | Trabajo independi... | Búsqueda de informaci... | 1 |
| 33. | entre 37-55 años | Universitario ... | Trabajo independi... | Estudios académicos | 1 |
| 34. | entre 37-55 años | Terciario com... | Sector privado | Estudios académicos | 1 |
| 35. | entre 37-55 años | Posgrado co... | Universidad o inst... | Estudios académicos, T... | 1 |

Tabla 13: Distribución de datos combinados: edad, nivel de estudios alcanzados, motivos de utilización de servicio e institución en la que se desempeña.

Fuete: Elaboración propia

| | PE.6. ¿Qué fuentes de información y período de tiempo se centra la con... | PE.6. ¿Qué fuentes de información y período de tiempo se... | Record Count |
|-----|---|---|--------------|
| 1. | null | null | 6 |
| 2. | 1901-2000 | 1901-2000 | 3 |
| 3. | null | 1801-1900, 1901-2000 | 3 |
| 4. | 2001- 2024 | 2001- 2024 | 3 |
| 5. | 1901-2000 | 1801-1900, 1901-2000 | 2 |
| 6. | Ningún período de fecha | null | 2 |
| 7. | 1901-2000 | null | 2 |
| 8. | Ningún período de fecha | Ningún período de fecha | 2 |
| 9. | 1901-2000 | 2001- 2024 | 2 |
| 10. | 1901-2000 | 1801-1900 | 2 |
| 11. | null | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | 2 |
| 12. | Ningún período de fecha | 2001- 2024 | 1 |
| 13. | null | Ningún período de fecha | 1 |
| 14. | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | Ningún período de fecha | 1 |
| 15. | 1901-2000 | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | 1 |
| 16. | 1901-2000, 2001- 2024 | 1901-2000, 2001- 2024 | 1 |
| 17. | 1901-2000 | Ningún período de fecha | 1 |
| 18. | null | 1901-2000 | 1 |
| 19. | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | null | 1 |

Tabla 14: Distribución de Fuentes de Información y período consultado 1
Fuente: Elaboración propia

| | PE.6. ¿Qué fuentes... | PE.6. ¿Qué fuente... | PE.6. ¿Qué fuentes de informacón... | PE.6. ¿Qué fuentes de información y período de tiemp... | Record Count |
|-----|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---|--------------|
| 1. | null | null | null | null | 6 |
| 2. | Ningún período de fecha | Ningún período de fec... | Ningún período de fecha | Ningún período de fecha | 4 |
| 3. | null | null | null | Ningún período de fecha | 3 |
| 4. | 2001- 2024 | 2001- 2024 | 2001- 2024 | 2001- 2024 | 2 |
| 5. | 2001- 2024 | 2001- 2024 | Ningún período de fecha | 1801-1900 | 2 |
| 6. | null | null | null | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | 1 |
| 7. | null | 1901-2000 | null | 1901-2000 | 1 |
| 8. | null | 1801-1900, 1901-200... | Ningún período de fecha | 1901-2000, 2001- 2024 | 1 |
| 9. | null | null | 1801-1900 | null | 1 |
| 10. | null | 2001- 2024 | null | null | 1 |
| 11. | 1801-1900, 1901-2000,... | Ningún período de fec... | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | 1801-1900, 1901-2000 | 1 |
| 12. | 2001- 2024 | 2001- 2024 | 1901-2000 | 1901-2000 | 1 |
| 13. | null | Ningún período de fec... | Ningún período de fecha | 1901-2000 | 1 |
| 14. | 1901-2000 | 1901-2000 | 1901-2000 | 1801-1900, 1901-2000 | 1 |
| 15. | 1901-2000 | null | 1901-2000 | 2001- 2024 | 1 |
| 16. | 1801-1900, 1901-2000,... | null | null | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | 1 |
| 17. | Ningún período de fecha | null | null | Ningún período de fecha | 1 |
| 18. | null | null | null | 1901-2000 | 1 |
| 19. | null | null | null | 1801-1900, 1901-2000 | 1 |
| 20. | 1901-2000 | 1901-2000 | 1901-2000 | 1901-2000 | 1 |
| 21. | 1801-1900 | Ningún período de fec... | Ningún período de fecha | Ningún período de fecha | 1 |
| 22. | null | null | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | null | 1 |
| 23. | 1901-2000 | 1901-2000, 2001- 2024 | 1801-1900, 1901-2000, 2001- 2024 | 2001- 2024 | 1 |

Tabla 15: Distribución de Fuentes de Información y período consultado 2
Fuente: Elaboración propia