

TITULO: Los usuarios de la Biblioteca Sede “Celia Ortiz de Montoya” : un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

AUTOR: Waldner, María Virginia

RESUMEN:

PALABRAS CLAVE:

Tesis presentada para obtener el grado de Licenciado/a en Bibliotecología y Documentación.

Fecha de presentación: 2010

Director/a: Artaza, Carlos

Co Director/a:

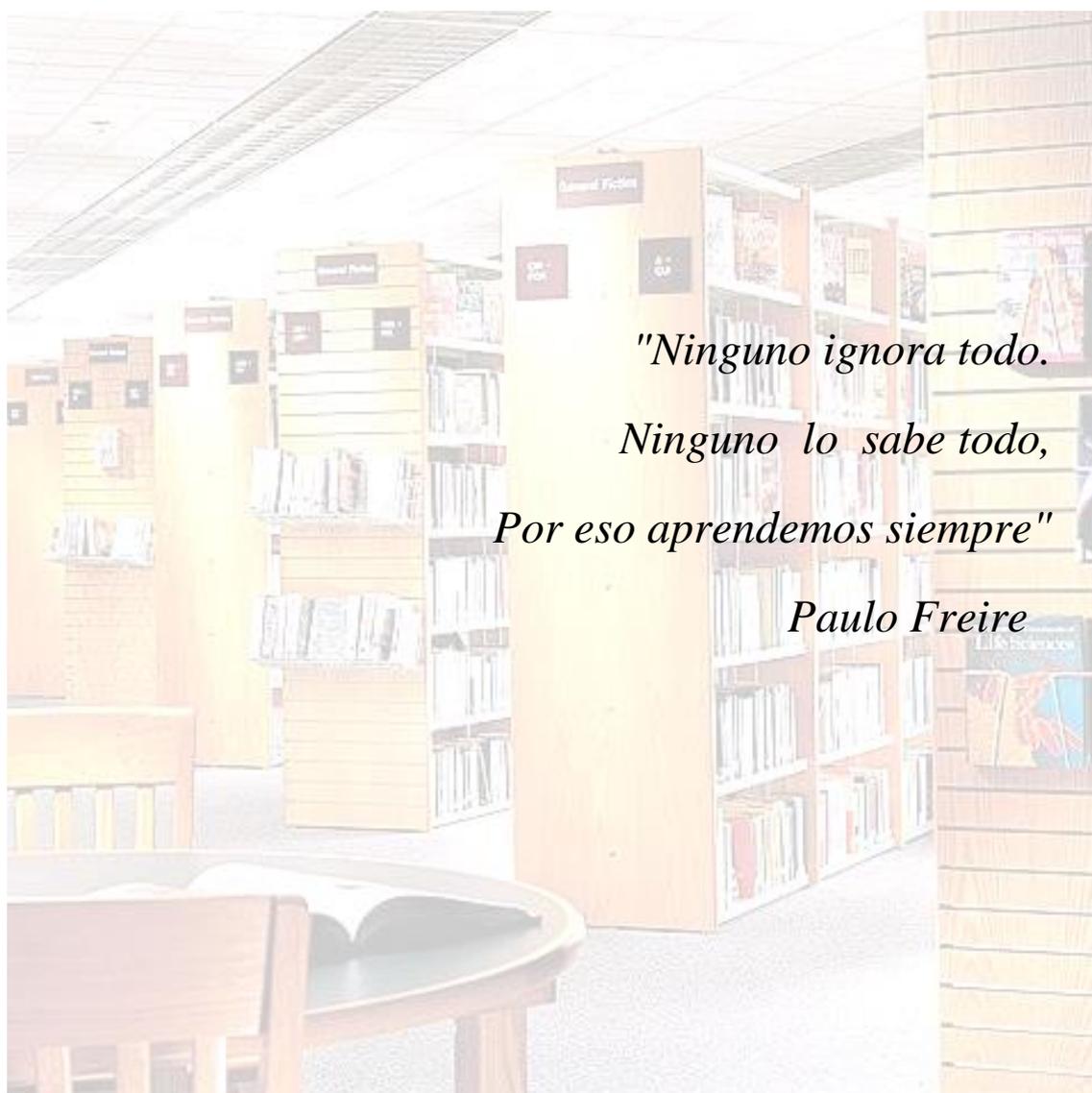
Humadoc no ha realizado ninguna modificación de forma como tampoco de contenido de los documentos en esta colección publicados.



Documento recuperado del Repositorio Institucional Humadoc de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata
<http://humadoc.mdp.edu.ar/repositorio>

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia



*"Ninguno ignora todo.
Ninguno lo sabe todo,
Por eso aprendemos siempre"
Paulo Freire*

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

INDICE

Introducción	5
PRIMERA PARTE. Marco teórico.	
CAPÍTULO 1: Estudio de usuarios. Conceptualización.	8
1.1.- Investigaciones realizadas por encuestas	13
a) Encuesta bibliotecológica	20
b) Encuesta de la comunidad	24
1.2.- Antecedentes de los estudios de los usuarios. ¿Cómo surgen?	26
1.3.- Evolución cronológica de los estudios de los usuarios.	30
CAPITULO 2: Usuarios. Topología de Estudios de Usuarios	33
2.- Usuarios	33
2.1.- ¿Qué son los estudios de usuarios?	34
2.2.- Tipología de estudios de usuarios.	35
2.2.1 Sanz Casado	36
2.2.2 Guinchat	37
2.2.3 Emilia Currás	38
CAPÍTULO 3: Conceptos implicados en los estudios de usuarios.	42
3.1 Conceptos básicos Información. Conocimiento. Dato	42
3.2 Necesidad de información. Enfoque	43
3.3 Característica de los estudios de usuarios	48
3.4 Aplicaciones de los estudios de usuarios	49
3.5 Análisis del comportamiento de los usuarios	50

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

CAPITULO 4: Contexto social	52
<i>4 Unidades de Información</i>	52
<i>4.1 Camino hacia la sociedad de la información</i>	57
<i>4.2. Argentina en la Sociedad de la Información</i>	60
<i>4.3 Sociedad de la comunicación. Comunicación. Información. Dato</i>	62
SEGUNDA PARTE. Estudio de Campo	
CAPITULO 5	70
<i>5.1 Tema escogido para la investigación. Delimitación del tema</i>	71
<i>5.2 Formulación del tema. Justificación</i>	72
<i>5.3 Objetivos. Objetivos generales .Objetivos específicos</i>	75
<i>5.4. Materiales y métodos.</i>	76
<i>5.5. Modelo de encuesta.</i>	77
<i>5.6. Resultados</i>	78
<i>5.7.- Gráfico y explicación de los resultados obtenidos.</i>	78
I. Utilidad de la biblioteca	78
II. La biblioteca como lugar	80
III. Acceso y control de la información	82
Conclusión	84
Bibliografía	87
Anexos	92

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación de carácter aún exploratorio se divide en dos partes. Revisada parte de la literatura existente en el mundo académico y analizados documentos aparecidos en INTERNET ubicamos en la primera parte un acercamiento, a fin de ampliar el Marco teórico sobre estudios de usuarios, la problemática de la **comunicación** y la importancia de encontrar un espacio para el análisis y la reflexión.

Destacamos que sobre la temática abordada: **Estudio de usuarios**, se han realizado en el contexto argentino diversas investigaciones al respecto. Se analizan diferentes trabajos de investigación en este tema, se muestran los antecedentes, y evolución cronológica.

En los siguientes capítulos el estudio se centra en este tema y ahonda en esa problemática, considerando la importancia del mismo, se señala tipología, conceptos implicados en los estudios de usuarios y nociones básicas sobre información, conocimiento y dato. Finaliza esta primera parte con un contexto social de argentina en la sociedad de la información.

En la segunda parte, se realizó la investigación, el tema planteado se centraliza en el estudio de campo profundiza en esa temática.

Para realizar este estudio de usuarios se elaboró un plan, detallado de cada uno de los pasos, **previa encuesta realizada, observación y compilación de datos** (Ver anexo: resultado de la encuesta, Observación y compilación de datos en gráficos). Se tuvieron en cuenta los siguientes ítemes sobre la base de los estudios de usuarios.

- Identificar la información que el usuario realmente necesita o requiere.
- Identificar al usuario en relación a su disciplina o especialidad.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

El sistema debe ser planificado para lograr la cantidad necesaria de información en el tiempo preciso.

La información que se obtenga debe ser almacenada de tal manera que no sólo esté disponible sino también que sea fácilmente accesible.

El sistema debe presumir que el usuario no sabe articular su necesidad de información y que esta oferta será la respuesta a sus necesidades.

Por todo lo expuesto este trabajo incluyó dos niveles de actuación del plan:

El **primero** de ellos se refiere al formador (Referencista), ya que pretendemos que se consiga un ambiente de cooperación, motivación y mutuo crecimiento, logrando un clima propicio para el conocimiento.

El **segundo** nivel es el correspondiente al usuario. En él tendremos en cuenta las necesidades de información y documentación que caracterizan a cada uno de los grupos de usuarios. Estas necesidades de información serán la principal causa que generará el proceso de formación y nos permitirá determinar los objetivos generales y específicos a considerar.

Para ello en este trabajo se incluyeron los siguientes pasos:

- Revisión de los estudios previos que brinda la literatura en general.
- Se determinaron los objetivos del estudio, las variables a analizar, la muestra de la población a estudiarse.
- Se determinó el método de análisis de datos y observaciones para la compilación de lo observado.
- Se determinaron las representaciones de los resultados, incluyendo la difusión.

La información y la investigación son pilares fundamentales en el proceso de desarrollo social, cultural, político, científico y económico. La sociedad de la información ha cambiado nuestros hábitos, las unidades de información no han sido ajenas a estas transformaciones y se han convertido en un elemento esencial, la idea de una biblioteca aislada con la sola misión de ordenar y conservar libros

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

ha cambiado sustancialmente. Nos acercamos a un modelo mucho más dinámico, a una diversidad de soportes, abierto a todo tipo de usuario.

Este trabajo pretende brindar información cualitativa y cuantitativa del consumo de la información en una unidad de información. A través del cual se pretende determinar las necesidades de información que poseen los usuarios y caracterizarlos de acuerdo al nivel, para conocer qué y cuánto se utiliza de esta unidad de información, descubrir patrones de uso, determinar éxito o fracaso de los servicios. Las causas que originaron esta tesis tienen que ver con la experiencia y participación personal en diferentes Unidades de Información.

Los conocimientos aquí vertidos están destinados, especialmente para quienes han elegido la profesión de bibliotecarios o para quienes colaboran en bibliotecas y pretenden ser incorporados a su vida profesional, considerando a ésta como una de las tareas más nobles de las que se pueda ser partícipe transmitir el saber y fomentar el desarrollo humano.

Intentaremos descubrir la importancia de los distintos elementos que componen la biblioteca como usuarios, colección bibliotecario, edificio, personal etc. y su interrelación hasta la gestión y administración, con las ideas de planificación y evaluación, el concepto de marketing como una necesidad de nuestros tiempos.

Destacaremos el papel de las tecnologías de la información, especialmente en la informatización, en las tareas de gestión y la comunicación, la influencia de las mismas en la evolución de las bibliotecas y la valoración de quienes llevamos la profesión.

Mucho de lo expresado en este trabajo es parte directa de la experiencia en nuestra biblioteca a fin de sostener una posición eficiente y eficaz para ser mejores profesionales mañana.

PRIMERA PARTE. Marco teórico

CAPITULO 1. *Estudios de Usuarios. Conceptualización*

Los usuarios en la actualidad constituyen la cuestión medular de toda organización formal. La articulación de sus funciones, estructuras, componentes y estrategias está orientado hacia cómo satisfacer al beneficiario de sus productos (bienes y servicios). El usuario de la organización formal es quién garantiza la continuidad de su existencia.

Las palabras anteriores se pueden ajustar a una gran diversidad de sistemas. No obstante, especial atención se dará en este trabajo a las organizaciones de información y a los usuarios de la información.

Las organizaciones de información en tanto sistemas de información y comunicación tienen entradas y producen salidas esencialmente de carácter informativo que pueden ser, o están constituidas por bienes que se obtienen a través de, los servicios de búsqueda y recuperación que ellas instrumentan.

Su rol de facilitadoras de acceso a la información es evaluado en la actualidad en función de los criterios perceptivos de sus usuarios, ahí reside el rol protagónico que se le confiere al sujeto. Ese protagonismo que se le ha reconocido al usuario data de varias décadas, lo cual se demuestra en los estudios realizados sobre la producción intelectual en ese terreno en 1964 y 1965 por Menzel (1966.p.7) y por Castillo (2002).

Qué entender por usuarios de la información es uno de los primeros imperativos a dilucidar. Las concepciones contemporáneas plantean que usuarios son todos los individuos que utilizan las facilidades que ofrecen los sistemas de información.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Para Alonso (1999) es "aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo". Siguiendo esta definición bajo esta categoría están comprendidos desde los actores del entorno del sistema de información hasta los miembros de la organización. Es decir usuarios de la información son todos y cada uno de los individuos del universo social.

Hasta este punto del análisis conceptual de la categoría usuario parece existir cierto consenso en que los usuarios de la información deben cumplir los siguientes requisitos:

- tener necesidad de información
- ser beneficiario real o potencial de al menos un producto informativo, ya sea un bien o servicio, ofrecido por sistemas de información.

Cómo en las disciplinas informativas se llegó a esta afirmación aparece como interrogante. Para ello resulta fructífero recorrer las distintas definiciones que se han elaborado a través del tiempo.

El punto donde se complejiza la conceptualización del usuario de información para Alonso (1999) es a partir de la utilización de términos sinónimos y las subsecuentes taxonomías derivadas de ellos. Los términos utilizados han sido receptor, destinatario, lector, consumidor, usuario/cliente.

Sin ánimo de agotar o abordar con exhaustiva profundidad el por qué y el cuándo se utilizan cada uno de los términos mencionados con anterioridad, a continuación se presentarán algunos elementos referidos a esos asuntos.

Bajo el influjo de los enfoques de las teorías de la comunicación se comienza a utilizar los términos receptor y destinatario. A pesar que el área usuarios de la información aparece en conexión directa con la Comunicación científica, en ella influyen las mismas concepciones dominantes en las investigaciones en Comunicación de Masas.

La teoría hipodérmica (conocida también como la aguja hipodérmica) en el campo de la Comunicación posee como concepto central sociedad de masas. Esta noción inserta la interpretación de los conglomerados humanos a partir del

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

supuesto que las masas son amorfas y están atomizadas. "La sociedad, caracterizada por el aislamiento psicológico y la impersonalización" (Medina, 1995. p.6).

Esta concepción logra su traducción en el campo informacional. Tal y como expresara Linares (2003: p.35) "esa neutralidad aparente resulta de particular importancia en la construcción teórica del usuario como objeto (sujeto) de estudio".

La teoría conductista ejerce una gran influencia en las formulaciones generadas a partir de la teoría hipodérmica donde se presenta a un emisor omnipresente y de inagotable capacidad manipuladora. A su vez estos enfoques psicológico y comunicacional ejercen un efecto en el campo informacional.

Al analizar la concepción dominante del polo no-emisor en los estudios comunicacionales e informacionales se puede observar que en ambos se le concede papel activo al emisor y esa dinámica es exclusiva de ese rol; quedando el papel pasivo, despersonalizado conferido al receptor.

Aplicado a las disciplinas informacionales los emisores son los sistemas de información (medios de comunicación en la Comunicación) y los usuarios de información (audiencia en la Comunicación) constituyen los receptores. La mirada al usuario o grupos de estos es solo para advertir qué usaban, qué leían, y es una mirada perneada por el paradigma físico que busca la eficacia a partir de la calidad del funcionamiento técnico de procesos y tecnologías.

Todo parece indicar que estaba presente la creencia que si se logra hacer funcionar al sistema – como los trabajadores de la información piensan que debe ser – entonces el usuario podrá obtener la información que busca. Lo cual muestra la idea que el usuario es quién debe adaptarse a los mecanismos que posee el sistema, diseñados a partir de lo que indica la lógica y la tradición de quienes lo organizan y hacen funcionar.

No resulta difícil suponer, entonces, que esta cosmovisión de la categoría usuario en una y otra disciplina responde a las concepciones paradigmáticas imperantes positivismo, pragmatismo y empirismo, además de la impronta conductista y de las implicaciones conceptuales de la noción "sociedad de masas".

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

El reflejo de esas ideas se trasluce al observar las unidades de análisis en los estudios de usuarios de la información y las técnicas y métodos empleados. Las técnicas son principalmente las encuestas y "se construye al usuario a partir de variables neutrales" (Linares, (2003). p.35. Sobre este aspecto se comentará en el próximo acápite.

Si se tomara algún estudio de usuarios de sistemas de información que responde a los esquemas que pautaron las investigaciones hasta los años los 60 se podrá determinar que sus características revelan los siguientes supuestos (Fernández Molina, Moya-Aregón, 2002):

Las necesidades de información son algo estable e invariable.

El proceso de búsqueda es determinista, no es dinámico ni iterativo.

La no intervención de elementos emocionales, afectivos o psíquicos en el proceso de búsqueda.

Es precisamente en las variables que se toman para construir al usuario donde años más tarde surge el debate (Linares, 2003). Si antes se intentaba construir al sujeto a partir de variables sociodemográficas (profesión, tipo de actividad desempeñada, sector de la actividad, entre otras), a ella se suman variable sociopsicológicas, afectivas, emocionales y cognitivas (actitud, valores, comportamiento, experiencia cognitiva, habilidades cognitivas, etc.).

Una de las manifestaciones de la influencia cognitiva en las disciplinas informativas es la introducción por Belkin (1978) de la premisa estado anómalo del conocimiento para hacer alusión al estado que experimenta el individuo cuando se siente movido hacia la búsqueda de información.

La perspectiva cognitiva luego es criticada y aparece en la segunda mitad de los años 80 Hjørland con su propuesta sociocognitivista de unir el par individuo/ interno con contexto/externo para estudiar y entender al usuario de la información.

En el derrotero para alcanzar el entendimiento del *concepto usuario* se desarrollan una serie de taxonomías utilizando diferentes criterios que permiten

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

distinguir grupos de usuarios. Dentro de ellas existe el par usuario real y usuario potencial.

El utilizar la clasificación dicotómica potencial- real del usuario supone una verdadera revolución en la concepción del usuario. Hasta ese momento una de las grandes coincidencias de los autores era uso como elemento distintivo del usuario. La clase potencial elimina ese nexo estrecho con el consumo o utilización de la información al establecer que estos son todos los que podrían beneficiarse de los productos del sistema de información y por tanto son los que se toman en cuenta al diseñar nuevos sistemas/ productos o al introducir cambios en ellos.

Ello sugiere la influencia de los enfoques mercado lógicos en las disciplinas informativas, donde se comienza a estructurar la organización y funcionamiento de las organizaciones de información a partir de los usuarios.

“Durante décadas los profesionales de la información han estado preocupados y ocupados en intentar asimilar, ordenar y disponer toda la documentación e información que se iba produciendo. Se hablaba del usuario y de los servicios que se le debían facilitar con la mirada vuelta hacia el propio funcionamiento del centro documentario, sin pensar realmente en el usuario como verdadero cliente. Así han surgido catálogos, bibliografías, tesauros, reglas de catalogación, técnicas de indización... y tantos otros procedimientos de trabajo, consistentes precisamente en tratar de tener los documentos y su contenido dispuesto para su uso... Pero, su uso ¿por quién? Quizá por los mismos profesionales documentalistas, como intermediarios entre el producto bruto- materia prima y el producto final – elaborado, que luego deberá ser consumido.

Tal vez este producto final, dice Emilia Currás, no es el que el usuario- cliente necesita, y de ahí que tampoco lo consuma. Al ponerse en funcionamiento las bases de datos, que requieren grandes inversiones, es cuando se ha comenzado a pensar seriamente en ese usuario, individuo trabajando en una empresa, de no importa que tipo, que es quien realmente necesita la información.

1. 1 Investigaciones Realizadas

Uno de los primeros estudios donde se pretende explorar la evolución de los estudios de usuarios de información fue el realizado por Menzel (1966). En este trabajo el autor investiga los conceptos relacionados con este tipo de estudio, además de la influencia ejercida por los métodos de investigación procedente de otras áreas y los temas abordados en las pesquisas. Otro de los estudios realizados con este fin es el de (Siatry 1999).

A pesar de que algunos autores (Sanz, 1994) le conceden al segundo decenio del siglo XX la maternidad de los estudios de usuario, otros (Siatry 1999) se lo adjudican a la década del 40.

La principal razón que expone Siatry como móvil de su planteamiento es la presentación e impacto de los trabajos de Bernal y Urquhart en 1948 durante la conferencia sobre información científica auspiciada por la Royal Society.

La Tabla 1 sintetiza los resultados y propósitos de ambos estudios.

TABLA 1

Objetivos y resultados de los estudios Urquhart y Bernal:

	URQUHART	BERNAL
RESULTADOS	<p>CONOCER:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Grado de utilidad del ítem prestado en relación con el año de publicación y soporte. -Tipos documentos prestados. -Propósitos del usuario al realizar la consulta de la fuente. 	<ul style="list-style-type: none"> -Proveer un perfil general de su muestra, con la limitación que este autor solo examinó lo relativo a las revistas excluyendo otros tipos de documentos. Además en esta investigación se ofrecía los hábitos de lectura.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> -Conocer la distribución y uso de la información científico y teórica. 	<ul style="list-style-type: none"> -Encontrar en el desempeño laboral de los elementos que han leído , porque lo leyeron y qué uso hicieron de la información.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Puntualmente los años posguerra eran los que mejor facilitaban un contexto para impulsar los estudios de usuarios. Era necesario fortalecer el flujo de información científica y tecnológica que habidas cuenta canalizaba el progreso científico - técnico.

Desde los primeros estudios y hasta los realizados a mediados de los años 50, a partir del análisis de los investigaciones citadas en las obras de Siatri y Menzel se puede plantear que el objetivo principal de estos era:

- conocer cuales eran los hábitos de lectura de los científicos,
- qué uso se hacía de la literatura científica y no para qué se usaba.

Sin embargo ya a fines de esta década empieza a estar latente la necesidad de incorporar a estos estudios dimensiones relativas al aspecto emocional y afectivo de los individuos. Dos modelos se mencionan a continuación (Siatri, 1999):

Al observar las referencias bibliográficas incluidas por Mendel (1966: p.45) de estudios de usuario del período 1964-1965 se pueden observar dos tendencias:

- Todos los estudios de usuarios están aplicados exclusivamente a individuos científicos en el contexto de la comunicación científica.
- La mayor parte de las investigaciones es realizada a científicos de las llamadas ciencias duras, puras o naturales (bioquímicos, químicos, físicos, biólogos, ingenieros, médicos).

La necesidad de los sistemas de información de investigar acerca de la interacción del usuario con el sistema se ve potenciada por la influencia de la Teoría de Sistemas de Bertalanffy, la cual precisamente a finales de los años 40 se formaliza.

La ambición del sistemismo consiste en atender a la globalidad, a las interacciones entre los elementos más que a las causalidades (Mattelart, 1997).

Otro de los factores que influye en el aumento de los estudios de usuarios es el advenimiento de los servicios de disseminación de información y los índices permutados. Para los proveedores de servicios de información era importante la retroalimentación con sus usuarios.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Los estudios de usuarios al decir de Castillo (2003: p.9) desde su arribo utilizaron técnicas bibliométricas. Ello en total correspondencia con el método científico imperante y el modelo de Ciencia dominante. La asunción de estos métodos cuantitativos era una manera de lograr el reconocimiento de la cientificidad de las investigaciones.

Al hablar sobre métodos de investigación se hace necesario recordar que en estos años, bajo el dominio del paradigma positivista y el cientificismo, las investigaciones adoptan el método cuantitativo, y los estudios de usuarios no constituyen excepción alguna.

Se puede comentar haciendo un análisis complementario de los trabajos de Menzel y Siatry que las principales técnicas e instrumentos utilizados fueron:

TABLA 2

Estudios donde se incorporan las dimensiones relativas a los aspectos emocionales y afectivos.

HERNER (1954)	Examinó la confianza de científicos en la información técnica y su fuente de origen.
MENZEL (1958)	Estudió la influencia de la satisfacción del usuario en la adquisición de información.

Realización de:

- cuestionarios
- análisis documental cuantitativo
- observación

Sobre el método, técnicas e instrumentos de investigación es válido aclarar cómo desde el principio se demostró que el método cuantitativo no ofrece las respuesta a los problemas de investigación de los estudios de usuarios. Desde el estudio realizado por Bernal se obtuvo inconsistencia en los datos recopilados (Siatry, 1999). Al utilizar dos instrumentos de recopilación de datos (cuestionario y

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

tarjetas donde diariamente registra lo que observaba) los resultados del análisis de los datos de uno no se correspondían con los del otro.

Muy conectado a los estudios de usuarios aparece el expresión necesidad de información. Ya desde finales de los 50 y principios de los 60 este concepto se erige como concepto clave en los estudios de usuarios.

Hacia 1958 Menzel realiza una investigación en el Bureau of Applied Social Research at Columbia University donde tiene entre sus principales objetivos la identificación de diferentes tipos de necesidades de información.

Mote en 1962 para su examen creó 3 categorías de necesidades de información y Flowers en 1965 estudió las necesidades de información de físicos y químicos (Siatri, 1999).

Durante esta época se comienza a introducir teorías y metodologías desde las ciencias sociales y del comportamiento. Los resultados consistentes y detallados obtenidos en la serie de investigaciones realizadas por la American Psychological Association (APA) durante 1963 y 1969 ayudan a que algunos, en realidad unos pocos, profesionales de la investigación dedicados a los estudios de usuarios comiencen a examinar las posibilidades que ofrecen las técnicas y métodos propios de tipo de ciencias.

Alrededor de los años 70 en la literatura se habla de un auge de los estudios de usuarios. En esta década se extiende este tipo de estudios hacia otras comunidades de usuarios además de la científica. En este lapso los estudios de usuarios se encaminan a examinar el uso de sistemas de información, su eficacia y eficiencia y cómo estas últimas pueden ser maximizadas (Siatri, 1999).

En estos años además se funda el *Centre for Research on User Studies en la Universidad de Sheffield*. Es acá donde surge Wilson uno de los más conocidos y prolíferos que investiga y publica sobre *Educación de Usuarios*.

Como con anterioridad se expresó Belkin la define como estado anómalo de conocimiento (1978, p.81). Por su parte Wilson (2002) indica necesidad de definir el contexto de la necesidad pues reconoce que no solo existen factores internos,

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

además hay diversos factores externos que influyen en el comportamiento de búsqueda de información (Siatry, 1999).

En las explicaciones de uno y otro autor se explicita a qué enfoque responde su formulación: el psico-sociológico.

Esta nueva variable que aparece en los estudios de usuarios surge acompañada de otras como comportamiento:

- *de búsqueda de información,*
- *en el uso de la información.*

En un estudio métrico realizado (Castillo, 2002) se detectó que los autores con mayor producción sobre este tema en el período 1985-2001 de los trabajos registrados en LISA son Wilson, Meadows, Spink, Herson, Line, Kantor, Saracevic, Slater. En ese mismo estudio se concluye que existen todavía pocas metodologías que abundan en el tema de las necesidades de información.

Sobre esta área se puede decir que el usuario ha sido y es estudiado con diferentes objetivos y metodologías. Estos estudios pueden asociarse a diferentes líneas de investigación correspondiente a temas como:

- Recuperación de información,
- Sistemas de información,
- Sociología de la información,
- Marketing de los servicios de información, etc.

Almeida (apud Hewins, 1990) refiere que existen tres nuevas formas de abordar los estudios de usuarios:

- El valor del usuario, enfocado en las percepciones de utilidad y valor de los sistemas de información;
- Sense-making, que examina la forma cómo las personas "dan sentido" a sus mundos y cómo la información es utilizada en este proceso y

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

- Los estados anómalos de conocimiento (ASK), que examina cómo las personas buscan información en situaciones en que su conocimiento es incompleto.

A pesar que la autora afirma que estos tres enfoques constituyen paradigmas se puede comentar, en opinión de la autora que suscribe el presente artículo, que estos tres enfoques no alcanzan tal categoría. Son formulaciones resultado de la influencia de un paradigma que se ha introducido en las disciplinas informativas desde los años 70: **el cognitivismo**.

En correspondencia con los tres enfoques antes mencionados se pueden encontrar varias clases de estudios de usuarios como estudios de necesidades de información, sobre el comportamiento informacional, sobre la aceptación de tecnología de información y otros.

Sobre los dos primeros se ha hecho referencia en algún que otro momento a lo largo del trabajo por ser las dos clases pioneras de esta área. Sin embargo las transformaciones operadas por las tecnologías en el dominio informacional crean la necesidad de incorporar una nueva clase: los estudios de aceptación de las nuevas tecnologías devenidos más tarde en los estudios del consumidor de información en la Web.

Los estudios relativos a las tecnologías de la información se han nutrido de diversas teorías. Entre ellas se pueden mencionar la Teoría de Difusión de la Innovación, la Teoría de la Acción Racional, la teoría del Comportamiento Planeado, la Teoría de la Acción Comunicativa. En estos estudios se incorporan nuevas variables como usabilidad y amigabilidad, además de mantener otras sociológicas, demográficas y psicológicas. Otras teorías que se utilizan en este tipo de estudios son las Socio-Técnicas, "las cuales se aplican sobre todo para el estudio de las tecnología dentro de las organizaciones" (Almeida, 1999).

Dentro de la tipología de estudios de usuarios se encuentra además los Estudios sobre la calidad de uso de la información. Vinculado directamente a la introducción de la filosofía de la Calidad Total que al ser adaptada a los sistemas

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

de información se divide en tres dimensiones fundamentales (Erickson y Törn, 1997):

- Calidad asociada al uso de la información.
- Calidad asociada al Negocio.
- Calidad asociada al trabajo del sistema de información.

Lindroos (1997):

En su investigación encontró varios modelos relativos a la calidad de los sistemas de información en ambiente Web, entre ellos existe uno dedicado puntualmente a la satisfacción informacional del usuario; modelo desarrollado sobre la base de la Teoría de Sistemas. Su principal mérito es considerar las expectativas del usuario un factor clave, para el logro de la satisfacción informacional, que está formado por las características del usuario y su organización.

a) Encuesta bibliotecológica:

En la década de los 30 los bibliotecarios se dieron cuenta que no estaban llegando a todos los usuarios potenciales y que la radio y las películas estaban mermando el uso de las bibliotecas. Esto estimulo el desarrollo de estudios dedicados a analizar las condiciones y servicios de las bibliotecas.

Objetivo: mejorar la calidad.

Entre 1930 y 1950 *la encuesta bibliotecológica* estuvo entre los métodos más frecuentemente utilizados para observar, analizar, comparar y describir las condiciones generales de las bibliotecas; encuestas destinadas a examinar las condiciones, no de verificar hipótesis o explorar aspectos de investigación específica.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

En 1936 se dieron a conocer los resultados de dos grandes encuestas las de las:

- Bibliotecas de Tommie Dora Barker
- Las encuestas sobre programas y servicios bibliotecarios de Wight y Carnosky en Nueva York.

Otra encuesta realizada en la biblioteca Pública de Nueva York por Hayggod William sobre "usuario del departamento circulación y consulta de la biblioteca Pública.

En 1940 la encuesta bibliotecológica había llegado a ser una técnica popular para obtener información sobre la organización y composición de las bibliotecas y el estado de los sistemas bibliotecarios.

Estas encuestas bibliotecológicas se consideraban una especie para resolver problemas.

En 1940 la American Library Association, en respuesta a la necesidad de un manual dedicado a las técnicas de las encuestas bibliotecológicas, publicó The Library Surwg escrita por Pret W. McDiarmid, colaboraron Carleston JOKOBEL y León CARNOSKY. Encuestas realizadas en la Biblioteca Pública de Chicago, además Louis Wilson continuó realizando encuestas bibliotecológicas.

En 1958 Ernst Erickson, en una tesis doctoral, preparada en la Universidad de Illinois, describe encuesta realizadas en escuelas y universidades.

Más tarde Peter Jonikas compiló una bibliografía de encuestas en Bibliotecas Públicas que contenían cerca de 300 estudios.

Entre 1927 y 1947 las bibliotecas escolares fueron objetos de numerosas encuestas.

Por ello es aparente que la encuesta ha sido uno de los métodos de investigación más frecuente empleado en el campo de la bibliotecología, aún cuando sus procedimientos son considerados los menos exactos y confiables en todas las técnicas de investigación.

Algunas encuestas desafortunadamente han sido intento representativo para observar y describir los fenómenos bibliotecarios existentes.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Posiblemente la mayoría de estos estudios empezaron para obtener y analizar información que podría permitir la toma de decisiones sobre el desarrollo de sistemas, colección, servicios.

En 1947 cuando las encuestas eran el estudio mas popular. Louis Wilson señalo que estas habían ayudado a mejorar la comunicación de la información, impulsando al personal de la biblioteca, a solucionar problemas específicos y reglamentando la política bibliotecarias.

En 1957 refiriéndose a las encuestas Robert Downs sostiene:

“la minuciosidad, la cantidad de detalles, el trasfondo de las encuestas, el cuidado de planear, formar, ordenar la información y otras características difieren considerablemente de un estudio a otro. Como algunos han sido superficiales, incompletas y mal organizadas para su utilización, se han expresado dudas respecto al valor del recurso de las encuestas”

Bibliotecarios han cuestionado la objetividad, confiabilidad y efectividad inherente al enfoque de las encuestas.

Han surgido dudas respecto a las medidas en que las conclusiones y resultados de las mismas sean realmente útiles.

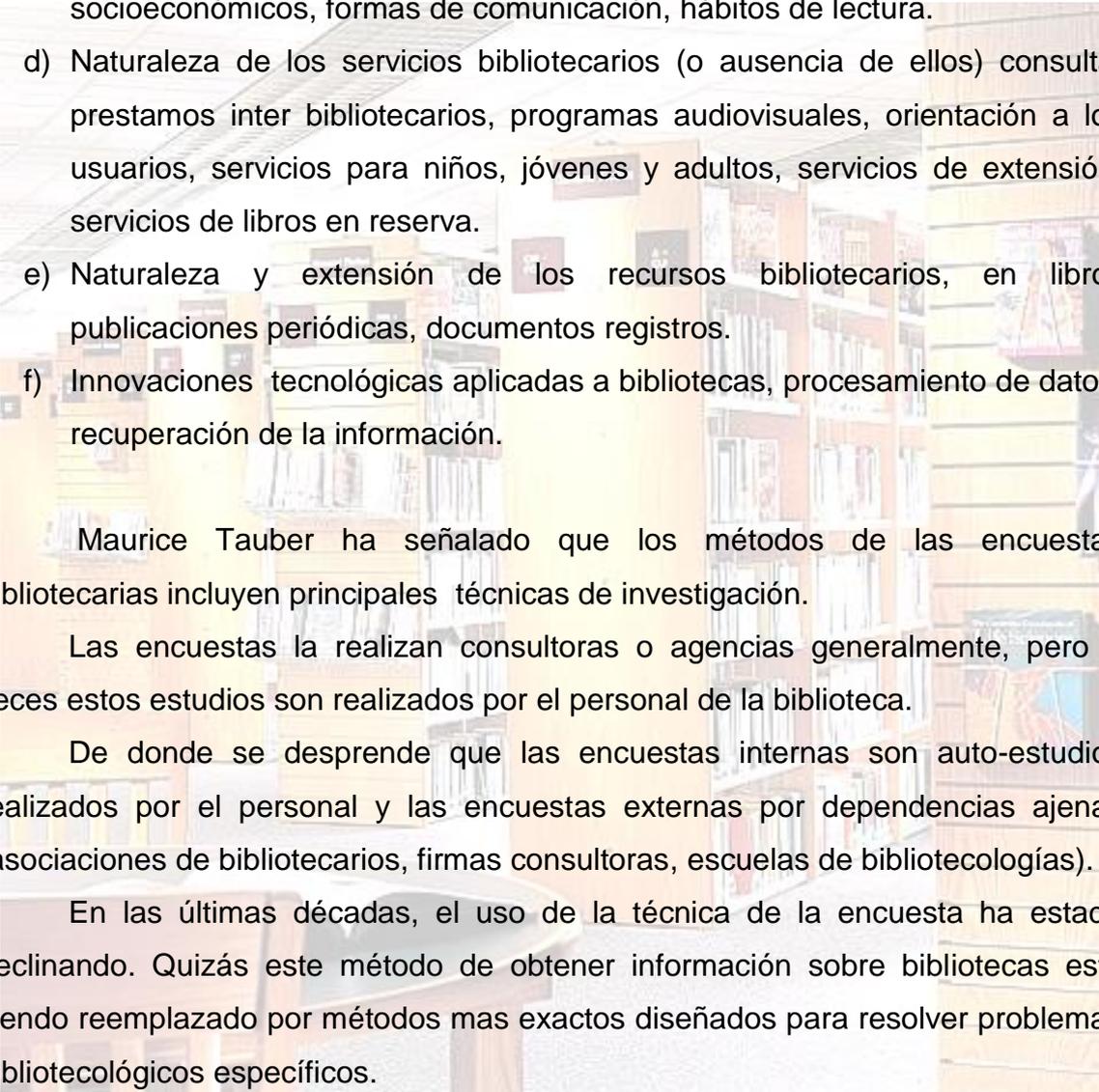
La información obtenida se divide en tres categorías

- a) Las condiciones existentes en la biblioteca
- b) La comparación entre las condiciones presentes y las normas deseadas
- c) Las sugerencias para el mejoramiento de las condiciones existentes.
- d)

Así la información reunida podría clasificarse de esta manera:

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

- 
- a) Ambiente de biblioteca, instalaciones, edificio, estructura organizativas, ubicación espacios, recursos.
 - b) Características del personal, nivel educativo, experiencia, sexo, edad, afiliaciones.
 - c) Naturaleza de los usuarios y no usuarios, edad, antecedentes socioeconómicos, formas de comunicación, hábitos de lectura.
 - d) Naturaleza de los servicios bibliotecarios (o ausencia de ellos) consulta, prestamos inter bibliotecarios, programas audiovisuales, orientación a los usuarios, servicios para niños, jóvenes y adultos, servicios de extensión, servicios de libros en reserva.
 - e) Naturaleza y extensión de los recursos bibliotecarios, en libros publicaciones periódicas, documentos registros.
 - f) Innovaciones tecnológicas aplicadas a bibliotecas, procesamiento de datos, recuperación de la información.

Maurice Tauber ha señalado que los métodos de las encuestas bibliotecarias incluyen principales técnicas de investigación.

Las encuestas la realizan consultoras o agencias generalmente, pero a veces estos estudios son realizados por el personal de la biblioteca.

De donde se desprende que las encuestas internas son auto-estudios realizados por el personal y las encuestas externas por dependencias ajenas (asociaciones de bibliotecarios, firmas consultoras, escuelas de bibliotecologías).

En las últimas décadas, el uso de la técnica de la encuesta ha estado declinando. Quizás este método de obtener información sobre bibliotecas esta siendo reemplazado por métodos mas exactos diseñados para resolver problemas bibliotecológicos específicos.

Analizado las encuestas de bibliotecas académicas, David KASER, ha especulado que la "creciente profesionalización" entre el personal de bibliotecas ha reducido la necesidad de apoyarse en la ayuda exterior, además, KASER, señala que la "democratización del conocimiento", como resultado del énfasis otorgado a la teoría en el proceso de la educación de los bibliotecarios, permitió a los

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

profesionales prácticos encontrar soluciones a muchos problemas sin necesidad de expertos de afuera.

b) Encuesta de la comunidad

Muy relacionado con la *encuesta bibliotecaria*, este enfoque descriptivo: la *encuesta en la comunidad*. Diseñada para permitir revisiones de las características de la comunidad y relacionarlas con los objetivos de biblioteca.

Estas encuestas son intentos para obtener un conocimiento detallado de dimensiones pertinentes, zonas geográficas, tradiciones, valores locales, naturaleza de la población, clima político, desarrollo económico, recursos humanos.

Una encuesta descriptiva de la comunidad esta diseñada para caracterizar las propiedades y condiciones de un grupo de gente que vive o trabaja en una institución y/o localidad. Este tipo de encuesta dedica su atención a las interrelaciones entre estas características y la utilización de varios recursos, programas, servicios.

El interés en el estudio de las relaciones entre las bibliotecas y sus comunidades fue estimulado por una serie de publicaciones como:
"The Library and the Community", de Joseph Wheeler (1929)
"The Library and the Community", de Carnovsky y Martín (1944)
"Studying the Community", de la American Library Association (1952).

Las encuestas en la comunidad son realizadas por o para las bibliotecas públicas. Las técnicas de las encuestas en la comunidad son aplicables a todos los tipos de bibliotecas y centros de información. Las encuestas pueden efectuarse en comunidades universitarias, profesionales, industriales, comerciales, etc.

Los intentos para evaluar en el entorno de la biblioteca se centran sobre las instituciones y servicios sociales, económicos y políticos.

Es común que una evaluación completa de la comunidad considera los recursos y necesidades de información y comunicación de las dependencias, organizaciones o entidades siguientes:

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

- a) instituciones educativas tales como escuelas publicas y privadas, escuelas de la comunidad, centros de educación, y programas de educación para adultos.
- b) servicios recreativos y clubes
- c) grupos culturales, grupos de artesanías, y clubes de libros
- d) instalaciones para la salud, centros de salud mental, clínica medica, hospitales.
- e) agencias de planeación y desarrollo de la comunidad
- f) unidades de gobierno local, funcionarios
- g) organizaciones comerciales y sindicales
- h) iglesias y organizaciones religiosas
- i) agencias para la comunicación-información: periódicos, televisión, radio, cine.

Las encuestas en las comunidades pueden utilizarse para conceptuar las bibliotecas como partes integrantes de su entorno político, social y económico.

Un análisis de una comunidad puede identificar grupos de usuarios actuales o potenciales de manera que puedan desarrollarse programas significativos y efectivos. Asimismo la información obtenida puede emplearse para obtener personal, edificios, recursos para la biblioteca.

Habitualmente las encuestas son medios valiosos para obtener información que puede utilizarse en la planeación de nuevas construcciones y la expansión de servicios y sistemas. También el análisis de la comunidad puede ayudar a determinar la ubicación mas adecuada para las nuevas bibliotecas en la cuidad.

El objetivo final de las encuestas es asegurar una perspectiva de la comunidad de manera que sus colecciones, instalaciones y servicios puedan adecuarse a las necesidades de todas las zonas de servicio, así como a los requerimientos de los usuarios especiales de las instituciones.

1.2. Antecedentes de los estudios de usuarios.

El estudio de la comunidad, como un método de estudio científico de un fenómeno social, aparece a mediados del siglo XX en Inglaterra. En los años 30 hubo un interés considerable por saber cómo y cuál era el uso que se hacía de las bibliotecas en general. En aquella época estaba bastante acentuado el concepto educacional de Biblioteca Pública, cuya función era elevar, educar y recrear a las personas. Los primeros estudios de usuarios fueron realizados por bibliotecarios asociados a los docentes de la Escuela de Bibliotecología de la Universidad de Chicago.

Una de las preguntas que los bibliotecarios tienen la obligación de plantearse y tratar de contestar están las relativas a la eficiencia de la biblioteca, incluyendo factores como la selección y adecuación de los materiales bibliotecarios, la naturaleza de las colecciones en la biblioteca en relación con las necesidades de los usuarios, la utilización y la inutilidad de los servicios y materiales de la biblioteca, el grado de conocimiento que el lector o lectores potenciales tienen sobre los servicios, la eficiencia con que se recupera la información, estas preguntas están íntimamente relacionadas con el papel de las bibliotecas como instituciones sociales educativa e informativas; es decir con la naturaleza de la biblioteca y el impacto en las comunidades, ya sea la universitaria, la industria, dependencia gubernamental, escuela, municipios o alguna otra entidad.

Los bibliotecarios deberán interesarse en el funcionamiento de sus instituciones así como la influencia de las bibliotecas y centros de información ejercen sobre la vida de las personas, que pueden contribuir al cambio social, político, económico o a la estabilidad.

Las bibliotecas pueden estimular o inducir a la gente a pensar, sentir y actuar. La cuestión es que si el usuario de la biblioteca es realmente estimulado para entrar al campo de acción como resultado de haber utilizado la biblioteca cae dentro del alcance de la investigación bibliotecológica.

Muchos de los estudios emprendidos por los bibliotecarios han hecho alusiones importantes a la investigación sociológica descriptiva y más aun que

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

algunas investigaciones en este campo se hayan dirigido a problemas sociales importantes.

Entre estos están los siguientes:

- Marginación cultural
- Analfabetismo
- Censura
- Educaron para adultos
- Rehabilitación de delincuentes
- Ancianos

La importancia y el valor de conocer las necesidades de comunicación y las prácticas de los usuarios de la biblioteca y los usuarios potenciales, están siendo cada vez más tomados en cuenta por los bibliotecarios. Necesidad que tienen las bibliotecas de tomar una mejor parte del proceso de la comunicación humana. Robert S. Taylor sostiene:

“El bibliotecario debe ser un hombre versátil, conocedor de la impresión, el sonido y la imagen, de la tecnología de la automatización y la computación y de los sistemas de comunicación formal e informal”.

Por ello los estudios de usuarios están orientados a comprender, justificar, explicar o ampliar la utilización de la biblioteca y consecuentemente obtener un mayor conocimiento sobre el proceso de comunicación en lo que respecta a las bibliotecas y sus usuarios.

Los resultados de las observaciones realizadas sobre el uso de la biblioteca se incorporan frecuentemente a las teorías que pretenden aclarar las relaciones entre los usuarios de la biblioteca y los recursos de información, las instalaciones y los servicios de las mismas.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Observando los hábitos de la gente en la comunicación y la obtención de la información, algunos bibliotecarios han pronosticado el futuro compartimiento de los usuarios respecto al uso de la biblioteca, incluyendo los siguientes:

- El curioso de las estanterías
- La localización de la información útil
- El préstamos de libros u otros materiales
- La lectura de libros u otros materiales impresos
- La solicitud de ayuda al personal de la biblioteca.

En muchos de estos estudios, los aspectos cualitativos y cuantitativos o características de los usuarios han sido relacionados con variables dependientes, especialmente con el grado de utilización de la biblioteca. Las preguntas siguientes reflejan algunas de las áreas que han intentado probar los estudios sobre el usuario:

1. ¿Por qué la gente utiliza o no cierto tipo de biblioteca?
2. ¿Hasta que punto están los usuarios satisfecho con los materiales?
3. ¿Qué grupos piden los diversos tipos de materiales?
4. ¿Qué grupos utilizan varias clases de servicios de la biblioteca?
5. ¿Qué medios son efectivos para estimular la utilización de materiales informativos?
6. ¿Qué medios de comunicación son consultados mas frecuentemente en la biblioteca y con que fines?
7. ¿Los medios de comunicación masivos afectan la utilización de la biblioteca?

Alice Lhorer, escribiendo sobre la comunicación y la investigación en el campo de lectura, ha reconocido la necesidad que hay en bibliotecología de los estudios sobre el usuario:

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

“Lo que la gente realmente quiere leer, ver o escuchar puede variar considerablemente de lo que puede encontrar en los libros o a través del aire o en la pantalla. Es de gran importancia saber cómo podemos producir mejor lo que el consumidor necesita, cómo podemos poner el producto al alcance del consumidor en nuestras librerías y cómo podemos dar mejor servicio al usuario en nuestras bibliotecas. El conocimiento de lo que la investigación nos dice puede ayudarnos a ser más eficientes en nuestros programas de servicio y en producir mejores libros y mejores medios de comunicación masiva”.

Asimismo, Helen Focke reafirma:

“no sabemos bastante sobre nuestros lectores, cómo funcionan sus mentes y qué tipo de cosas necesitan y piden, para servirles en forma eficiente. No hemos reunido una información objetiva en forma constante ni hemos estado investigando conscientemente, cómo deberíamos haberlo hecho”.

La diversidad de aspectos teóricos y prácticos del tema sobre la utilización de las bibliotecas, han requerido el empleo de varias técnicas entre las que se incluyen procedimientos como los subsiguientes:

- análisis de circulación
- estadísticas de las consultas
- entrevistas con usuarios
- encuestas a través de cuestionarios por correos
- observación directa
- estudios del desgaste de los materiales
- estudios sobre programas y servicios

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

1.3. Evolución Cronológica de los Estudios de Usuarios

1927: Gross y Gross aplican técnicas bibliométricas que permiten evaluar el desarrollo de la colección en una biblioteca especializada en el área de la ciencia química (Sanz Casado 1994)

1930: Wilson Louis R, efectuó uno de los primeros estudios sobre esta temática fue realizado con la intención de investigar la distribución y el estado de las bibliotecas de los Estados Unidos.

1940: El estudio más ambicioso sobre el usuario es la Public Library Inguiri llevada a cabo por el Social Cience Research Cuisil, el propósito de la encuesta el examen del papel actual y potencial de las bibliotecas publicas de los Estados Unidos. El estudio origina la publicación de varios informes en forma de libros.

Recomendaciones que surgieron:

- Mayor atención en el servicio
- Incremento en el apoyo financiero a las bibliotecas que incluya fondos federales.
- El establecimiento de mayores unidades de servicio al público.
- Desarrollo de mejores colecciones en materiales que contengan información de calidad

1948: Nace el concepto a partir de los trabajos de Ueguhart y Bernal presentados a la "Cientific Information Conference". Bernal define como objetivo de su trabajo averiguar que leen los científicos porque le leen y que uso hace de la información.

1960: Existen dos bibliografías de estudios de usuarios conteniendo 438 y 676 trabajos.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

1963: Los resultados del estudio "Access to Public Library", fueron comunicados al consejo de la ALA. El objetivo era examinar hasta que punto los ciudadanos tenían libre e igual acceso a los servicios bibliotecarios.

Resultados: necesidad de prestar mayor atención a los servicios bibliotecarios para las minorías raciales y culturales para personas con educación deficiente y las personas que hablan lengua extranjera.

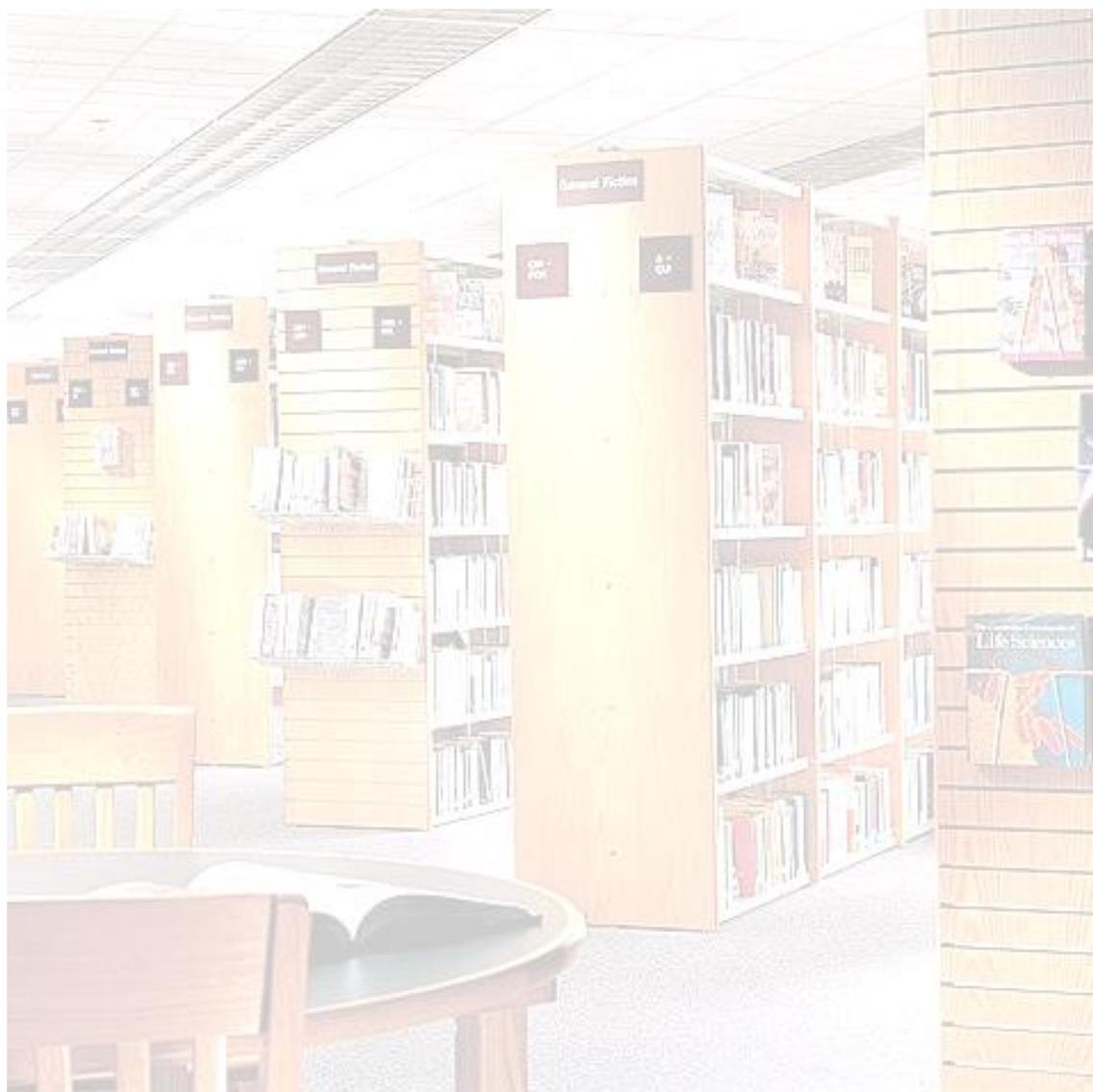
1970: En la Purdue University se realizó una encuesta a casi 7000 usuarios para determinar si existían diferencias importantes entre la utilización que hacían entre las bibliotecas, los miembros del personal docente, los estudiantes de postgrado, los de licenciatura y otras personas. Objetivos: determinar si esos usuarios tenían características comunes con respecto a razones fundamentales y secundarias para la utilización de biblioteca. Se comprobó que los modelos de utilización tenían importantes diferencias entre los diversos grupos de usuarios.

1972: En la biblioteca y centro de sistema de información de los laboratorios Bell se emprendió un estudio para evaluar la aceptación de las microfichas y medir los efectos de los formatos de micro forma en los hábitos de lectura. Empleados de los laboratorios Bell formaron un grupo piloto, a estos sujetos se les dio microfichas en vez de ejemplares impresos de informe técnico durante un periodo de 9 meses; luego se distribuyeron cuestionarios para conocer las reacciones de los usuarios; se llegó a la conclusión:

- No les afectó el uso de los formatos de micro fichas.
- Los informes en micro fichas eran aceptables.
- Algunos usuarios se quejaron del insuficiente número de máquinas de lectura.
- Pobre calidad de las máquinas.
- Pobre calidad de las copias en micro ficha.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia



CAPITULO 2: Usuarios. Tipología de Estudios de Usuarios

2. Usuarios:

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Entre las preguntas que el profesional bibliotecario debe plantearse están las relacionadas a la eficiencia de la biblioteca incluyendo factores como la selección, la naturaleza de las colecciones en relación con las necesidades de los usuarios, la utilización de los servicios, la inutilidad de materiales, grado de conocimiento que el lector o lectores potenciales, tienen sobre los servicios, la eficiencia con que se recupera la información, la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

La interpretación que hace el profesional bibliotecario de la utilidad del conocimiento registrado se basa en la debatida cuestión de que si: *"El usuario es el personaje principal de la trama informativa, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información por lo tanto los servicios de información debieran estar determinados de acuerdo con ellos. Las bibliotecas pueden estimular o inducir a los usuarios a pensar, sentir y actuar"*.

"Durante décadas los profesionales de la información han estado preocupados y ocupados en intentar asimilar, ordenar y disponer toda la documentación e información que se iba produciendo. Se hablaba del usuario y de los servicios que se le debían facilitar con la mirada vuelta hacia el propio funcionamiento del centro documentario, sin pensar realmente en el usuario como verdadero cliente. Así han surgido catálogos, bibliografías, thesauros, reglas de catalogación, técnicas de indización... y tantos otros procedimientos de trabajo, consistentes precisamente en tratar de tener los documentos y su contenido dispuesto para su uso... Pero, su uso ¿por quién? Quizá por los mismos profesionales documentalistas, como intermediarios entre el producto bruto-materia prima y el producto final – elaborado, que luego deberá ser consumido."

Tal vez este producto final, dice Emilia Currás, no es el que el usuario-cliente necesita, y de ahí que tampoco lo consuma. Al ponerse en funcionamiento las bases de datos, que requieren grandes inversiones, es cuando se ha comenzado a pensar seriamente en ese usuario, individuo trabajando en una empresa, de no importa que tipo, que es quien realmente necesita la información.

2.1 ¿Qué son los estudios de usuarios?

“Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema”

“Un estudio de usuarios puede entenderse como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información. El aplicar dicha técnica de investigación nos lleva a enfrentar los problemas que usualmente tenemos los bibliotecarios en relación con los servicios de información”

“Conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa 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” (Sanz Casado, 1994).

Según Alpízar Moya, (1993) se pueden distinguir cinco fases o enfoques a partir de los años 40 en el desarrollo de esta técnica:

1ª Fase: década del 40: Ocasionan un cambio de actitud y actividad en la biblioteca por parte del bibliotecario. Se intenta agilizar y perfeccionar los servicios para satisfacer y atender las necesidades del usuario.

2ª Fase: Década del 50: Aparecen una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información, dirigidos a científicos o grupos específicos de usuarios. Una crítica en esta fase es el uso de metodologías no apropiadas y sin rigor científico. Al

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

finalizar la década los estudios empiezan a hablar de las "redes de comunicación Inter-personal".

3ª Fase: Década del 60: Enfatizan el comportamiento del usuario: debido al desarrollo de los grandes sistemas de información se perfeccionan y utilizan nuevas técnicas. El crecimiento (en cantidad) de los estudios de usuario aparece ligado al surgimiento y desarrollo de la ciencia de la información y a la aplicación de la teoría de sistemas...

4ª Fase: Década del 70: Estudios de usuario que atienden a otras áreas del conocimiento, además de la ciencia y la tecnología, en humanidades, ciencias sociales y administrativas. Se dirigen también a bibliotecas públicas. Preocupación con los no usuarios. Se crea el primer centro para investigar al usuario en Inglaterra. Preocupación en la formación del usuario.

5ª Fase: Década del 80: Estudios para el planeamiento de servicios capaces de satisfacer la necesidad de información del usuario, con la posibilidad de ser modificadas en el transcurrir del tiempo.

En la actualidad el estudio de usuarios se aplica a muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación, como conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo, evaluar todos los recursos que conforman las unidades de información, medir la eficacia y eficiencia de las bibliotecas y centros de información, medir la calidad de los servicios, adecuaciones de espacios físicos, conocer la estructura y dinámica de los colectivos de la investigación; motivación para la realización de cursos de formación de usuarios, extensión bibliotecaria, etc..

"El usuario es el personaje principal de la trama informativa, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información" por lo tanto los servicios de información debieran estar determinados de acuerdo con ellos.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Para Sanz Casado estudiar los hábitos de información de los distintos usuarios es una tarea compleja, puesto que hay un número importante de variables que forman parte del comportamiento que éstos experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos de información que precisan para satisfacer sus necesidades, el comportamiento de estas variables, dice el autor, lejos de ser desordenado, demuestra unas características muy semejantes dentro de determinados grupos de afinidad, lo cual permite establecer una tipología de los distintos grupos de usuarios, con el fin de facilitar su estudio y aplicar sus resultados al diseño y funcionamiento de los servicios de información

2.2. Tipologías de estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios pueden ser básicos y/o aplicados. Los primeros se refieren a informaciones sobre los patrones de comunicación, y los últimos son investigaciones de operaciones. Sin embargo, el estudio de usuarios varía de acuerdo a los objetivos de la investigación y al ambiente donde se aplican:

- a) estudios que identifican al comportamiento del usuario cuando busca o utiliza información;
- b) estudios que identifican el uso de los canales formales (material publicado), semiformales (material manuscrito no publicado) y los informales (acceso a la información a través de la comunicación personal);
- c) estudios que identifican la necesidad de información a través de perfiles de usuarios definidos;
- d) estudios que buscan la elaboración (confección) de programas de entrenamiento al usuario;
- e) estudios de la eficacia de la biblioteca o sistema;
- f) estudios para identificar la producción intelectual del usuario
- g) estudios para planear, mejorar (evaluar) servicios;
- h) estudios para desarrollar o elaborar proyectos de bibliotecas o similares.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Los estudios de usuarios buscan la distinción de las diversas necesidades de información, actuales o futuras, mediante la identificación de los aspectos o situaciones donde el usuario señala su conformidad o disconformidad con la información o servicio recibido, con el examen de los medios usados en el proceso de búsqueda, todo ello, tal vez, en función de las características del usuario (educación formal, actividad que desarrolla, productividad, uso de los recursos informativos, etc.)

2.2.1. Sanz Casado, los agrupa en cuatro grandes grupos:

1) **EL INVESTIGADOR Y EL DOCENTE:** es el que presenta mayores demandas de información desde los centros documentales y utiliza gran diversidad en la tipología de los documentos de sus fondos. A los investigadores se los ha agrupado en función de sus hábitos y necesidades de información en cuatro grandes categorías:

a) **Científicos puros y experimentales:** demandan información actualizada, suelen consultar fuentes primarias de información, en su mayoría publicaciones periódicas de su especialidad, aunque también monografías, actas de congresos, tesis, manuales y contactos personales. Estos científicos son los que más utilizan bases de datos, a las que consultan con frecuencia.

b) **Tecnólogos:** estos usuarios demandan información actualizada, suelen consultar fuentes secundarias de información, boletines de índices, de resúmenes, etc. Suelen delegar las búsquedas a profesionales de la información.

c) **Científicos sociales:** consideran de mayor interés las monografías, la información no suele ser tan actualizada, las fuentes secundarias, particularmente las revistas de resúmenes tienen mucho menos interés. Son menos proclives a delegar las búsquedas a los profesionales de información, hacen un mayor uso de las bibliotecas.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

d) **Humanistas**: Presentan características similares al grupo anterior.

Se puede decir que la mayoría de los centros de información están diseñados para atender las necesidades de este colectivo de usuarios. También es importante destacar que el sector de investigación no sólo consume información sino que también la produce, por tanto, la información es la materia prima que utilizan en sus procesos científicos para generar nuevos conocimientos.

2) **LA INDUSTRIA**: Los hábitos y necesidades de información de la industria son mucho más desconocidos, es un usuario más heterogéneo más complejo de estudiar. En general se puede afirmar que este tipo de usuario necesita una información más específica y elaborada, que atañe a problemas concretos y, si es posible, que aporte soluciones definidas (Alvarez-Ossorio 1990).

Muchas veces la información que necesitan depende de la actividad empresarial que la está demandando y del entorno donde opere la empresa, según la competencia que tenga o tipo de cliente que atienda. La información que solicita suele ser muy variada; información técnica que resuelva sus problemas de innovación y desarrollo, y por otro lado, información comercial y de marketing que responda a las necesidades de la empresa y a su competencia. Las fuentes de información que utiliza mayormente son las publicaciones periódicas, en sectores como el farmacéutico el predominio es total, en sectores como el químico y el de petróleo y gas, hacen uso de otro tipo de documentos como son las patentes y los informes (Sanz y col. 1993).

Estos usuarios, al igual que el grupo anterior son consumidores de información pero también productores de conocimiento. Esta información, fruto del conocimiento acumulado por la empresa, suele utilizarse internamente, dentro de la institución, y suele proporcionar una serie de ventajas competitivas. Sus fuentes de información suelen basarse más en contactos personales que en la consulta a bibliotecas. Desconocen la existencia de muchas fuentes formales de información.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

La utilización de fuentes secundarias suele limitarse a boletines de resúmenes o de índices en las empresas. Si consultan centros de información suelen delegar las búsquedas.

- 3) **EL ADMINISTRADOR, PLANIFICADOR Y POLÍTICO:** Este es el usuario más desconocido, han sido muy escasos los estudios realizados a este tipo de usuarios. La información que demandan suele abarcar los problemas que estén tratando desde diferentes puntos de vista, con el fin de ayudarles a comprender las consecuencias políticas, económicas y sociales de una determinada decisión. Suelen solicitar información muy actualizada, como diarios y semanarios e informes específicos elaborados para el asunto concreto en el que están trabajando. Suelen no disponer de mucho tiempo por lo tanto la información debe ser hallada lo más rápidamente posible, debido a la gran cantidad de decisiones que tienen que tomar y que implica el destino de importantes recursos técnicos y financieros.
- 4) **EL HOMBRE DE LA CALLE:** Este usuario es el que más utiliza las bibliotecas públicas, suele demandar información de carácter divulgativo, no científico, utiliza en general, diarios, semanarios, libros, medios audiovisuales. En Estados Unidos el préstamo de películas en video, es uno de los materiales más solicitados de bibliotecas públicas.

2.2.2. Guinchat clasifica los usuarios de la información

Clasificación de los usuarios de la información

GRUPOS PRINCIPALES	ACTITUD FRENTE A LA INFORMACIÓN	NECESIDAD PRINCIPAL DE INFORMACIÓN
Escolares/estudiantes	Aprendizaje	Divulgación

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Investigadores	Creación	Exhaustividad
Personal técnico	Interpretación	Pertinencia
Planificadores/administradores Políticos	Decisión	Precisión-actualidad
Profesores/divulgadores	Divulgación	Sintetizada
Ciudadanos	Exceso de información Escasez de información	Múltiple

2.2.3. Emilia Currás.

Otra tipología de usuarios organiza una primera distinción entre usuarios

- Usuarios confiados
- Usuarios desconfiados

Y. ¿por qué hay usuarios desconfiados?: la respuesta es lógica. No obtienen la información que necesitan o que esperan. Esa respuesta tan simple encierra, sin embargo una gran complejidad de matices... dice la autora. En primer lugar, situándonos en el momento de desarrollo de la humanidad actual, hay que considerar la gran cantidad de documentos que se producen diariamente con todas las informaciones inherentes.

- El usuario desconfía que pueda obtener todas las informaciones aparecidas relativas a sus temas de trabajo.
- El usuario desconfía que tenga todas las informaciones que necesita, quizá porque intuye que no conoce las fuentes eficaces para conseguirlas.
- El usuario desconfía de la eficacia de las informaciones que recibe por desconocimiento de las posibilidades del centro que los envía.
- El usuario desconfía de la eficacia de las informaciones que puede recibir porque cree que el documentalista no comprende sus problemas de trabajo.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

- El usuario desconfía de los servicios de información en línea porque no los conoce. No conoce su estructura y su composición.
-

Las causas de desconfianza se pueden agrupar en

- causas internas (propias del usuario)
- causas externas (al usuario)

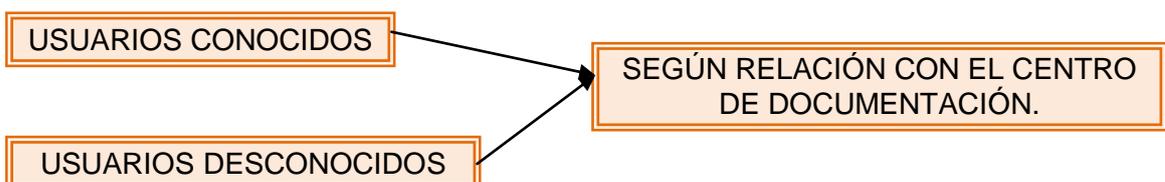
Efectivamente el usuario es desconfiado con lo que se refiere a la utilidad de las informaciones que recibe, sin embargo, necesita informarse. Pero suele suceder que el usuario tema:

- no estar al día
- tomar decisiones inadecuadas
- utilizar métodos y sistemas convencionales, o tal vez, anticuados
- no poder leer todo lo que se publica
- ignorar asuntos primordiales

Es decir, tiene un temor a no estar suficientemente informado, y ante esta situación toma sus propias medidas, lo que equivale a decir que busca la solución procurando autoinformarse, y esto resulta cada vez más complicado, precisamente por el aumento constante de documentos e informaciones que salen a la luz día a día.

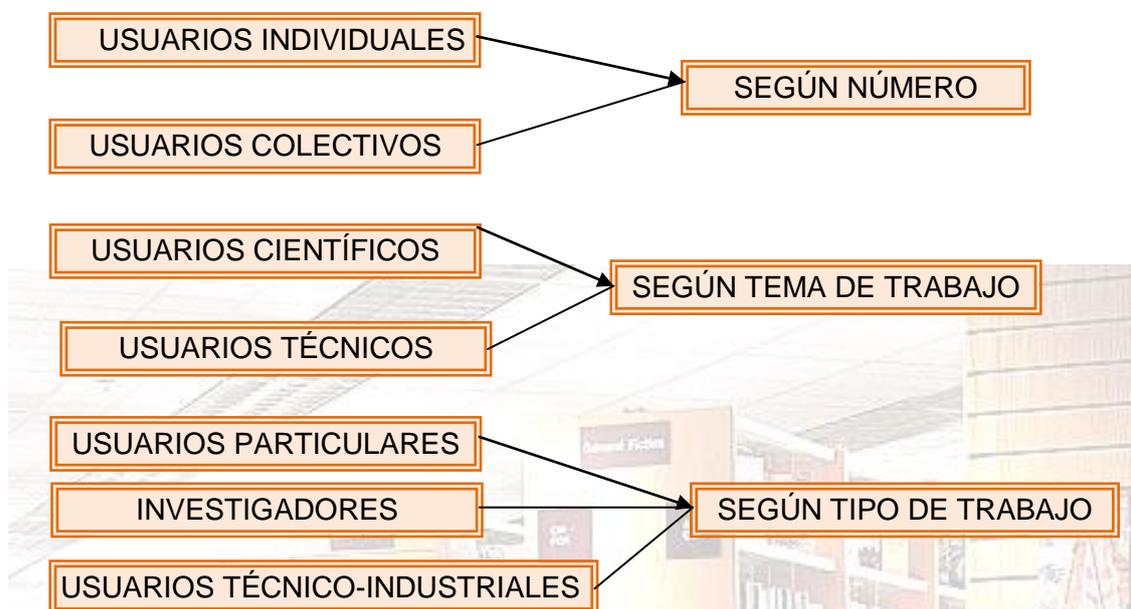
La solución está en manos de los profesionales documentarios, cuya misión última deber ser hacer que su trabajo fructifique, atrayendo a sus clientes, y procurando: *estudiar al usuario y educar al usuario.*

La autora establece además la siguiente tipología de usuarios:



Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia



El usuario más cómodo es el conocido, individual y científico. A este se puede satisfacer con relativa facilidad si ha sabido expresar bien su demanda de información. De todas formas, *requiere una atención personal*. Hay que dedicarle tiempo: pero puede ser un usuario fiel durante muchos años.

Los usuarios más incómodos son los técnicos, colectivos y desconocidos; por ejemplo, un departamento de tratamiento de materiales de una gran industria. Aquí es más difícil acertar con una información concreta. En la mayoría de los casos hay que mandar bloques de informaciones con el deseo de que aprovechen al menos el 70% de lo enviado.

Como de un tipo a otro de usuario hay toda una gama y conviene conocer cada uno en detalle, es importante realizar estudios de usuarios. Para ello los *documentalistas*, dice Emilia Currás, se sirven de formularios, entrevistas, comunicaciones telefónicas y también técnicas más científicas y detalladas, como pueden ser las técnicas psicológicas de comportamiento, los estudios de mercado y los publicitarios son, asimismo, muy importantes las técnicas de relaciones públicas. La información es un producto de consumo, a la que deben ser aplicadas las mismas técnicas que a cualquier producto.

CAPITULO 3: Conceptos implicados en los estudios de usuarios

3.1. Conceptos básicos. Información. Conocimiento. Dato.

Según el autor es importante definir los siguientes conceptos básicos antes de llevar a cabo un estudio de usuarios:

Usuario de información: Se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades.

a) **Información:** Wilson (1983) explica que el término información indica una entidad física o fenómeno, el canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes, o el dato factual, determinado empíricamente y presentado en un documento o transmitido "oralmente". Para Faibisoff y Ely (1978) "información es aquello que reduce la incertidumbre", hay además muchas definiciones relacionadas a este término algunas de las cuales ya se han visto en clases anteriores.

b) **Conocimiento:** De una forma simple se puede decir que conocimiento consiste en información ordenada y estructurada (Mc Hale, 1981). Una misma información puede generar conocimientos de distinto tipo en los individuos (se requiere para ello, según Bretx (1971), la existencia de estructuras preexistentes en la memoria, que sean capaces de retener determinada información para que llegue a formar parte del conocimiento de una persona) de allí la importancia de hacer una valoración de los hábitos de información de los usuarios, puesto que, cada vez es más importante suministrarle aquella información que vaya a transformarse en conocimiento.

c) **Necesidad de información:** Otro concepto para entender los procesos que sigue el usuario en sus hábitos de información, es la necesidad de información, que se puede definir como la sensación de carencia de algo. Line (1974) la define como "aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc."

Es conveniente señalar que a veces los usuarios no saben traducir lo que quieren, y es el documentalista o bibliotecario quien tiene que conseguir que el usuario verbalice sus necesidades reales de información de una forma clara y unívoca.

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

- a) la necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título
- b) 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.

3.2. Necesidad de información. Enfoque:

El enfoque socio-psicológico de los niveles de existencia de las necesidades de información que define Núñez Paula, establece la distinción entre necesidades objetivas de información y necesidades peculiares de información. Estas se presentarían según el autor en dos niveles:

Necesidades objetivas totales, que expresan la necesidad de obtener toda la información que existe con respecto al problema a solucionar.

Necesidades de información mediatizadas por la temática de la actividad, las condiciones y realización de la actividad y las características socio-psicológicas-culturales del usuario de la información.

La peculiaridad está dada por la individualidad del propio cliente de la información y por el tipo de actividad que realiza en cada momento determinado.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

El autor pone de manifiesto de esta manera el carácter objetivo y dinámico de las necesidades de información, ya que éstas se van transformando en el propio proceso de actividad informacional. A medida que el usuario va procesando información en la búsqueda de la solución del problema va a requerir y necesitar diferentes tipos específicos de información para cada momento.

A través del análisis psicológico de los distintos niveles de existencia de las necesidades de formación y el comportamiento del consumidor de la misma, se podrían establecer cinco etapas de decisión del usuario para buscar y obtener información:

1. **Reconocimiento del problema:** surgimiento de la necesidad total de información inicial, que aparece ante la existencia de un problema determinado que lo impulsa a buscar toda la información que pueda existir para ello, y dónde y cómo se puede obtener.
2. **Búsqueda de información:** cuando en el proceso de búsqueda de información intervienen la experiencia anterior, propia y de otros, convirtiendo a esa necesidad total en necesidad peculiar de información.
3. **Evaluación de alternativas:** se definen y valoran las diferentes informaciones y fuentes que el usuario desea, además de las vías de acceso y el lugar donde encontrarlas, en función del interés informativo del usuario.
4. **Decisión de obtener información:** se expresa a través de la demanda de información de acuerdo al servicio de información que ha seleccionado y la fuente donde va a obtener la misma.
5. **Comportamiento pos-servicio:** La satisfacción del usuario estará determinada por la satisfacción de su demanda óptima de información en cada etapa de la actividad, para solucionar su problema, y en la medida en ella se ajuste a las características cambiantes de sus necesidades de información. En el proceso informativo el usuario identifica el problema a resolver y lo reestructura, se retroalimenta para esclarecer su necesidad peculiar, pero no la satisface plenamente si no interactúa con el personal

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

de contacto del sistema de información, quien cumple el papel de formador de nuevas necesidades.

d) Deseo de información

Es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad. Line (1974) define al deseo como aquellos que a un individuo le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por el especialista de información. Suele suceder que los usuarios sean conscientes de sus deseos pero no de sus necesidades, y ambos no siempre coinciden. Para evitar que haya servicios de información que no sean usados, 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.

e) Demanda de información

Es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación, es la formulación expresa de un deseo. Muchas 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 con demandas, lo cual no es tan así, ya que gran parte de las necesidades nunca se transforma en demanda. Es recomendable que el centro trate de identificar aquellas necesidades de información que tiene el colectivo de usuarios que atiende y posteriormente, analice la discrepancia entre esas necesidades que han sido detectadas y las demandas que se han solicitado.

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, que tipo de necesidades son convertidas en demandas y el grado en que éstas reflejan las necesidades reales de los usuarios.

En la mayoría de los centros de información se ignoran las necesidades no expresadas por los usuarios.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Line (1978) dividió los factores que afectaban a la demanda de los documentos en los siguientes tipos:

➤ *Factores independientes del servicio de documentos:*

- volumen de documentos publicados
- disminuciones en el presupuesto
- plantilla de personal suficiente en el centro
- control bibliográfico de obras publicadas
- visibilidad bibliográfica (disponibilidad de las colecciones)

➤ *Factores dependientes del servicio de suministro de documentos*

- esperanza de respuesta positiva
- de que suministren la información en el plazo requerido
- la capacidad de localizar la obra solicitada
- la facilidad de uso del sistema
- costo

f) *Uso de la información*

Se entiende por uso aquello que un individuo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto (Line, 1974). Los usos de información suelen ser indicadores parciales de demandas, las demandas de deseos y los deseos de necesidades. El uso de la información es quizá, uno de los pasos del proceso de transferencia de la información más desconocido. Se conoce lo que un usuario solicita y obtiene de un centro de información, pero suele no saberse qué destino le ha dado a dicha información y la utilidad que ha tenido para él.

Algunos factores que intervienen en el uso de la información, ya que juegan un papel importante a la hora de incrementar la utilización de este recurso son:

- disponibilidad
- calidad
- coste

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

- accesibilidad de la información

Es importante tener en cuenta que cada comunidad de usuarios sigue pautas determinadas en el uso de la información. Por ej. los tecnólogos utilizan información muy accesible, otros colectivos valoran más su pertinencia o exhaustividad.

g) *Experiencia y madurez del usuario*

Los científicos con gran experiencia suelen utilizar, según algunos estudios realizados, la literatura para elegir los temas de investigación, pero no para estar *al día* en su trabajo, los científicos experimentales y tecnólogos suelen utilizar los canales informales (colegios invisibles. Así se denomina al círculo de personas que realizan una investigación, bajo la influencia de un líder con una elevada productividad científica, en torno a ellos se establece una red de comunicación formal o informal). Los científicos sin experiencia, es decir, aquellos que recién se inician en la disciplina científica, utilizan la literatura, tanto para actualizar los temas como para elegir los temas de investigación, ya que no tienen acceso a los colegios invisibles.

h) *Especialización*

Este es un factor determinante en los usuarios, a la hora de decidir los tipos de documentos. Científicos y tecnólogos, suelen utilizar prioritariamente como vehículo de transmisión de sus conocimientos, 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. La industria, dependiendo de su especialización, utiliza también otros tipos de documentos como son: las patentes, las normas y los informes.

El medio donde trabaja el usuario también es convierte en un factor importante para conocer sus necesidades. Puede sentirse más o menos presionado, en cuanto a la calidad de información que demanda, según participe en un equipo de trabajo de prestigio u otro que no tenga ningún reconocimiento.

i) Factores personales

Entre éstos se pueden incluir, el conocimiento de las fuentes de información, la capacidad idiomática del usuario, la motivación por el trabajo y las impresiones subjetivas del usuario, hasta la apariencia física de un servicio o producto de información puede aumentar o disminuir la confianza del usuario en su calidad y, por tanto, su uso.

j) La etapa del proyecto de investigación

La etapa en la que se encuentre el proyecto de investigación también tiene que ser tomada en cuenta, durante la primera etapa o fase de definición, se suele usar una gran cantidad y variedad de recursos de información y las fuentes suelen ser de varios tipos: formales (literatura que ha sido publicada sobre el tema) e informales (contactos informales).

En la segunda etapa, es decir, en la fase metodológica, la información que se utiliza es más concreta y, se produce una mayor selección de las fuentes, primando las de tipo formal.

En la última etapa o fase de presentación se realiza el análisis de los resultados y se lleva a cabo la redacción final, se necesitarán fuentes informales, como los contactos personales para discutir resultados y sacar conclusiones

3.3. Características de los estudios de usuarios

Los estudios de usuarios sistematizan los datos obtenidos, utilizando sus resultados en una adecuada planificación bibliotecaria, se realizan antes de la creación de una unidad o de la iniciación de un servicio, o mientras éste se desarrolla (metodizan lo que antes el bibliotecario debía hacer intuitivamente) y se basan en los siguientes casos:

- a) explicar fenómenos observados
- b) comprender comportamientos
- c) predecir comportamientos

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

d) controlar fenómenos y mejorar el uso de la información,

Los estudios de usuarios pueden también tener los siguientes propósitos complementarios:

- a) el análisis de las necesidades, o sea, el contenido y el tipo de información que se busca y acepta, desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo. Este análisis permite definir los productos, los servicios y hasta la clase de información que mejor se adapta a las distintas circunstancias;
- b) el análisis de los comportamientos de información, que indican cómo se satisfacen normalmente las necesidades, que aclaran el contexto de los productos y servicios.
- c) El análisis de las motivaciones y actitudes, o sea de los valores, de los deseos expresados y ocultos frente a la información y a las actividades que tienen que ver con ella.
- d) Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar espacios, etc.

3.4. Aplicaciones de los estudios de usuarios

- Evaluar los recursos de los centros de información
- Medir la eficacia de los centros de información
- Evaluar el sistema nacional de información (identificar los llamados "silencios territoriales" que se producen como consecuencia de falta de centros de información en determinadas regiones o comunidades del país).
- Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigadores: la investigación es uno de los pilares más importantes sobre los que descansa el desarrollo económico y productivo de un país.
- Evitar un gran número de duplicidades que se producen en los descubrimientos

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

- Facilitar la realización de cursos de formación de usuarios (esta actividad está directamente relacionada con la mayor o menor utilización de la información).

Es fundamental, en primer lugar, realizar una segmentación del mercado, a partir de estudios previos para establecer grupos homogéneos de usuarios en función de hábitos y necesidades de información).

3.5 Análisis del comportamiento de los usuarios

3.6

Del análisis del comportamiento del usuario, ya sea en bibliotecas especializadas o no, se deduce lo siguiente (Di Vietro, María Teresa)

- **Principio del menor esfuerzo:** su existencia real, aunque a veces inconsciente, nos obliga a brindar al usuario las mayores facilidades
- **Resistencia a los cambios:** estos deben ser graduados y con previo aviso: la biblioteca debe evolucionar pero sin revolucionar
- **Mucha información es igual a ninguna:** es necesario controlar la cantidad, dando mayor atención a los filtros de calidad y a los mecanismos de selección.
- **Manuales de uso:** generalmente el usuario prefiere hacer sus propias búsquedas, por lo que es necesario entrenarlo en el manejo de las fuentes.
- **Atraso en la diseminación de la información:** la mayoría de los repertorios se publican después de la aparición y distribución de las publicaciones indizadas, por lo cual se convierten automáticamente en retrospectivos. A esto se debe el éxito de las fuentes rápidas como los contenidos corrientes.
- **Calidad de los servicios:** es preferible prestar menor cantidad de servicios pero de funcionamiento adecuado, que sobredimensionar el sistema y luego no cumplir lo prometido. Es conveniente introducir

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

controles o métodos de evaluación en cada servicio prestado, aplicando las correcciones necesarias.

- **Calidad de la información:** depende únicamente, de la aplicación de una buena política de selección.
- **Conocimiento del sistema:** las evaluaciones parciales pueden indicar servicios o sectores poco usados. El análisis de las causas de su fracaso suele demostrar la falta de conocimiento de su existencia, o de su potencial utilidad.
- **Valorización de la comunicación informal:** la experiencia ha demostrado que es tanto o más importante que la ayuda que pueda prestar el bibliotecario, que la institución provea de un lugar donde colegas de una misma línea de trabajo puedan reunirse a conversar e intercambiar ideas.

El usuario es un individuo, por lo tanto, debe ser tratado en forma aislada y personal.

CAPITULO 4: Contexto social.

4. Unidades de información

La biblioteca es el lugar donde se guardan o custodian los libros.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Otros autores dicen que el término biblioteca puede definirse en dos sentidos:

- Colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos u otros tipos de documentos gráficos, audiovisuales, disponibles para el préstamo o consulta.
- Organismo o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación educativa o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

Analizando detenidamente ambas definiciones observamos que los términos que se enuncian con más frecuencia son: Colección, organización y disponibilidad.

En el Manifiesto de la UNESCO para bibliotecas de 1994, el término biblioteca es definido como un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimientos e información.

En nuestros días la biblioteca debe ser administrada como una empresa sin fines de lucro. Así debe hacerse conocer, publicitar sus servicios, difundir sus acciones, promocionar sus colecciones, para atraer más usuarios.

Hoy en la biblioteca pasa a tener preponderancia la atención que se les debe prestar a los usuarios. En la actualidad se debe atender al usuario y es a él al que toda nuestra tarea deberá estar orientada.

Basándonos en Philip Kotler, considerado como "padre de la mercadotecnia" y considerando lo que a bibliotecas se refiere, su propuesta puede analizarse como la necesidad de mejorar los servicios e incrementar su uso, utilizando canales de comunicación entre, la biblioteca, los usuarios, los bibliotecarios, y demás grupos con los que diariamente se tiene que interactuar.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Destacamos que siempre el producto que ofrece la biblioteca es el servicio y los que el usuario ofrece es su tiempo, sus esfuerzos, sus energías que consume cuando usa ese servicio.

Se destaca que la aplicación del mercadeo es no sólo con los usuarios sino además con los que deciden los presupuestos. Estos o sea los que financian o fijan los presupuestos para las bibliotecas deben ser conscientes de los beneficios sociales que aportan las bibliotecas a las comunidades donde están insertas.

A continuación detallamos algunas características que demuestran cuando la biblioteca está orientada al producto.

- La organización física de la biblioteca se diseña teniendo en cuenta el tipo de materiales bibliográficos o audiovisuales y no según las necesidades del usuario.
- Los bibliotecarios muchas veces deciden qué es lo bueno para el lector, sin tener en cuenta sus gustos, sus necesidades, sus aspiraciones, etc.
- Muchas veces el trabajo diario de biblioteca se dedica más tiempo a la clasificación que a la atención al público.
- La estructura organizativa y los reglamentos suelen ser más importantes que la demanda del usuario.
- Se mide la eficacia del servicio de la biblioteca por el número de usuarios y el número de préstamos y no se tiene en cuenta el efecto que tiene su servicio en la comunidad o por el grado de satisfacción del usuario con los servicios y la atención que se le brinda.

Las características señaladas demuestran que se le da más importancia a lo que se hace y no para quién se hace.

Por lo tanto no siempre el hecho de que la biblioteca publique afiches, emita información en boletines, y distribuya otros materiales promocionales significa que está haciendo mercadeo.

Otros autores como Blaise Cronin opinan que la orientación hacia la mercadotecnia es un intento por maximizar la satisfacción del usuario.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Desde la aparición de la escritura se impuso la necesidad de constituir las colecciones organizadas de documentos. Las bibliotecas generalmente reúnen obras de diversos orígenes esencialmente para el estudio o la investigación

De manera muy simple podemos decir que los archivos dan prioridad a la conservación de los documentos, mientras que las bibliotecas están más bien destinadas a permitir su utilización.

Pese a la revolución que representan las nuevas técnicas de información, no es arriesgado afirmar que durante algún tiempo serán aún necesarios en todo el mundo los archivos y las bibliotecas.

La importancia de unas y otros radica en que, cada cual a su manera reúnen y conservan documentos en un medio ambiente favorable para su estudio.

Explorar hechos conocidos sino también de hacer progresar a la ciencia y a la razón. Ofreciendo ocasión a los usuarios de distraerse e instruirse. (PARKER, Stephen)

La importancia que reviste los estudios de usuarios en la biblioteca hoy significa que hoy sin usuarios las Unidades de información no tendrían razón de ser. Generalmente se muestran resultados acerca de la cantidad de usuarios que a la calidad de los servicios.

Hoy en la biblioteca pasa a tener preponderancia la atención que se les debe prestar a los usuarios. Es a él al que toda nuestra tarea deberá estar dirigida. De aquella biblioteca que se prestaba más atención a los procesos técnicos de descripción y análisis del material documental hemos pasado a dar más énfasis a la atención al usuario y sus necesidades de búsqueda, estudio e investigación.

Si presentamos esta cuestión a través de un devenir histórico que en un primer momento se le dio importancia a la acumulación y conservación de información en un soporte determinado, como la arcilla, el pergamino, en la edad media, hasta la aparición del libro, en la edad moderna.

El descubrimiento de la imprenta hace que el libro se convierta en el soporte fundamental de los últimos cinco siglos. Esta expansión implica la construcción y crecimiento de cientos de bibliotecas.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

En la edad contemporánea se acelera la necesidad de resolver la cuestión organizacional en función también de un usuario, cada vez más amplio, con mayores derechos reconocidos de accesibilidad. Con la explosión de la información en el siglo XX, principalmente científica, permite establecer metodologías de estudio y acercar innovaciones tecnológicas, reproducción de conocimientos y de los medios que los contienen, ya no existen sólo libros o revistas impresas, sino también información que necesita de la intermediación de una máquina, diapositivas, películas, grabaciones sonoras, etc.

Las bibliotecas conformarán colecciones diversas y algunas se especializarán en un usuario determinado. No alcanza con reorganizar colecciones o edificios y trajo aparejado para los responsables de las bibliotecas el asumir el aspecto de profesionalidad.

Al sumar esto a la función del responsable de la biblioteca, éste además debía velar por el procesamiento de los distintos tipos de materiales y la confección y aplicación de normas que permitieran una mejora cualitativa de los datos, la investigación y/o aplicación de las técnicas para consulta rápida y eficiente de la colección, el conocimiento operativo al menos de tecnologías incorporadas, la implementación de diversos servicios. Todo esto y sus relaciones conformaron a la biblioteca como sistema y a la información, su producto, como eje del mismo.

Surge la automatización que intenta gestionar la información en un soporte digital para lograr administrarla. Puede abarcar aspectos de la administración, como ya hemos citado como los procesos de ingreso de información, las capacidades de consulta en línea, la digitalización para el control de existencias o la seguridad antirrobo o antiincendio.

El proceso de automatización tuvo sus inicios en la primera mitad del siglo XX con los intentos de mecanizar algunas de las tareas que a diaria se realizan, procurando limitar esfuerzos manuales. Hoy, en los umbrales del siglo XXI con el advenimiento de la computadora personal (PC) se realizan procesos de gestión integral de la biblioteca en equipamientos de escritorio.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Destacamos las artes de cooperación, que es lo que lidera gran parte de los proyectos info-bibliográficos que permitieron plasmar la idea de comunidad informativa-documental.

Hoy los procesos señalados siguen en marcha, los equipos seguirán actualizándose, aparecerán nuevos software, las fuentes de datos serán otras, habrá nuevos avances en las investigaciones en el campo de la informática y las telecomunicaciones ofrecerán nuevas capacidades que responderán a nuevas demandas. Todo esto ha dado en llamar a esta sociedad en la "sociedad del conocimiento o sociedad de la información"

El porqué automatizar la biblioteca viene a dar respuesta al crecimiento documental y a la multiplicación y diversificación de usuarios.

En general hoy se visualiza la necesidad de automatizar las bibliotecas en razón de haber duplicado y hasta triplicado su número de usuarios y su personal atiborrado de trabajo.

Ampliando este análisis señalamos algunas ventajas de la automatización:

- Se evitan repeticiones de tareas y datos.
- Los datos son mejores utilizados.
- Los procesos son más coherentes y potentes.
- Se puede compartir más y mejor información.
- Se accede a importante información en nuevos soportes digitales
- Se prevé estadísticas en función de una completa gama de indicadores.

Pero en esta nueva era "digital" todos los componentes han sido sometidos a cambios y el énfasis vuelve a correrse, porque cambian los soportes de la información, porque el usuario puede no ser sólo el que asiste presencialmente a la biblioteca, ni siquiera ser exclusivamente el perteneciente a la comunidad local, o sea la posibilidad de un usuario virtual.

La tarea principal del bibliotecario es hacia el usuario y sus necesidades. Este es hoy el nuevo enfoque de la administración en bibliotecas.

4.1 Camino hacia la sociedad de la información

Pensamos que es necesario conformar un marco conceptual que conduzca a conocer las realidades existentes en el contexto social, donde está inmersa la actividad de la biblioteca para comprender el por qué los estudios de usuarios de la información, que contenidos desarrollar y cómo secuenciarlos.

Describir a la sociedad de la información, muy especialmente la de América Latina, requiere contemplar las exigencias propias de la región y en especial la de cada país. En una palabra, tener en cuenta la experiencia de las naciones más desarrolladas pero, adaptándolas a las realidades particulares.

Las diferencias que existen entre los diferentes niveles sociales, se manifiestan particularmente en lo económico, constituyendo lo que podría denominarse "brechas de la información".

Para poder considerarse integrante de una sociedad de la información debemos:

- Tener la información disponible
- Con fácil acceso
- Que se aproveche cotidianamente

La producción de la información constituye en cada localidad la diversidad y la pluralidad, ambos integrantes a su vez de la globalidad y ella deberíamos estar representados. De esta manera lograremos conocernos y también conocer al otro, aceptar y convivir con la diversidad y la pluralidad.

Expresando nuestras ideas, eligiendo formas de vida, fortaleciendo lazos democráticos, buscando igualdad de oportunidades y bienestar para todos a partir del trabajo y el conocimiento.

La capacidad para comunicar no sólo a larga distancia sino también por medio de documentos escritos y gráficos, es una característica peculiar del ser humano y la utilización de esos documentos son actividades humanas y a lo largo

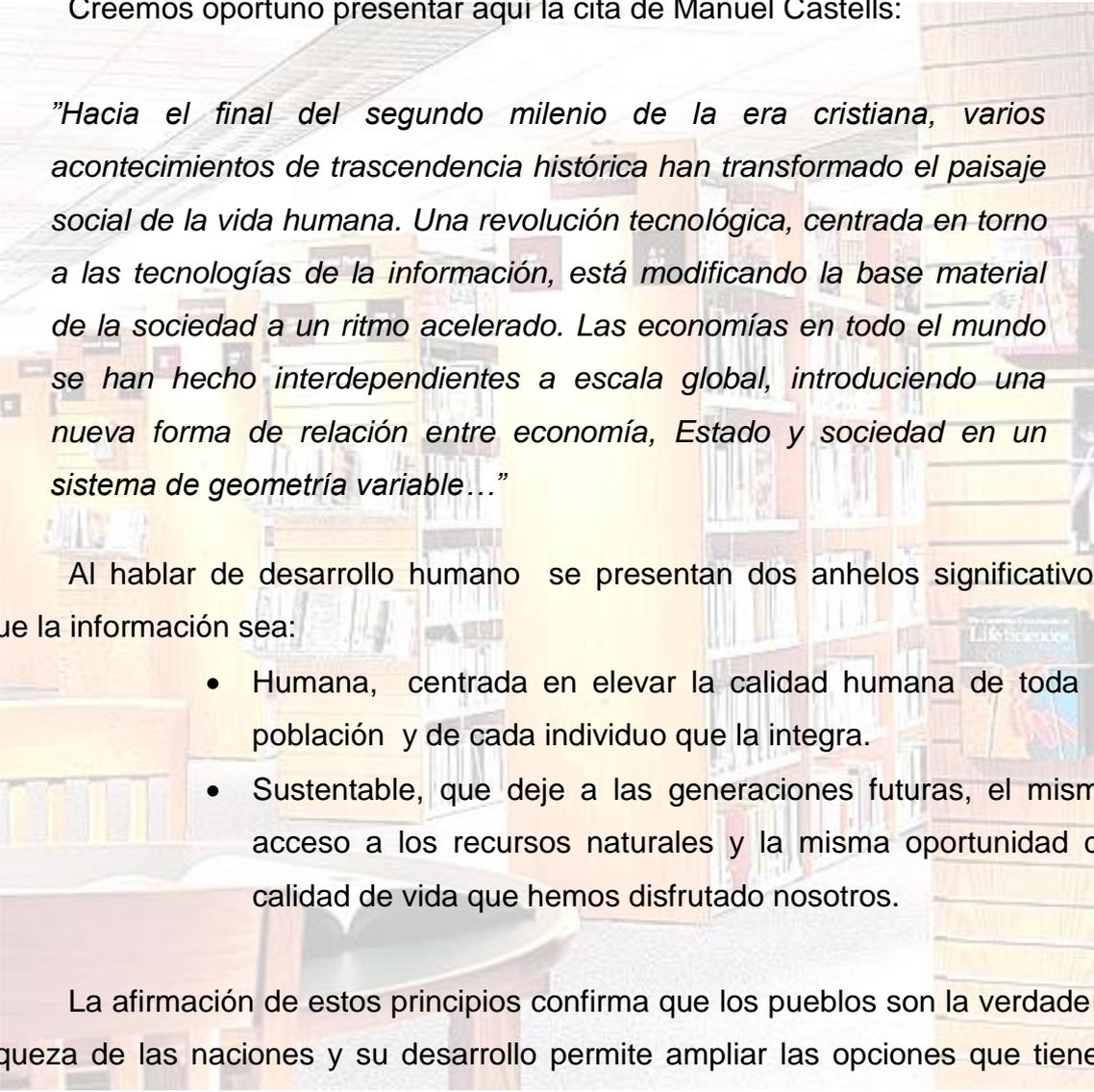
Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

del tiempo han desempeñado un papel importante en el desarrollo de la civilización.

En una sociedad de la información dentro de un contexto en permanente intercambio, la universidad no puede perder su carácter universal, abierto, plural, libre y dialogante.

Creemos oportuno presentar aquí la cita de Manuel Castells:



"Hacia el final del segundo milenio de la era cristiana, varios acontecimientos de trascendencia histórica han transformado el paisaje social de la vida humana. Una revolución tecnológica, centrada en torno a las tecnologías de la información, está modificando la base material de la sociedad a un ritmo acelerado. Las economías en todo el mundo se han hecho interdependientes a escala global, introduciendo una nueva forma de relación entre economía, Estado y sociedad en un sistema de geometría variable..."

Al hablar de desarrollo humano se presentan dos anhelos significativos, que la información sea:

- Humana, centrada en elevar la calidad humana de toda la población y de cada individuo que la integra.
- Sustentable, que deje a las generaciones futuras, el mismo acceso a los recursos naturales y la misma oportunidad de calidad de vida que hemos disfrutado nosotros.

La afirmación de estos principios confirma que los pueblos son la verdadera riqueza de las naciones y su desarrollo permite ampliar las opciones que tienen para vivir de acuerdo con sus valores.

Somos conscientes que algunas de las tendencias que creíamos que harían la vida más segura, incluyendo aquí el progreso de la ciencia y la tecnología, tienen a menudo el efecto contrario.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

En el mundo se observa que algunas firmas y actores sociales tienen mayores posibilidades de inclusión en la llamada "Aldea global" y otros totalmente excluidos.

El siglo XX deja como legado la información y la globalización, marcando la llamada "era de la información-globalización". Así podríamos describir esta herencia : los viajes a la luna, los avances en el conocimiento del cosmos, la revolución de las comunicaciones y el transporte, la clonación y la posibilidad de procrear artificialmente la vida humana .

La sociedad de información ha cambiado nuestros hábitos, las Unidades de Información no han sido ajenas a estas transformaciones y se han en cuanto a biblioteca especial señala: "tres son los elementos que la caracterizan:

- la naturaleza o carácter de la colección,
- categoría o clase de usuarios que la frecuentan
- función educadora que debe cumplir en el seno de la comunidad

4. 2 Argentina en la Sociedad de la Información

En nuestro país el desarrollo tecnológico se asemeja a la de los países desarrollados. Desde esa afirmación podemos decir que en Argentina la brecha digital, tanto en infraestructura como a la alfabetización digital, el desarrollo de contenidos útiles, especialmente vinculados con la producción presenta un verdadero desafío.

A partir del año 2003 se pone en marcha el acceso a la información pública a través de un sistema integral para que todos podamos acceder a la información

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

relativa al desarrollo de sus actividades, facilitar el control de la gestión y fomentar la participación activa en el ámbito nacional.

En el año 2005 se firma el Plan Nacional de Gobierno electrónico que facilita la vinculación del ciudadano con el Estado. Así se pretende mejorar la gestión pública, reducir los costos en los procedimientos y facilitar la participación e integración de los ciudadanos en los procesos políticos.

Se denomina "brecha digital" a la imposibilidad que la sociedad tiene de contar con la tecnología requerida para alcanzar el mismo acceso a la información. O sea es la distancia tecnológica entre individuos, familias, empresas, grupos de interés, países en el acceso a la información y a las tecnologías de la comunicación.

Cinco puntos señalan las posibilidades de superar las limitaciones de la sociedad de la información:

- Conectividad y acceso
- Información
- Educación
- Fortalecimiento de empresas tecnológicas
- Participación en foros y organismos especializados en Internet.

Según registro del World State dado en el año 2005 , en el cual compara el ingreso de usuarios de Internet en relación a la población existente

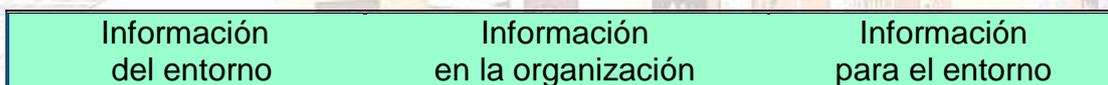
	POBLACIÓN	USUARIOS INTERNET	TASA DE USUARIOS
América del Norte	328.387.059	297.057.408	68.2 %
América del Sur, Central y Caribe	546.723.509	72.953.597	13.3 %
Argentina	38.454. 000	7.500.000	20.0 %

Fuente ITU (30 de noviembre de 2005)

Según el análisis realizado se observa la necesidad de alfabetización digital. Ya en América Latina y el Caribe se han instalado Tele centros para contrarrestar lo señalado. Estas instalaciones permitirían fortalecer la dinámica de acceso y difusión de la tecnología para el desarrollo económico y social, ampliando las oportunidades de inserción en la sociedad de la información.

Hoy en día se depende cada vez más de las tecnologías de la información.

Basándonos en el análisis de Cornella Alfons (1998) en su trabajo sobre ecología de la información. Presenta un esquema sobre la importancia de la información en las organizaciones:



De esta manera toda la información que sale vuelve a ingresar en el circuito con nuevos contenidos, modificando o generando nuevos conocimientos.

Estudiar usuarios en base a sus necesidades, destinados a que éstos puedan optimizar la búsqueda y hacer un uso adecuado de la información.

Por todo lo expuesto decimos que la información en el mundo de hoy es de suma importancia pero es necesario siempre preguntarse cómo se distribuye a la sociedad y de qué forma se utilizarán para que los hombres tengan un acceso equitativo en un mundo dispar.

4.3 Sociedad de la comunicación. Comunicación. Información.

Comunicación

El concepto de comunicación es altamente trabajado por diferentes líneas de investigación pero en la presente tesis se seguirá la línea de las indagaciones relacionadas con la comunicación personal.

Etimológicamente el sustantivo comunicación - derivado del verbo comunicar es tomado del latín *communicare* "compartir", "tener comunicaciones (con alguien)"- y ya estaba en circulación allá por 1440, existiendo prueba de su empleo en las obras del Marqués de Santillana y Alfonso de la Torre

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

(Corominas,1976, p. 163) incorporándose al vocabulario científico en la década del 70.

En lo que respecta al concepto en si mismo, aunque con distinta significación lo encontramos a lo largo de la historia y por citar una de las culturas más antiguas que lo empleaban se puede referir a los griegos quienes cultivaban esta noción de comunicación al enseñar una de sus principales disciplinas, la oratoria.

El concepto comunicación estuvo siempre presente entre los individuos aunque su estudio, teorización y sistematización se hayan dado con posterioridad- por lo tanto es un elemento que no puede estar ausente en el presente análisis.

En el quehacer bibliotecológico la comunicación es un valor fundamental puesto que a través de ella se vehiculiza la información.



Si en algo impresionan los nuevos avances de la informática es en su incidencia en el entorno: en las formas de comunicación entre las personas e instituciones y en los modos en que éstas organizan las relaciones humanas.

“La comunicación tiene lugar entre dos seres (individuales o colectivos, animados o inanimados) que no están aislados, y el fenómeno de la comunicación consiste en el paso de algo de uno de aquellos seres al otro” (Bosh, 1998, p. 25)

Dentro de esta perspectiva se continuarán las concepciones formuladas en el libro Sociología de la comunicación (Marín, García Galera y Ruiz San Román, 1999) en donde los autores distinguen:

- una comunicación intrapersonal como “aquella que tiene lugar en el interior de nosotros mismos” entendiéndose por esto un proceso cognitivo y un discurrir interno de reflexión.
- una comunicación interpersonal - vital e imprescindible para todo ser social- vista entre otros aspectos como que “la capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

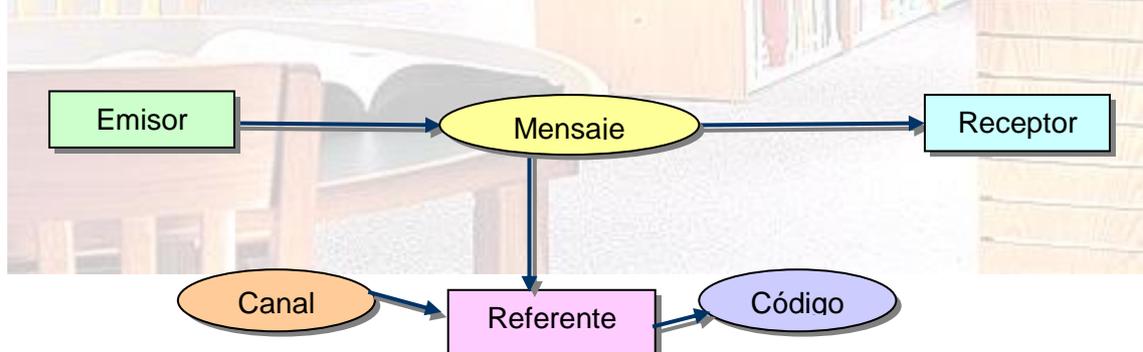
grado en que la conducta comunicativa ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilita a los otros la satisfacción de las suyas" Concepto este que con los años será enunciado como retroalimentación, comunicación de retorno o "feedback".

- una comunicación en las organizaciones con las formas en que se comunican sus miembros.

Siendo reconocidas las siguientes:

- "comunicación ascendente (desde la base de la estructura organizacional a la jerarquía),
- comunicación descendente (desde la jerarquía a la base de la estructura organizacional)
- comunicación horizontal (entre los miembros que se encuentran a un mismo nivel dentro de la estructura)."

En lo concerniente a los elementos que integran la comunicación como sistema se rescata la representación del esquema tradicional formulado por Claude Shannon y Warren Weaver y que fuera enriquecido por el lingüista ruso Román Jakobson en lo que se dio en llamar Circuito de la comunicación verbal. En él se reconocen seis elementos que conforman la matriz básica de la comunicación, ellos son:



El *emisor*, *mensaje* y *receptor* (ampliamente e históricamente trabajados en las primeras investigaciones) y otros tres que tienen que ver con: el *contexto* es decir

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

aquello de lo cual se habla - llamado también por algunos *referente*-, el *código* visualizado como el sistema de signos que hace posible la comunicación en cuanto es común al emisor y receptor, y por último el *canal* o medio físico por el que transita el mensaje.

Si bien este circuito es criticado por ser eminentemente unidireccional, -se recuerda que *"la comunicación verbal conlleva casi siempre una intención deliberada: transmitir un mensaje a alguien, en algún lugar, sin contemplar si el mensaje es recibido o comprendido por aquellos a quienes va dirigido"* (Ellis y Mc Clintock, 1993)- puesto que no hace referencia a la ida y vuelta o retroalimentación entre el emisor y receptor, se tomará solamente a los efectos del reconocimiento de sus elementos.

Finalmente se seguirá la línea de que hay comunicación personal cuando *"una persona responde a un mensaje y le asigna significado, siendo el mensaje unos símbolos o cosas materiales a los que la gente está atenta y crean significados en el proceso de la comunicación"* (Marín, García Galera y Ruiz San Román 1999)

Información

Fenómeno tan consustancial al hombre y a la sociedad creada por éste- es un pilar insoslayable de las Unidades de Información. A ella se le confiere en muchos estamentos la condición de necesidad elemental, comparable a aquellas otras atribuidas por la propia biología humana, y es razonable que esto suceda así entre los bibliotecarios y documentalistas de una cultura informacional en donde la lógica imperante estriba precisamente en el flujo de conocimientos proporcionado por la información.

El carácter activo de ésta, es decir, el hecho de apoyarse siempre en otra. Información significa "dar forma", significación. Los seres vivos, sin excepción se enfrentan a la necesidad de adecuarse en forma permanente a las condiciones del entorno.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Los datos más simples perceptibles mediante los sentidos, representan insumos para generar información, la cual se emplea para apoyar la toma de decisiones y sustentar las propias acciones.

Por lo tanto definimos al concepto de información como un mensaje, normalmente bajo la forma de un documento o algún tipo de comunicación audible o visible. Tiene un emisor y un receptor.

La información es capaz de cambiar la forma en que el receptor percibe algo, es capaz de impactar sobre sus juicios de valor y comportamientos. Por lo tanto es el receptor y no el emisor el que decide si el mensaje que ha recibido es realmente información, es decir si le informa.

Ratificamos la información es un recurso relevante en el desarrollo científico y técnico de la sociedad moderna, es el vehículo que transmite el conocimiento.

Por lo tanto es un elemento esencial para el bienestar y el progreso. Es necesaria para la toma de decisiones, el acceso y el uso de ella ha dividido a los ciudadanos en pobres y ricos en información.

Unos que no tienen acceso a ella y otros que tienen acceso a la información para la toma de decisiones acertadas y satisfactorias.

CURRAS, Emilia dice que la información no existe por sí misma y que sólo se produce en nuestro cerebro cuando la percibimos, analizamos y enjuiciamos, según la intencionalidad que captamos en ella. La autora considera a la información desde dos enfoques distintos:

- La información como fenómeno, la cual se genera en el entorno, independientemente de nosotros y es susceptible de captarse en forma consciente o inconsciente.
- La información como proceso, elaborada por nosotros mismos a partir de documentos.

En los últimos tiempos debido al crecimiento explosivo de la información las organizaciones necesitan de una gestión adecuada para mantener sus procesos productivos y comerciales.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Otros autores opinan que el concepto de "gestión de información" ha sido facilitado por dos factores:

- El incremento del uso de tecnologías que facilitan el almacenamiento
- El procesamiento de grandes cantidades de datos en el nivel de alfabetización informativa de la fuerza laboral.

Así a la información la entendemos como la significación que adquieren los datos como resultado de un proceso consciente e intencional de adecuación de tres elementos:

- datos del entorno
- propósitos y contexto de aplicación
- estructura de conocimientos del sujeto.

Es conveniente señalar que a veces los usuarios no saben traducir lo que quieren, y es el documentalista o bibliotecario, como mediador comprometido, quien tiene que conseguir que el usuario verbalice sus necesidades reales de información de una forma clara y unívoca.

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

- a) la necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título.
- b) 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.

Conocimiento

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Según el diccionario conocimiento es el producto o resultado de ser instruido, el conjunto de cosas sobre las que se sabe o que están contenidas en la ciencia.

El mismo diccionario acepta que la existencia de conocimiento es muy difícil de observar y reduce su presencia a la detección de sus efectos posteriores. Los conocimientos se almacenan en la persona o en otro tipo de agentes. Esto hace que sea casi imposible observarlos.

Para otros autores, como Davenport y Prusak el conocimiento es una mezcla de valores, información y "saber hacer" que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información y es útil para la acción. Se origina y aplica en la mente de los conocedores.

En las organizaciones con frecuencia no sólo se encuentra dentro de documentos o almacenes de datos, sino también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas y normas.

Otros dicen que el conocimiento es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada.

El conocimiento existe dentro de las personas, como parte de la complejidad humana y de nuestra impredecibilidad. Aunque solemos pensar en activos definibles y concretos. Los activos de conocimiento son mucho más difíciles de manejar. El conocimiento puede ser visto como un proceso o como un stock.

El conocimiento deriva de la información, así como la información deriva de los datos. Para que la información se convierta en conocimiento, las personas deben hacer prácticamente todo el trabajo. Esta transformación se produce por:

- Comparación
- Consecuencias
- Conexiones
- Conversación

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Estas actividades señaladas de creación del conocimiento tienen lugar dentro y entre personas. Al igual que encontramos datos en registros e información en mensajes, podemos obtener conocimiento de individuos, grupos de conocimiento o incluso en rutinas organizativas.

Datos

Es un conjunto discreto de factores objetivos sobre un hecho real. Las organizaciones actuales normalmente almacenan mediante el uso de tecnologías.

Desde un punto de vista cuantitativo las empresas evalúan la gestión de los datos en términos de coste, velocidad y capacidad.

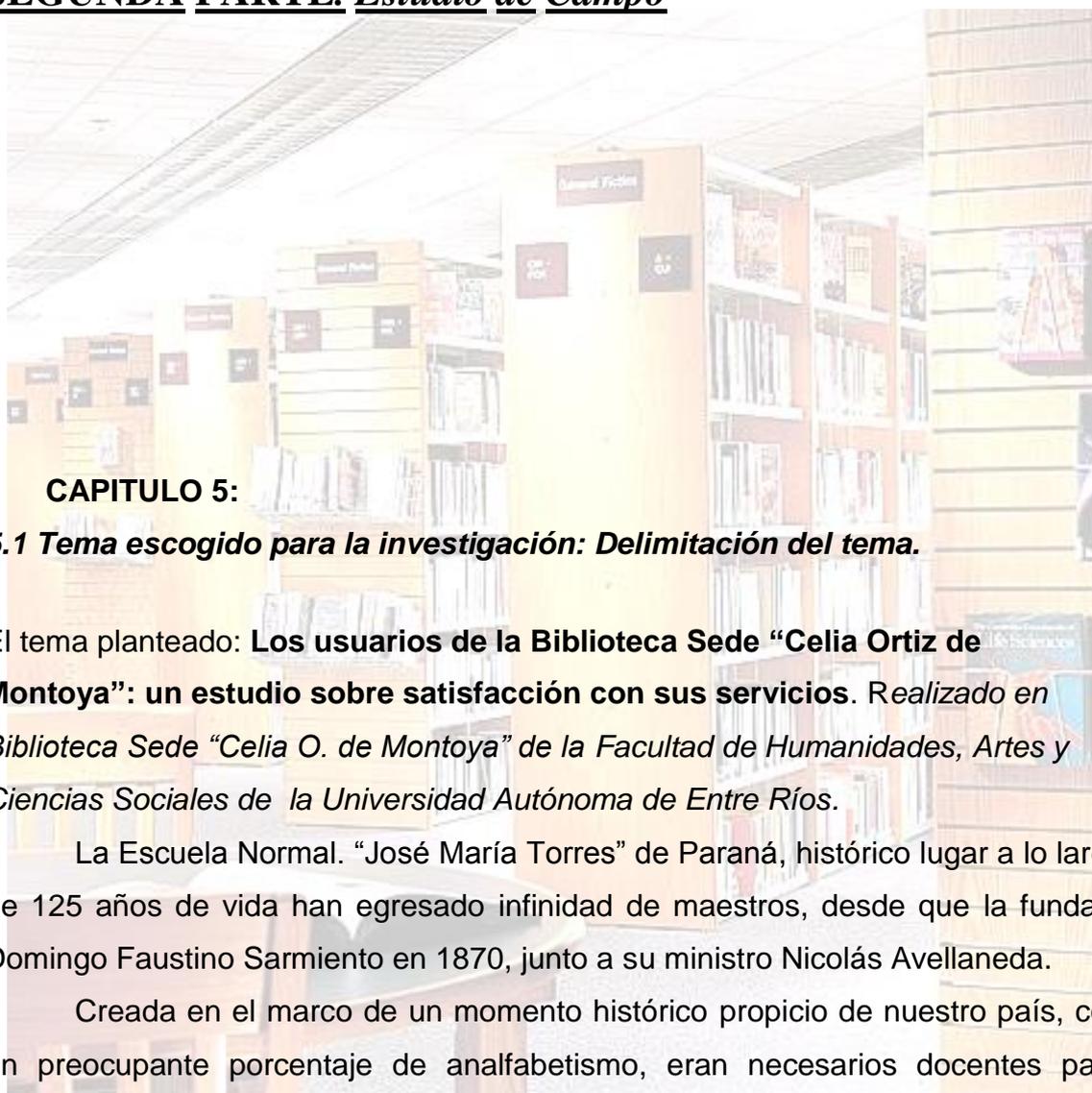
Demasiados datos hacen más complicado identificar aquellos que son relevantes y más importantes es que los datos no tienen significado en sí mismos.

Los datos describen únicamente una parte de lo que pasa en la realidad, no proporcionan juicios de valor o interpretaciones y por lo tanto no son orientativos para la acción.

<p style="text-align: center;">DATOS</p> <p>Observaciones sencillas de los estados del mundo.</p>	<p style="text-align: center;">INFORMACIÓN</p> <p>Datos dotados de pertinencia y propósito</p>	<p style="text-align: center;">CONOCIMIENTO</p> <p>Información valiosa de la mente humana. Incluye reflexión, síntesis y contexto</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se estructuran fácilmente. ✓ Se capturan con facilidad en las máquinas. ✓ Se cuantifican. ✓ Se transfieren con facilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Requiere una unidad de análisis. ✓ Necesita consenso sobre el significado. ✓ La intermediación humana es indispensable. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Difícil de estructurar. ✓ Difícil de capturar en las máquinas. ✓ A menudo es tácito. ✓ La transferencia es complicada.

Comparación entre datos, información y conocimiento

SEGUNDA PARTE. Estudio de Campo



CAPITULO 5:

5.1 Tema escogido para la investigación: Delimitación del tema.

El tema planteado: **Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.** *Realizado en Biblioteca Sede "Celia O. de Montoya" de la Facultad de Humanidades, Artes y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Entre Ríos.*

La Escuela Normal. "José María Torres" de Paraná, histórico lugar a lo largo de 125 años de vida han egresado infinidad de maestros, desde que la fundara Domingo Faustino Sarmiento en 1870, junto a su ministro Nicolás Avellaneda.

Creada en el marco de un momento histórico propicio de nuestro país, con un preocupante porcentaje de analfabetismo, eran necesarios docentes para superar estas falencias y la Escuela Normal de Paraná fue precursora en esta formación. Junto a ella se ubicó la Biblioteca, su Director George STERNS equipó con muebles, traídos especialmente de E.E.U.U. hoy lleva el nombre de la prestigiosa educadora entrerriana Celia Ortiz de Montoya .

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

En un rápido recorrido por el devenir histórico recordamos que funcionó también aquí, el Instituto Nacional del Profesorado Secundario hasta 1999, y a partir del 2000 la Universidad Autónoma de Entre Ríos.

La **Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya"**, representa un importante legado cultural de nuestros tiempos.

5.2 Formulación del tema. Justificación

Intentaremos investigar la importancia de los distintos actores y espacios que componen la biblioteca como **usuarios, colección, formador (referencista) edificio, personal**, su interrelación hasta la gestión y administración. A ellos incorporamos el concepto de marketing, como una necesidad de nuestros tiempos.

Trataremos de seleccionar, secuenciar y articular información acerca de nuestro tema de investigación, organizando los contenidos, de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Mucho de lo expresado en este trabajo, es el resultado de nuestra experiencia en la biblioteca, donde la formación de usuarios fue siempre una de nuestras preocupaciones.

El tiempo se encargará de enriquecerlo o modificarlo. Desde nuestra posición trataremos de sostener esta tarea en forma eficiente, para que los alumnos se desempeñen con eficacia.

Este trabajo de investigación se enmarca dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje y surge como una demanda del ejercicio de nuestra profesión. Aquí el **estudio de usuarios** es entendido como un proceso de búsqueda o intercambio permanente entre el sujeto que aprende (usuario) y el sujeto que coordina o enseña (Formador- Referencista - Bibliotecario)

Presentado así, como intercambio de experiencias cuya finalidad es un cambio de actitud y de aptitud, mucho más amplio, permitirá adquirir otras formas de saber hacer, dentro de un proceso continuo de aprehensión del conocimiento, más allá del espacio físico de la biblioteca.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Quienes trabajamos desde hace más de una década en una biblioteca importante, como la que describimos, se nos presenta a diario la **realidad del usuario y la realidad de la biblioteca**, obligándola a ésta adaptarse a los cambios permanentemente.

Esta adecuación a los tiempos, en el momento requerido, ha permitido triplicar el caudal de usuarios en los últimos cinco años.

Se pueden calcular los índices de satisfacción de la demanda por la necesidad de reforzar el personal Referencista, en determinadas etapas del año lectivo.

La permanente respuesta a las necesidades de material bibliográfico, que los Coordinadores de Carreras nos presentan y que en la medida de lo posible, las autoridades nos autorizan a adquirir, permite brindar un servicio actualizado y concretar los objetivos planteados de lograr eficacia y calidad en nuestra tarea diaria.

Lo expresado nos permite **valorar la comunicación permanente** con los colegas, intercambiando ideas, acerca del servicio que ofrecemos, para poder desempeñarnos con eficacia, en una misma línea de trabajo, capitalizando hasta los encuentros ocasionales, considerando al usuario como un individuo, al que se debe tratar en forma, personal y respetuosa.

La evaluación continua nos permite observar si los cambios efectuados produjeron el efecto esperado o no.

Hoy en la biblioteca se tiene especial cuidado en la atención que se les presta a los usuarios. Hoy se atiende al usuario con profesionalidad y deferencia. Desde esta Biblioteca Sede se realizan círculos de estudio permanente, para lograr que la tarea se desarrolle con satisfacción y eficacia.

Destacamos que siempre el producto que ofrece la biblioteca es el servicio y lo que el usuario ofrece es su tiempo, sus esfuerzos, sus energías.

Con la explosión de la información en el siglo XX, principalmente científica, permite establecer metodologías de estudio y acercar innovaciones tecnológicas, reproducción de conocimientos y de los medios que los contienen, ya no existen sólo libros o revistas impresas, sino también información que necesita de la

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

intermediación de una máquina, diapositivas, películas, grabaciones sonoras, etc. y el imponderable aporte del personal especializado.

Las bibliotecas conformarán colecciones diversas y algunas se especializarán en un usuario determinado.

Pero no obstante, no alcanza con reorganizar colecciones o edificios, sino que además para los responsables de las bibliotecas, el asumir el aspecto de profesionalidad se suma a la función del responsable de la biblioteca: velar por el procesamiento de los distintos tipos de materiales y la confección y aplicación de normas que permitan una mejora cualitativa de los datos.

La investigación y/o aplicación de las técnicas para consulta rápida y eficiente de la colección, el conocimiento operativo al menos de tecnologías incorporadas, la implementación de diversos servicios, conforman a la biblioteca como sistema y a la información, su producto, como eje del mismo.

Pero en esta nueva era "digital" todos los componentes han sido sometidos a cambios y como éstos no se detienen, porque:

- cambian los soportes de la información,
- el usuario puede no ser sólo el que asiste presencialmente a la biblioteca,
- ni siquiera es exclusivamente perteneciente a la comunidad local, hablamos del usuario virtual.

Por todo lo expuesto afirmamos que:

- *La tarea principal del bibliotecario es hacia el usuario y sus necesidades.*
- *Este es hoy el nuevo enfoque de la administración en bibliotecas.*

En esta institución este estudio de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental. A raíz de este estudio, las autoridades de la Facultad, incluyeron la

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

temática en el **Propedéutico la Formación de Usuarios**, como eje, como parte primordial en el inicio de la vida académica y durante los siguientes años.... porque:

- *Ayuda a que los estudiantes puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y en constante cambio, capaz de afrontar el reto a aprender durante toda la vida.*

5.3 Objetivos

Objetivos generales

- Valorar la importancia de los estudios de usuarios como fuente de información. de apoyo al proceso de planificación y toma de decisiones.
- Reconocer distintos métodos recogidos de la información
- Interpretar los distintos factores que influyen en las necesidades de la información.
- Juzgar críticamente los instrumentos y recursos que se utilizan en la biblioteca para la comunicación(marketing)
- Promover intercambio de recursos, servicios y/o actividades con otras instituciones que tiendan a focalizar el tratamiento de problemas educativos que involucran la dimensión comunitaria de la gestión institucional.

Objetivos específicos

Lograr que los usuarios de la biblioteca universitaria "Celia O. de Montoya" logren:

- Conocer el uso de la información y la comunicación.
- Comprender los acuerdos que marca el Reglamento de funcionamiento de la biblioteca.
- Identificar necesidades e intereses institucionales de innovación.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

- Valorar el fuerte compromiso profesional de los actores que integran la institución
- Fortalecer la autonomía de gestión de la biblioteca.
- Promover la calidad educativa mediante estrategias de asistencia técnica.

5.4. Materiales y métodos.

El grupo de usuarios al que se le tomo la muestra, pertenece a la FHACS de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, conformado esta, por, estudiantes, docentes, no docentes, investigadores y público en general.

Se aplico para la recolección de datos, la **encuesta de satisfacción de servicios** que combina **eficiencia y eficacia de los servicios**. Que presta la biblioteca Central "celia O. de Montoya a sus usuarios. A través de los resultados se pudo conocer los hábitos de información del usuario, su comportamiento informativo, que necesidades informativas tiene, que esperan de la biblioteca y si están o no satisfechos. Y cuales son las carreras con más conductas lectoras.

Esto nos permitió a través del análisis practicado un conocimiento para desarrollar y orientar la **Formación de Usuarios (Anexo)**.

Se realizó la encuesta en un semestre, midiéndolas en distintas franjas horarias, excluyendo los viernes; horario que se tomó al azar (horario reducido entre mañana, tarde y noche)

Se aplicó desde marzo a julio de 2009. Existiendo, exámenes parciales y finales y también un periodo de receso ocasionado por la gripe A.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Se deja aclarado que el horario de atención al público de nuestra biblioteca Sede, es de 7:00 a 22: 00 hs. Concurren diariamente entre 400 y 500 usuarios.

Se trabajo en relación a 1000 usuarios

5.5. MODELO DE ENCUESTA

Encuesta de satisfacción de servicios de la Biblioteca "Celia O. de Montoya" de la
Facultad de Humanidades, Artes y Ciencias Sociales
Universidad Autónoma de Entre Ríos

CARRERA:.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	DOCENTE	ALUMNO	INVESTIG.

I- Utilidad de la biblioteca	Nivel de servicios que observo. (Marque con una cruz)		
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
Conocimiento del reglamento.			
Plazos de préstamos.			
Cantidad de libros por préstamos a domicilio.			
Difusión de novedades (bibliografía – revistas – DVD)			
Disposición en la atención a los usuarios.			
Interpreta las necesidades de los usuarios.			

II. La biblioteca como lugar	Nivel de servicios que observo. (Marque con una cruz)		
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
El espacio de la biblioteca estimula el aprendizaje.			
Es un lugar cómodo para el estudio, la investigación.			
Números de puestos de lectura y/o estudio.			
Puestos informáticos. Manejo de bases de datos.			

III. Acceso y control de la información.	Nivel de servicios que observo. (Marque con una cruz)		
	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
Los libros de mi especialidad son suficientes.			
Actualización de la bibliografía.			
Estado de conservación de los libros.			
El servicio de información, brinda herramientas para localizar, recuperar y orientar la investigación .			
La biblioteca es importante para el desarrollo de mi carrera.			
Influye la comunicación en el proceso de informarse.			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

5.6. Resultados

Resulta el siguiente estudio en cuanto al uso de la biblioteca en:

- I. Utilidad de la biblioteca.
- II. La biblioteca como lugar.
- III. Acceso y control de la información.

Información recopilada a través de encuesta.

I. Utilidad de la biblioteca:

- ☞ Conocimiento del reglamento.
- ☞ Plazos de préstamos.
- ☞ Cantidad de libros por préstamos a domicilio.
- ☞ Difusión de novedades (bibliografía – revistas – DVD)
- ☞ Disposición en la atención a los usuarios.
- ☞ Interpreta las necesidades de los usuarios.

II. La biblioteca como lugar:

- ☞ El espacio de la biblioteca estimula el aprendizaje.
- ☞ Es un lugar cómodo para el estudio, la investigación.
- ☞ Números de puestos de lectura y/o estudio.

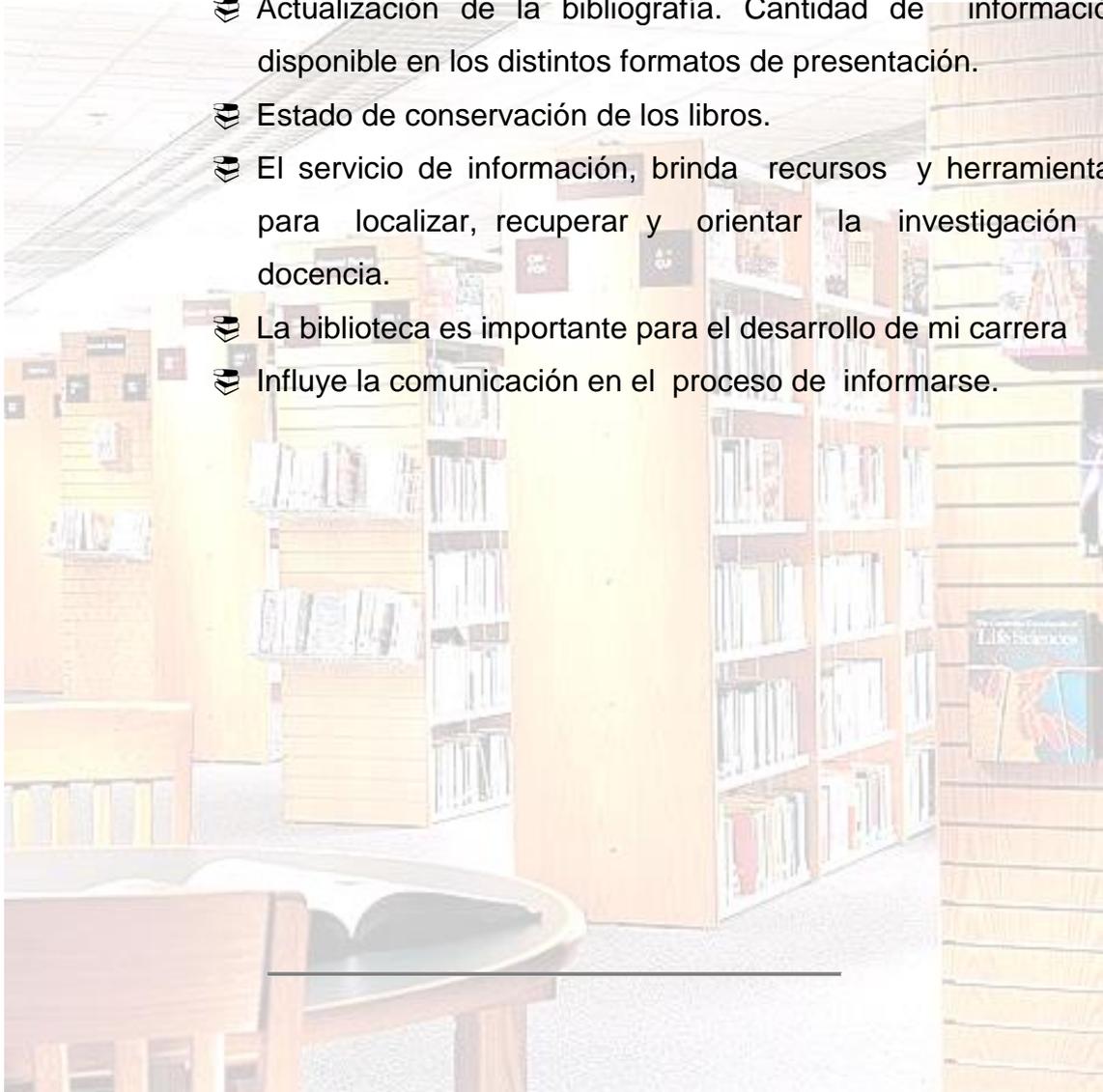
Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

☞ Puestos informáticos. Manejo de bases de datos.

III. Acceso y control de la información:

- ☞ Los libros de mi especialidad son suficientes
- ☞ Actualización de la bibliografía. Cantidad de información disponible en los distintos formatos de presentación.
- ☞ Estado de conservación de los libros.
- ☞ El servicio de información, brinda recursos y herramientas para localizar, recuperar y orientar la investigación y docencia.
- ☞ La biblioteca es importante para el desarrollo de mi carrera
- ☞ Influye la comunicación en el proceso de informarse.

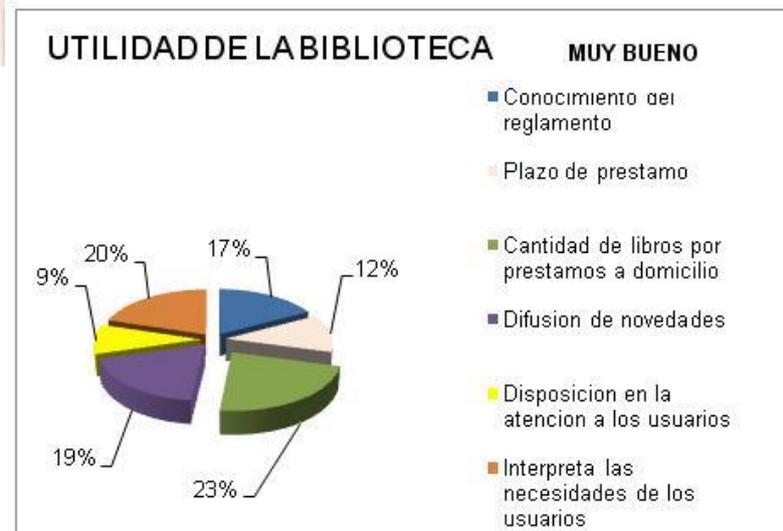
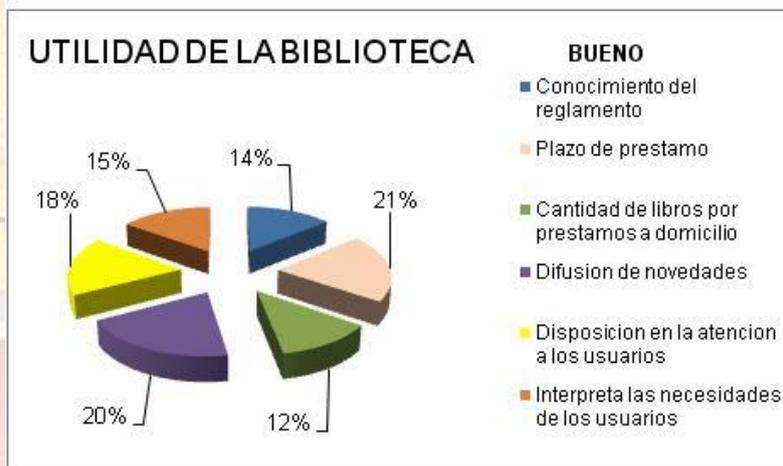
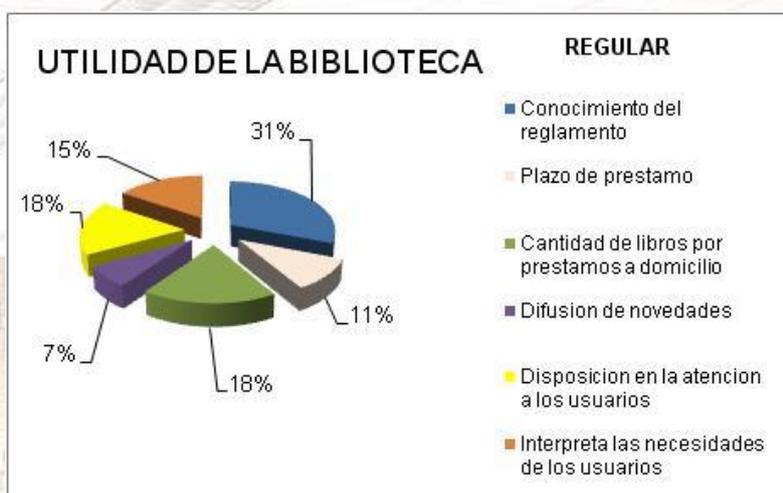


Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

5.7. Gráficos

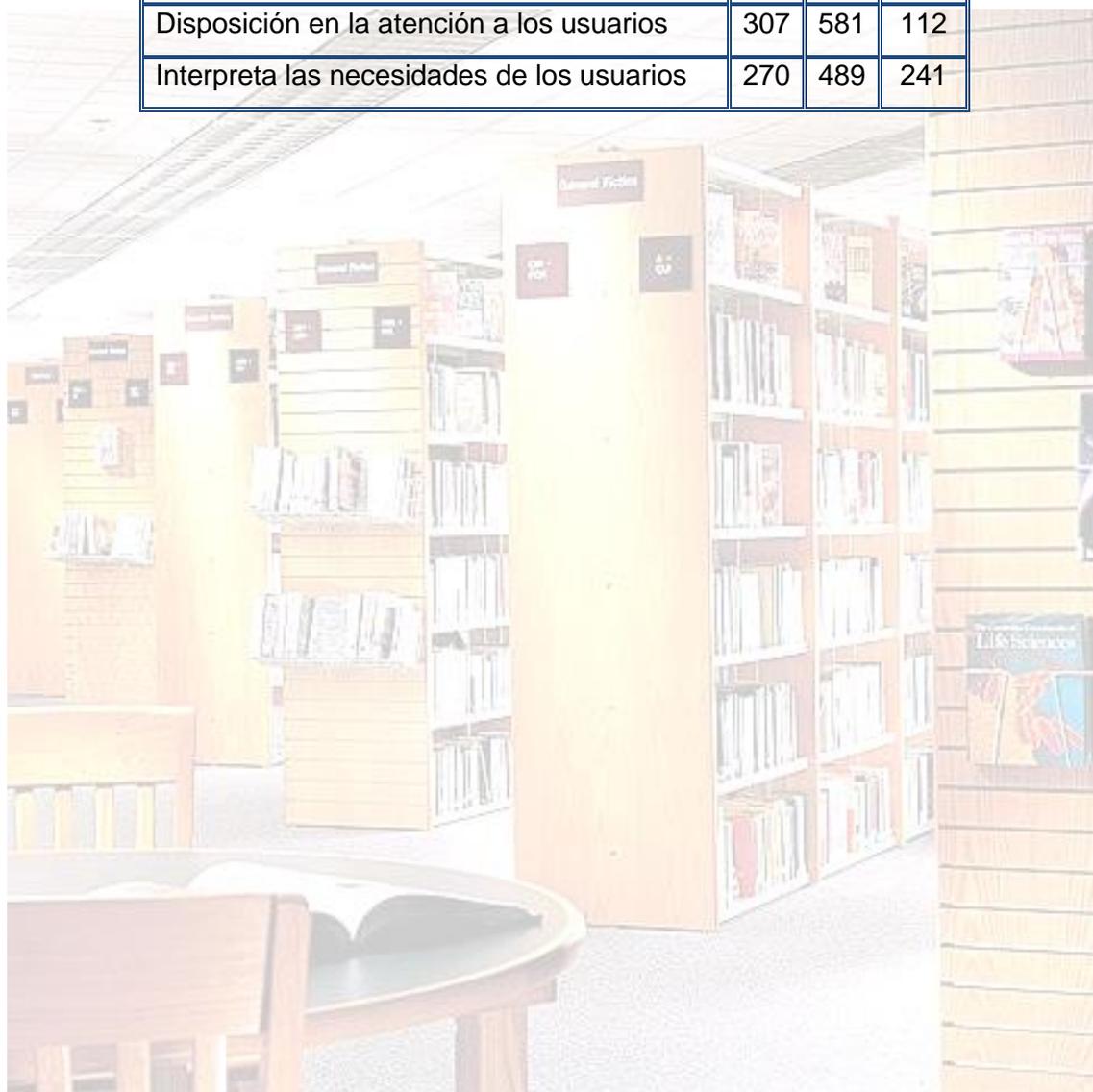
I.- Utilidad de la biblioteca



Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

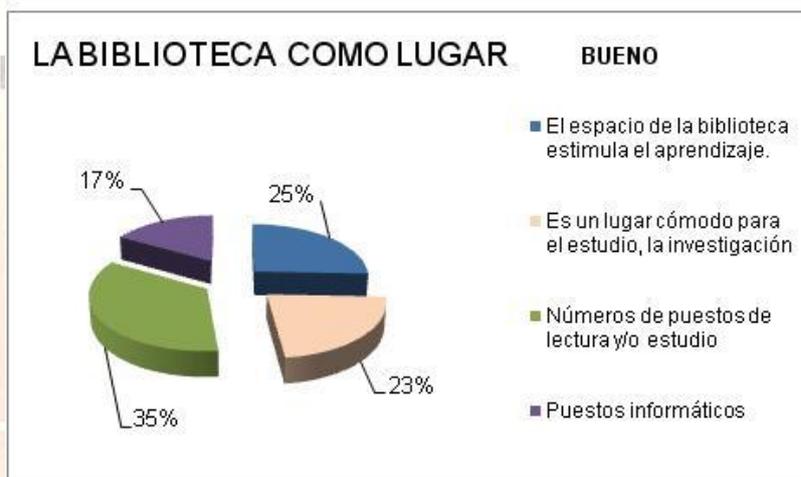
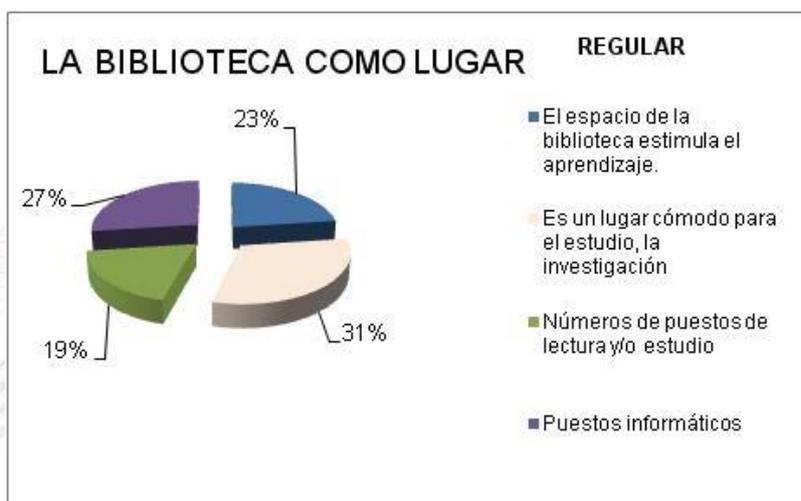
I. Utilidad de la biblioteca	R.	B.	M.B.
Conocimiento del reglamento	539	456	205
Plazo de préstamo	183	674	143
Cantidad de libros por préstamos a domicilio	321	409	270
Difusión de novedades	123	656	221
Disposición en la atención a los usuarios	307	581	112
Interpreta las necesidades de los usuarios	270	489	241



Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

II.- La biblioteca como lugar



Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

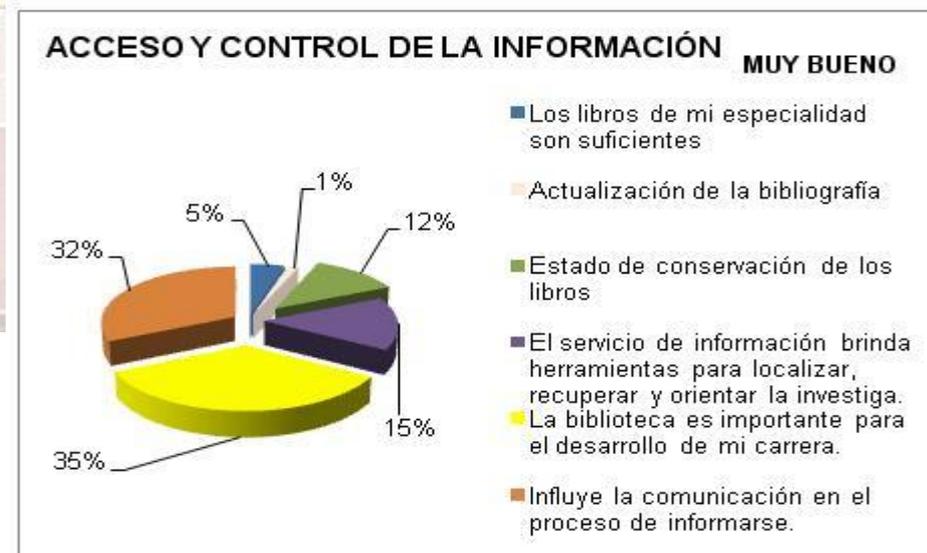
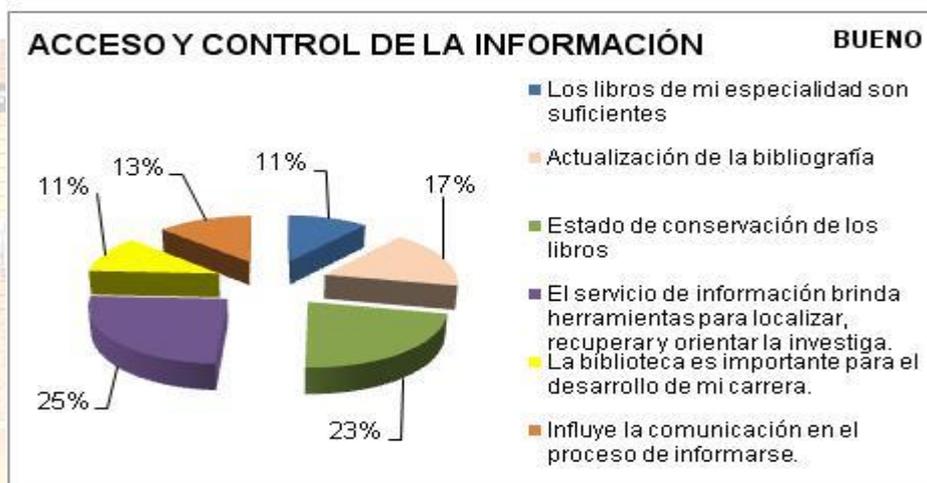
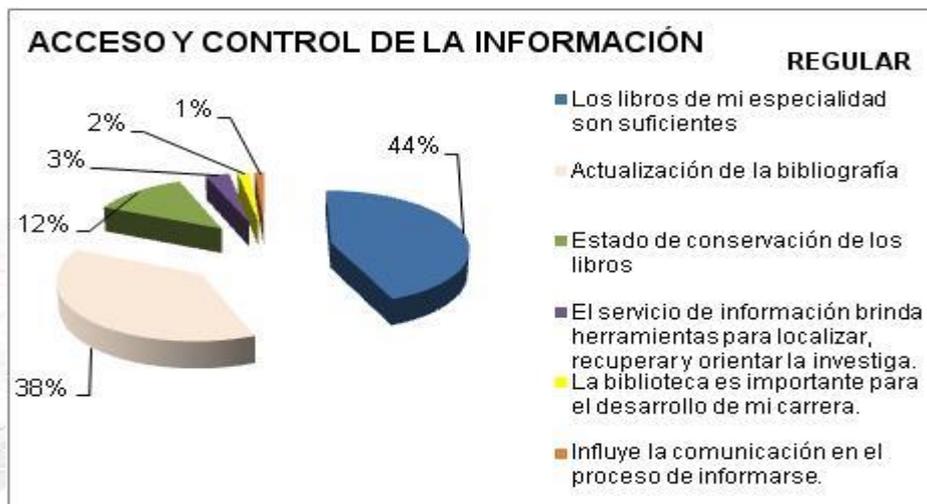
II. La biblioteca como lugar	R.	B.	M.B.
El espacio de la biblioteca estimula el aprendizaje.	278	421	301
Es un lugar cómodo para el estudio, la investigación	378	372	250
Números de puestos de lectura y/o estudio	228	577	195
Puestos informáticos	328	274	398



Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

III.- Acceso y control de la información



Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

III. Acceso y control de la información	R.	B.	M.B.
Los libros de mi especialidad son suficientes	624	277	99
Actualización de la bibliografía	540	429	31
Estado de conservación de los libros	178	563	259
El servicio de información brinda herramientas para localizar, recuperar y orientar la investiga.	44	627	329
La biblioteca es importante para el desarrollo de mi carrera.	22	278	744
Influye la comunicación en el proceso de informarse.	17	328	689



Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

CONCLUSION

Este estudio de usuario es significativo porque es el eje fundamental en el servicio de información, se puede decir también que es una investigación que tiene estrecha relación con la utilización efectiva de la biblioteca en todos sus aspectos.

De la lectura de los datos obtenidos en la medición de la variable *Utilidad de la biblioteca*, observamos que tanto el plazo de préstamos, cantidad de libros prestados, como así también la difusión de novedades es significativamente bueno. Pero los datos arrojan una inexactitud a corregir que es el conocimiento de las normas de uso de los servicios que presta la biblioteca. Se trabaja para mejorar esto a través de círculos de estudios internos, de afiches correspondientes colocados en lugares estratégicos y reuniones periódicas de evaluación que se realizan.

A partir del análisis de los datos obtenidos en la variable *La biblioteca como lugar* en la encuesta podemos decir que los usuarios reales de nuestra Biblioteca Central "Celia O. de Montoya", dependiente de la Facultad de Humanidades, Artes y Ciencias Sociales, utilizan la biblioteca como un espacio que estimula el aprendizaje y la investigación. Si bien se observan que hay escasos puestos de lectura lo que hace difícil prestar un servicio de excelencia, acorde a las necesidades de los usuarios, con una demanda permanente, estos datos, nos dan las herramientas necesarias para gestionar nuevos puestos de lectura e informáticos, teniendo como fundamento el crecimiento de la matrícula, lo que demuestra un interés superlativo por cursar las distintas carreras que ofrece la Facultad de Humanidades. Conocemos que las instalaciones no son las ideales para estos tiempos ya que falta sanitarios, las sillas son escasas y el espacio físico requiere de mayor confort.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Medida la variable Acceso y control de la información, según el vuelco de datos, muchos usuarios confiesan que utilizan la información y sus recursos tanto como complemento de su labor docente como de investigación. Asimismo se observa que la actualización bibliográfica y el estado de conservación de los materiales son buenos. Excelente el servicio de información que se presta, destacándose el rol que cumple cada uno de los integrantes de la biblioteca.

Lo reiterativo en esta investigación es, será y ha sido **la comunicación**, como eje articulador en el proceso de informarse, como un hecho cotidiano de todas las personas y por ende de la actividad en las unidades de información. Una comunicación eficiente con su marea de mensaje e información tendrá como resultado la excelencia en los servicios, para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Este estudio sienta las bases, en las políticas bibliotecarias de la Facultad de Humanidades, Artes y Ciencias Sociales. Surge a partir de este, la necesidad de ubicar en el propedéutico la **Formación de Usuarios**. Para que los estudiantes puedan comunicarse mejor, sean más autónomos, en un mundo rico en información y en un entorno en constante cambio y consecuentemente afrontar el reto a aprender durante toda la vida. La Planificación Anual de Bibliotecas (PABs) constituyo un instrumento de valor y de medición en la organización y proyección de estas actividades.

Atrevernos a sistematizar nuestro trabajo, decidiéndonos a emprender búsquedas e intentos colectivos, orientado a lograr la recuperación del sentido social y político de las tareas que realizamos en la biblioteca.

Nos proponemos la creación de los espacios que necesitamos y nos debemos para esta reflexión/acción acerca de la imprescindible asunción de nuestro objetivo.

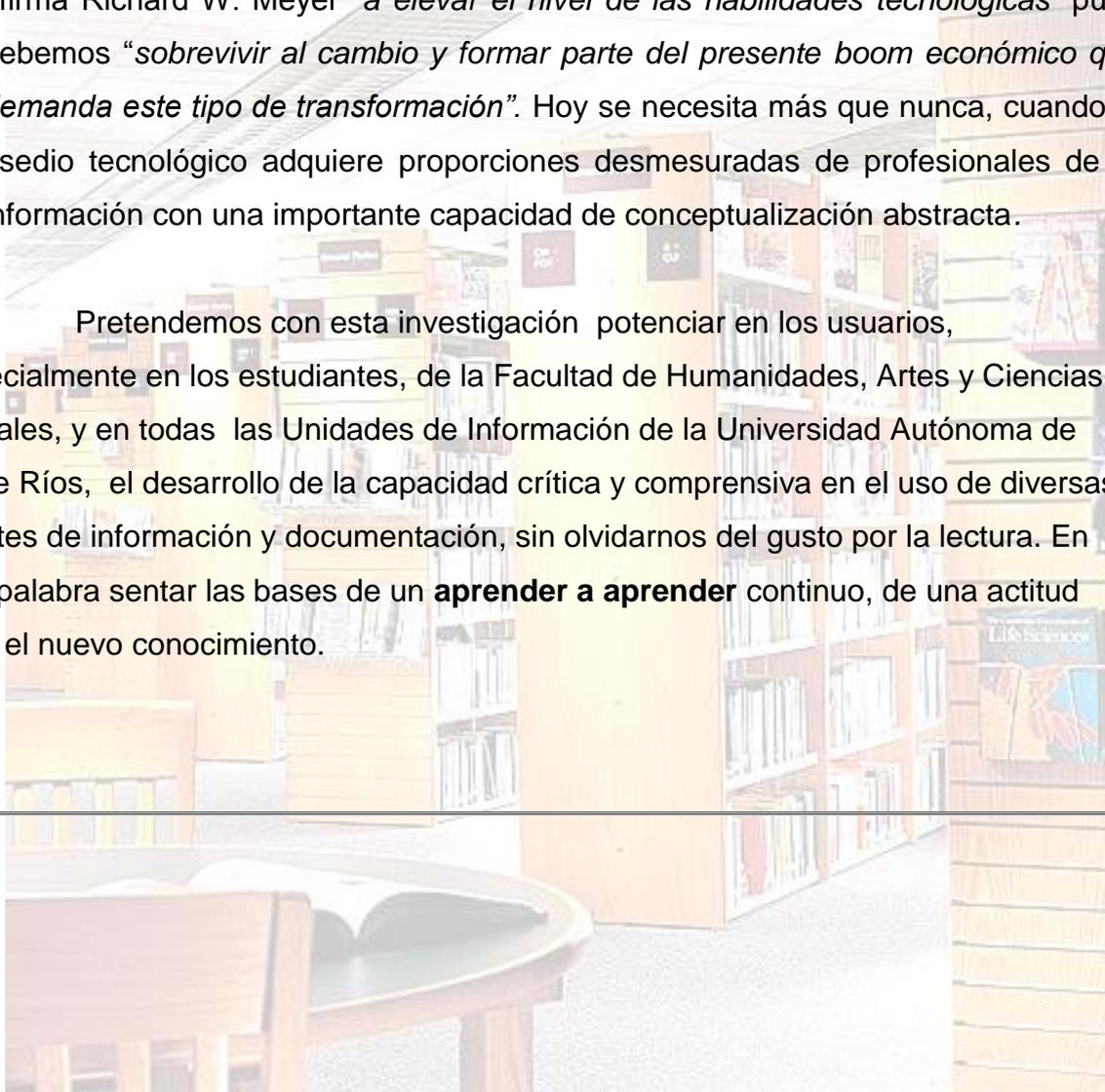
Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

Reflexionar sobre las propias prácticas y sobre el contexto que atraviesan esas prácticas es un compromiso.

Destacamos que es de suma importancia que el nuevo perfil del bibliotecario del presente y del futuro debe orientarse necesariamente, como lo afirma Richard W. Meyer "a elevar el nivel de las habilidades tecnológicas" pues debemos "sobrevivir al cambio y formar parte del presente boom económico que demanda este tipo de transformación". Hoy se necesita más que nunca, cuando el asedio tecnológico adquiere proporciones desmesuradas de profesionales de la información con una importante capacidad de conceptualización abstracta.

Pretendemos con esta investigación potenciar en los usuarios, especialmente en los estudiantes, de la Facultad de Humanidades, Artes y Ciencias Sociales, y en todas las Unidades de Información de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, el desarrollo de la capacidad crítica y comprensiva en el uso de diversas fuentes de información y documentación, sin olvidarnos del gusto por la lectura. En una palabra sentar las bases de un **aprender a aprender** continuo, de una actitud ante el nuevo conocimiento.



Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

BIBLIOGRAFIA

ALPIZAR Moya, Sandra; Cáceres Ramos, Hugo; Flores de Izquierdo, Ma. Lourdes/
"El usuario y los servicios de información: Un reto de hoy": s.l., ILANUD, 1993.

BUONOCUORE, Domingo. "Diccionario de bibliotecología" 2ª ed. Aum. Buenos
Aires: Marymar, 1976.

BUSHA, Charles H. Y HARTER, Stephen P. "Métodos de investigación
bibliotecológica". Técnicas e interpretación. México: UNAM, Centro de
Investigaciones Bibliotecológicas. 1990.

BUSTAMANTE Paco, Sikorina/ Tesis: "Estudio de Usuarios": Sección
Especializada de la Biblioteca Casto Rojas. Bolivia: Banco Central de Bolivia,
2004.

CASTELLES, Manuel (La era de la información Vol.1) "La sociedad red", México:
Siglo XXI, 1999.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. "Las necesidades de información de los
investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales", en Revista General
de Información y Documentación, vol. 13 (2), 2003 ,pp.155-180

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

CURRAS, Emilia. *"La información en sus nuevos aspectos"*. Madrid: Paraninfo, 1988.

"Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines". 2ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez, 1993.

GIETZ, Ricardo A. *"La formación y el adiestramiento del investigador como usuario de la información"*. México: 1972.

GOMEZ HERNÁNDEZ, José A. *"Los usuarios. Estudio y comunicación"*. En su: *Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, 1997.

GUEVARA, Neysal *"Tendencias actuales de la Bibliotecología, la Archivología y la Documentación en el contexto del surgimiento de la Ciencia de la Información"* : Jornadas de Reflexión sobre los Estudios de la Ciencia de la Información en la UCV. Caracas-Venezuela. 1994 En: *INFOLAC* vol. 8 No. 4 oct-dic, 1995.

GUINCHAR, Claire y MENOUE, Michel. *"Introducción General a las Ciencias y Técnicas de Información y Documentación"*. 2ª ed. Aum. Madrid: CINDOC / UNESCO, 1999.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. "El perfil del usuario de información" En: *Investigaciones bibliotecológicas*, v.7. 1993

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. *"El fenómeno de los usuarios de la información"*, en *La investigación bibliotecológica en la era de la información*. Memoria del XXI Coloquio de Investigación bibliotecológica y de la Información. 24-26 de setiembre de 2003. Compiladores Filiberto Felipe Martínez Arellano, Juan José Calva González. México: UNAM, 2004, pp. 165-176.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

LICEA de ARENAS, Judith. *"Problemas de los usuarios"* encuesta. México: 1972.

"Los servicios y usuarios de la información." En: *Servicios y tecnologías de información: una experiencia latinoamericana.* / coord. Lourdes Feria Basurto. México: Universidad de Colima, 1997

MELNIK, Diana y María Elina PEREIRA. *"Bases para la administración de bibliotecas"*. Buenos Aires: Alfagrama ,2005.

MONFASSANI, Rosa Emma y Marcela Fabiana CURZEL. *"Usuarios de la información": formación y desafíos.* Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

MORALES CAMPOS, Estela, *"Infodiversidad y Cibercultura, Globalización e información en América Latina"*, Buenos Aires: Alfagrama,2006.

MARTÍN MORENO, C.; SANZ CASADO E. *"Aplicación de dos técnicas de recogida de datos": validación de los resultados de un estudio de usuarios.* [en línea] En: *INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS*, Vol. 15 n. 30, 2001. pp. 194-213 .2001

NÚÑEZ Paula, ISRAEL Adrián (2004) AMIGA: *"Una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades"*. *ACIMED 12(4) Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores* [en línea].

ORERA ORERA, Luisa. *"La biblioteca universitaria"*, Madrid: Síntesis, 2005.

PEREZ PULIDO, Margarita. *"Teoría y nuevos escenarios de la Biblioteconomía"*. Buenos Aires: Alfagrama, 2005.

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre
satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

SANZ CASADO, Elías. "Manual de estudios de usuarios". Madrid: Pirámide, 1994.

SORIA VÁZQUEZ, Juan (2002) "La satisfacción de los usuarios en la recuperación de la información en la base de datos" SERIUNAM [en línea] En: *Liber : Revista de Bibliotecología* 4(3):pp. 5-15.

VALENCIA de VEIZAGA, Martha. "Estudios de usuarios en bibliotecas universitarias". OEA 1982, p. 2

ZAPPALA, Estela. "Estudios de usuarios. En: *La biblioteca, actividades de promoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural: antología*. Buenos Aires: Colihue, 1995.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, Isabel. *Propuesta metodológica para un estudio d usuarios de documentación filosófico-jurídica* [en línea]. 2008 Madrid. Universidad Complutense. Facultad de ciencias de la Documentación. [consulta 20/06/2009].
<http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0808110237A.PDF>

Investigación Bibliotecológica [en línea]. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1987 Semestral. Disponible en: - [consulta: 24 mayo 2009].

<http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol16-33/IBI03309.pdf>

Niveles de cualificación de los profesionales europeos de la información y documentación. SEDIC 2004. Disponible en
<http://www.certidoc.net/es/euref2-espanol.pdf>

Los usuarios de la Biblioteca Sede "Celia Ortiz de Montoya": un estudio sobre satisfacción con sus servicios.

WALDNER, María Virginia

NÚÑEZ Paula, ISRAEL Adrián Guía *metodológico para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores*. ACIMED, 1997, vol. 5, n. 3. [Journal Article (On-line/Unpaginated)] [Consulta: 13 setiembre de 2007]

<http://www.eprints.rclis.org/archive/00002067>

Pinedo, J.M. "El nuevo perfil profesional del bibliotecario frente al nuevo milenio" Consulta: 24 Agosto de 2008]. Disponible en

<http://www.monografias.com/trabajos11/elnueper/elnueper.shtml>

LIBER: Revista de bibliotecología..Revista de la Asociación mexicana de bibliotecaria. A.C. Artículo: *La satisfacción de los usuarios en la recuperación de la información EN LA Base DE Datos SERIUAM, en la biblioteca Central de la Universidad Autónoma de México*. México. Universidad Autónoma. [Consulta: 8 julio 2007]

<http://eprints.rclis.org/archive/00003490/01/usuarios.pdf>

