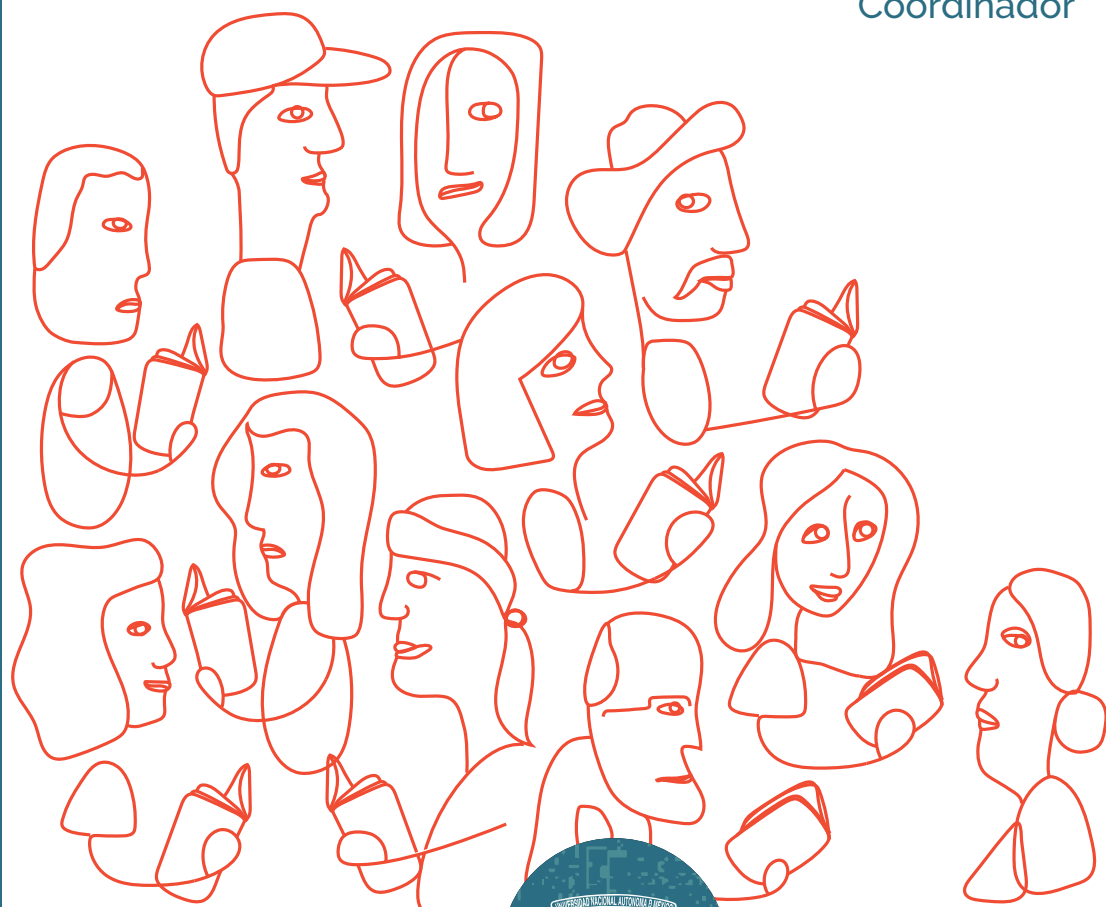


USUARIOS EN DIFERENTES CONTEXTOS INFORMATIVOS: ASPECTOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

Juan José Calva González

Coordinador



La presente obra está bajo una licencia de:
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>



Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).

Usted es libre de:

Compartir — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato

Adaptar — remezclar, transformar y construir a partir del material

La licenciante no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia

Bajo los siguientes términos:



Atribución — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante.



NoComercial — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



CompartirIgual — Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la [misma licencia](#) del original.

**Usuarios en diferentes contextos
informativos: aspectos teóricos
y prácticos**

COLECCIÓN
USUARIOS DE LA INFORMACIÓN
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información

Usuarios en diferentes contextos informativos: aspectos teóricos y prácticos

Coordinador

Juan José Calva González



**Universidad Nacional Autónoma de México
2020**

Z678.88
U79

Usuarios en diferentes contextos informativos : aspectos teóricos y prácticos / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2020.

xi, 187 p. - (Usuarios de la información)

ISBN: 978-607-30-3616-0

1. Usuarios - Necesidades de información - Teoría y práctica. 2. Comunidades - Servicios de información. 3. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador.

Diseño de portada: Natalia Cristel Gómez Cabral

Primera edición, 2020

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: 978-607-30-3616-0

Publicación dictaminada

2020

Tabla de Contenido

Introducción.....	ix
--------------------------	-----------

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Información, componente imprescindible en el desarrollo de comunidades indígenas	1
---	---

CESAR AUGUSTO RAMÍREZ VELÁZQUEZ

Más allá de las tecnologías, más cerca de las necesidades de información de la comunidad de usuarios agropecuarios de la Biblioteca Agropecuaria de la Universidad Nacional del Nordeste en Corrientes, Argentina.	11
--	----

LUCRECIA VIVIANA FELQUER

Las necesidades sobre el derecho a la información pública gubernamental de las defensoras de derechos humanos de las mujeres en el tema de feminicidio: un proyecto de investigación.	45
---	----

ADINA DEL CARMEN BARRERA HERNÁNDEZ

La satisfacción de las necesidades de información de los usuarios a través del acceso a la documentación contenida en los archivos.....	63
---	----

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Los usuarios de la información del sector agrario en el Perú.....	85
--	----

ELIZABET GLADYS ASCENCIO JURADO

El estudio de los usuarios de archivos en España.	101
--	-----

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

Estudio del comportamiento informativo de los usuarios de los Sistemas de Información Geográfica: Uso de la técnica del <i>focus group</i>	115
---	-----

ANTONIA SANTOS ROSAS

Un archivo para los usuarios.	133
------------------------------------	-----

ALBERTO MANRIQUEZ MENDOZA

Los ministros de cultos cristianos como usuarios de la información en tres contextos.	143
---	-----

EDGAR ABRAHAM ALAMEDA RANGEL

El giro hermenéutico en los estudios de usuarios de información.....	165
---	-----

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA

Conclusiones.	187
--------------------	-----

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Introducción

La información se ha constituido como un insumo para diversas actividades económicas, educativas, políticas y gubernamentales en la actualidad, pero para que sea útil tiene que cumplir con determinados criterios que se establecen por el contexto de los usuarios que la consumen o necesitan. Esto quiere decir que cada comunidad determina las características y la tipología de la información que necesitan tomando en cuenta factores externos e internos.

Por ejemplo, las comunidades indígenas en México privilegian la información que proviene de las tradiciones orales que se transmiten de generación en generación y cimientan su identidad cultural. En este caso, apreciamos que el contexto social y cultural es la base sobre la cual generan nuevo conocimiento que han vinculado estrechamente con las costumbres y los saberes tradicionales que aprenden en el seno familiar o en el círculo de amistades.

Las investigaciones con diferentes enfoques acerca de un fenómeno en común: las necesidades de información, puede ser llevada a cabo desde diferentes enfoques. El estudio riguroso de las necesidades de información tiene la cualidad de ser transversal. Dicho en otras palabras, las necesidades de información pueden abordarse bajo un enfoque cognoscitivo, del mismo modo son objeto de estudio en campo y también puede profundizarse en aspectos teóricos que repercutan en el diseño de servicios ajustados a la dinámica propia de archivos o bibliotecas.

Hay estudios de caso en comunidades académicas especializadas como los investigadores en ciencias agrarias y veterinarias, así como especialistas en el uso de sistemas de información geográfica; también se tienen investigaciones sobre grupos de la sociedad civil como las defensoras de derechos humanos, la comunidad penitenciaria o los ministros de cultos cristianos, y estudios en

comunidades indígenas. En los casos anteriores, la biblioteca tiene un papel fundamental como unidad que satisface las necesidades de información de las comunidades sociales a las que atiende.

Asimismo, en este trabajo se inicia la incorporación de trabajos de investigación en archivos. Por mucho tiempo, el levantamiento de estudios de necesidades de información ha privilegiado el estudio en campo en bibliotecas, principalmente. Pero en estos últimos cinco o seis años, el acercamiento con los usuarios de archivos ha sido gradual. Este cambio se debe a que las comunidades sociales empiezan a otorgar importancia a otras instituciones como los archivos.

Las funciones que cumple una biblioteca son diferentes a las funciones sociales que se encargan los archivos, pero ambas contienen información organizada en un soporte diferente y ambas satisfacen las necesidades de información de los usuarios que acuden a ellas. Mientras la mayoría de las bibliotecas dan acceso público y gratuito al conocimiento registrado, los archivos resguardan la memoria de las instituciones creadas por las comunidades sociales con el fin de dotar de legalidad a la dinámica política y garantizar el ejercicio de derechos fundamentales a la ciudadanía. Además, los usuarios de bibliotecas se distribuyen en un amplio espectro desde infantes y menores en edad escolar, hasta académicos y especialistas, por mencionar algunos ejemplos. Por su parte, los archivos ofrecen servicios especializados a sectores específicos de la ciudadanía vinculada a una institución. El sentido de pertenencia a una comunidad de usuarios es un criterio que goza de flexibilidad al realizar los estudios pertinentes.

Pese a que México y España son países con una historia y lengua en común, la realidad de las instituciones es completamente diferente y lo mismo sucede en materia de archivos. Las legislaciones española y mexicana en materia archivística han recorrido caminos distintos y se enmarcan en sistemas de gobierno con características propias; por ejemplo, el sistema monárquico parlamentario español tiene mecanismos de regulación diferente al sistema de república federal mexicana. Lo anterior es un factor fundamental tomado en cuenta por los especialistas al momento de llevar a

cabo estudios de usuarios de archivo. Esto es contrario a lo que ocurre en los estudios de usuarios de bibliotecas, porque las legislaciones en bibliotecas se enfocan en reglamentar aspectos como la incorporación y el sostenimiento ligado a secretarías de estado en materia de educación o cultura. Dicho de otro modo, la legislación bibliotecaria da certidumbre al trabajo profesional en las bibliotecas y al financiamiento que reciben de los departamentos administrativos a los cuales están subordinadas.

La afluencia de usuarios a las bibliotecas no se ve afectada por la legislación porque esta regula el funcionamiento y el financiamiento. Además, es posible desarrollar estudios comparativos en bibliotecas públicas en diferentes países porque las diferencias y las coincidencias ofrecerán un análisis más nutrido. Esto no necesariamente ocurre en estudios comparativos de usuarios de archivo. Dos archivos pueden pertenecer a un mismo país, pero existe una profunda diferencia en el mecanismo y las dinámicas entre los archivos administrativos municipales y los archivos históricos de carácter nacional.

En este mismo sentido, se nota la dificultad de empatar el análisis de los factores y la legislación de archivos históricos de alcance nacional, si los países comparados tienen sistemas de gobierno opuestos, con mecanismos burocráticos autóctonos. Lo anterior, lejos de representar un impedimento corresponde a una veta por explotar en la reflexión y análisis teórico sobre el fenómeno de las necesidades de información. Así, la investigación sobre usuarios de archivos es una veta nueva para los archivistas, documentalistas y bibliotecólogos.

Juan José Calva González

Información, componente imprescindible en el desarrollo de comunidades indígenas

CÉSAR AUGUSTO RAMÍREZ VELÁZQUEZ

IIBI, UNAM

Es un hecho insoslayable que la información ha sido uno de los principales factores de integración, comunicación, socialización y desarrollo entre los individuos, además de la creación de conocimiento y conciencia sobre los elementos que rodean a las comunidades indígenas.

La información, de acuerdo a algunas de las definiciones que proporciona la Real Academia Española, “[...] se entiende como la adquisición o comunicación de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada; [...] los conocimientos así comunicados o adquiridos [...] y en algunos casos se le designa como educación e instrucción” (Ríos 2014, 145-146).

La información contiene una serie de atributos que determinan la calidad del conocimiento, en virtud de las fuentes de las cuales procede. Mario Aguilar indica que “[...] los atributos de la información son seis, a saber: vigencia, relevancia, pertinencia, suficiencia, visibilidad e impacto” (Fernández 2017, 1), por lo que para efectos de la información requerida por los indígenas, y debido a su importancia, es necesario que para su quehacer cotidiano sea actual, notable, oportuna, puntual, congruente, idónea, abundante, clara, transparente y básica.

Es así que las comunidades indígenas consideran la información como la respuesta a las inquietudes e interrogantes que surgen en el imaginario y en los diversos escenarios en que se desarrolla y convive.

La información tiene como objetivo responder y aclarar dudas y situaciones provenientes del medio en el cual se halla un individuo al darle el conocimiento suficiente para comprender, evolucionar y convivir con el universo en el que se encuentra inmerso.

La información, de acuerdo con Ivis Goñi, “[...] se han convertido en un factor esencial para el accionar humano en la sociedad moderna” (2000, 202), cuestión que también puede atribuirse al caso de las comunidades indígenas que a lo largo del tiempo han visto a través de las generaciones que la experiencia personal se ha ido construyendo a partir de nuevos conocimientos que influyen en el desarrollo de ideas, teorías y conceptos que le dan un sentido diferente a la vida y a su entorno.

Conforme el conocimiento es más amplio, la información se vuelve más complicada y abundante, lo que crea en el individuo la necesidad de buscarla, recopilarla, seleccionarla, analizarla y jerarquizarla de acuerdo a sus inquietudes y expectativas. Por consiguiente, las comunidades indígenas han visto a la información como una forma de preservar sus conocimientos originarios e históricos, relacionados con la organización social, aspectos económicos, religiosos, espirituales y cosmología, idioma y oralidad, medicina, botánica, tradiciones y costumbres; en síntesis, su cultura.

La información en México ha sido considerada como un recurso vital a través del cual los individuos tienen más probabilidades de defender sus derechos humanos, así como desarrollar su identidad y consolidar su participación ciudadana. Sin embargo, el derecho a la información si bien se estipula en el artículo sexto de la Constitución Mexicana, es apenas conocido por las comunidades indígenas, las cuales requieren para su desarrollo utilizar esta garantía fundamental de obtener información, informar y ser informados.

En México actualmente, el derecho a la información está respaldado por la Constitución Mexicana que desde 1917 en su artículo 6º, indica que “el derecho a la información será garantizado por

el estado”; en este sentido, Fidela Navarro indica (2007, 1) que es la garantía fundamental que tiene toda persona para obtener información (noticias, datos, hechos, opiniones e ideas), informar y ser informada de forma compatible con otros derechos humanos, engloba tanto libertades individuales (libertades de pensamiento, expresión e imprenta) como otras de carácter social (el derecho de los lectores, escuchas o espectadores a recibir información objetiva, oportuna y el acceso a la información pública).

También encontramos también la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que permite obtener la información emanada del gobierno y medir por parte de sus gobernados el nivel de transparencia de su administración.

El derecho a la información es autónomo y humano, estructurado según el sujeto (todos los hombres), un objeto (hechos, opiniones e ideas que sean de utilidad social), un contenido (facultades de difundir, recibir e investigar) y unos límites distintos (los que suponga la convivencia con otros derechos humanos, pudiendo estar a veces por encima del derecho a la información).

En nuestro país, las libertades de expresión, de escribir y de publicar fueron integradas en el derecho constitucional desde 1811; asimismo, en 1857 predomina el pensamiento de libertad de pensar, hablar, escribir, imprimir y hacer todo aquello que no ofendiese los derechos de los demás. En 1867 se reconoce y protege la libertad de expresión y sus alcances: censura, vida privada y derechos de terceros, entre otros.

Desde 1917, se establece una oración clave: “[...] el derecho a la información será garantizado por el Estado”. En 1982, México firma en la Guyana la Declaración de Principios sobre el Derecho a la Información, elaborada en la IV Asamblea General de la Acción de Sistemas Informativos Nacionales (ASIN), que recomienda “[...] que en cada uno de los países miembros se busquen los mecanismos idóneos para que el derecho a la información traspase las barreras sociales y se conceda voz a toda la población”.

La sociedad produce información, ya sea de carácter científico, técnico, literario o de cualquier otra índole, y a su vez produce un interés por transmitirla. Para que la información sea

utilizada, indica Morales (Morales 2003, 105), se deben realizar algunos pasos previos: debe existir, estar disponible y conocerse su existencia; al cubrir estas condiciones, también se crean dos situaciones: la necesidad de obtener la información en cuestión o la indiferencia ante ella. También indica que existen grupos que usan la información de una manera inconsciente, como un acto reflejo, pero sólo toman la que tienen a la mano y no emprenden una búsqueda sistemática.

La información que han compilado las comunidades indígenas en México es muy dispar; mientras que en algunas comunidades se ha hecho lo posible por salvaguardar la información y por ende el conocimiento de sus raíces y desarrollo cultural, en otras se han dedicado a dejar de lado la información y el conocimiento de sus orígenes haciendo que las nuevas generaciones se olviden de sus orígenes y traten de integrarse a otras sociedades adoptando o asimilando otros rasgos culturales; es decir, integrándolos a un proceso de aculturación, en detrimento de su propia historia.

En este sentido, también se observa a primera vista una amplia diferencia existente entre comunidades en cuanto al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), las cuales se consideran elementos imprescindibles para aumentar el acceso a la información y la adquisición de conocimientos en un espectro muy diverso de temas. Esta situación pone en evidencia la existencia de una brecha digital que limita a algunas comunidades su ingreso al uso de medios masivos de información y comunicación, entre los que destacan la radio, la televisión y diversos dispositivos como los teléfonos celulares, tabletas, computadoras personales y de escritorio, con su amplia variedad de aplicaciones a partir del acceso a Internet.

Asimismo, la información es concebida como todo aquello que en su momento fue concebido y construido para desarrollar y ampliar su cultura, utilizando como medio la comunicación oral, la escrita y la visual, con las que se transmitieron de generación en generación, a través de relatos orales, dibujos, imágenes y glifos (en paredes de cavernas, acantilados, montañas, pirámides y

códices) y por medio de textos en forma de cuentos, mitología y fábulas, entre otras, relatando y consignando aspectos importantes de su pasado histórico, su cultura y además la expresión de sus pensamientos y sentimientos sobre todo lo que les atrae, confunde e inquieta del universo que los circunda.

De igual forma, reconocen que la información es un instrumento que bien encausado puede serles útil para auxiliarles en diversas circunstancias y ante diferentes instancias tanto sociales como gubernamentales para solicitar y exigir respeto irrestricto a su territorio comunal, mejores oportunidades de desarrollo comunitario e individual, mejores condiciones laborales y económicas, ampliación de los servicios médicos y de salud en general, mayores ofertas educativas y de recreación lúdica y deportiva, mayores oportunidades de participación ciudadana en políticas de derechos humanos y civiles que afecten sus intereses, así como defender el derecho irrestricto de la libre determinación de los pueblos para planear su futuro.

Es pertinente mencionar que la información por sí misma carece de sentido como apoyo si antes no se le ubica en el contexto para el cual es requerida y, por lo tanto, organizada. En este sentido, las comunidades entienden la importancia que tiene el realizar un trabajo arduo de búsqueda, localización, recuperación, organización y análisis de la información, con el fin de darle el lugar y la preponderancia que tiene como auxiliar en la toma de decisiones ante situaciones y problemas específicos en temáticas particulares.

En consecuencia, las comunidades indígenas, de acuerdo a sus particulares condiciones, tienden a manejar la información en concordancia con sus necesidades, los recursos (ya sea tecnológicos, o no) con que dispongan para obtener dicha información, el enfoque que pretendan darle y los objetivos que intenten alcanzar.

Es así que la información ha sido y será el eje motor de desarrollo de las comunidades indígenas que al saber analizarla e interpretarla tienen en su poder un apoyo invaluable para consolidar planes estratégicos de desarrollo en todos los aspectos económicos, sociales y culturales. Ejemplos del buen uso de la información como apoyo a sus ideales, son los siguientes:

- Comunidad rarámuri (tarahumara). En el Estado de Chihuahua, se ha caracterizado por emprender ecoturismo en diversos municipios, entre los que destacan:

Bocoyna, en donde se pueden realizar actividades como caminatas guiadas hacia las pinturas rupestres e incluso dentro de sus grutas, ciclismo de montaña, rappel, observación de aves y fotografía rural; Uruachi, realizan caminatas a unas cuevas rústicas con pinturas rupestres. Visitas guiadas hacia distintos miradores, Cerro del Oso y hacia el poblado de Uruachi, a la presa y estanques de cría de trucha; Ejido de San Ignacio Arareko, realizar recorridos en sus alrededores ya sea a pie, a caballo, o en bicicleta de montaña, por los diferentes caminos rurales y senderos por los que cruzan bosques, barrancas y grandes valles, se pueden también visitar el poblado de San Ignacio y las rancherías (kawí o bitichí) que lo circundan, el valle de los monjes, el Valle de Mochoguéachi, el valle de las ranas, el valle de los hongos, la cascada de Rukíraso, las aguas termales y barrancas de Recowata y Ekarina, cascada de Cusarare, la Misión de San Ignacio, las diversas cuevas que hay en la región y los diferentes parajes de la laguna de Arareko; y Karichi, donde se propicia la caminata, la exploración y descubrimiento de los ecosistemas y paisajes, la observación de flora y fauna, el campismo, el rappel y la escalada en roca; Guachochi, donde se practica el senderismo en siete localidades rurales, noches de observación sideral, inmersión en albercas de aguas termales seguida de vistas guiadas a tres cuevas rústicas, al Cañón y la mesita de Yepo (Turismo alternativo).

- Comunidad lacandona. Ubicada en el Estado de Chiapas, en varios municipios donde también efectúan actividades de ecoturismo; ejemplo de ello son las comunidades de Altamirano, Maravillas Tenejapa, Margaritas, Marqués de Comillas, Ocosingo, Palenque y Tenejapa, donde realizan recorridos con fines de convivencia con la población lacandona, para conocer sus costumbres y tradiciones, así como recorridos guiados por la selva y por la zona arqueológica de Bonampak.
- Comunidad mixteca. La información que mantienen a través de la comunicación con la gente que ha partido a otras

latitudes ha generado una migración muy alta entre los mixtecos; de acuerdo a reportes recientes se calcula que 100 mil de ellos viven en Estados Unidos y tienen asentamientos en el Distrito Federal, Sonora, Sinaloa y Baja California.

- Comunidades triqui y purépecha. Sus reivindicaciones sociales los han erigido como líderes de las comunidades indígenas de Oaxaca y Michoacán respectivamente, utilizando la información y los medios de comunicación para organizarse política y socialmente con el fin de hacer frente a los grupos y entidades que atentan en su contra.
- La comunidad maya y otras más a lo largo del país aprovechan la información para crear diversos espacios turísticos, donde se promueve el deporte ecológico como el escalamiento, el rapel, la tirolesa, navegación en ríos rápidos, campismo, buceo, pesca, etcétera.
- La comunidad huichol. Es un grupo étnico que aprovecha los medios de comunicación para dar a conocer su cultura y a partir de la información sobre cooperativas y empresas venden de manera comunitaria productos artesanales tales como su colorida indumentaria, prendas de manta bordadas, sombreros coronados de plumas, así como pulseras, anillos y collares de cuentas de cristal en las que también plasman su visión del cosmos.

La información ha sido utilizada por las comunidades indígenas para incrementar su interacción con las sociedades que las rodean, para generar organismos que resulten en empresas y negocios de venta de sus productos artesanales y evitar a los intermediarios que se apropiaban de una parte considerable de sus ganancias.

Otra forma de aprovechar la información que obtienen es utilizarla para dar una mejor educación y preparación a sus hijos con el fin de darles la oportunidad de emprender una vida mejor al amparo de la preservación de su cultura, incluyendo su idioma, sus costumbres y sus tradiciones.

También la información les sirve para ampliar sus oportunidades de una vida sana y longeva al amparo de la obtención de

mejores servicios de salud, los cuales se sumarán a la medicina tradicional que practican sus curanderos o chamanes.

El uso de la información por parte de las comunidades indígenas tiene, como dice Hugo Figueroa, “[...] una función eminentemente social, comunitaria y permite generar complejos vínculos de identidad, [...] unión, localización, solidaridad y gestión” (2008, 43).

No se puede soslayar que la información ha sido un instrumento que les ha permitido a través de los medios de comunicación masivos, luchar públicamente, interactuar con otras comunidades y elevar la voz para defender sus derechos humanos y civiles.

Los diversos grupos étnicos han tratado de mantener una identidad que les permita perdurar con sus propias características, diferenciándose de los demás, lo que significa que los individuos que los componen han pugnado por ser idénticos a sí mismos a través del tiempo, del espacio y de un sin fin de situaciones.

Sin embargo, el derecho a la información y la información en sí son factores que inciden en el proceso evolutivo de su identidad al adaptarla al entorno y recomponerla sin cesar, cuidando el ser siempre la misma, haciendo que con este proceso continúe desarrollándose abiertamente y evolucionando de manera constante.

Con la información, el individuo va adquiriendo mayor conocimiento que deriva en la transformación de su visión de las cosas, las nuevas inquietudes que surjan y todo aquello que conlleva al ejercer su derecho a la información; de esta forma, afecta su comportamiento y el de los demás miembros de cada grupo y por ende a la identidad que los caracteriza y los une.

Con base en lo anterior, consideran a la información como un baluarte que les ha ayudado a no perder su identidad, a incrementar su acervo cultural, a conocer sus orígenes, a defender su autonomía, su libertad y sus derechos, a mantener su integridad y a luchar contra la desigualdad y la discriminación.

Por último, considero que para las comunidades indígenas no ha pasado inadvertido que la información es el mejor legado y el más importante que le pueden dejar a las siguientes generaciones, como una herramienta eficaz que les permitirá consolidarse en un mundo cada vez más impersonal, sobrepoblado y menos humanitario.

BIBLIOGRAFÍA

- Casa Tirao, B. (2007). "Bibliotecas e información en la diversidad cultural". En: *El multiculturalismo y los servicios de información*.
- Fernández, M. A. Atributos de la información. https://scholar.google.com.mx/scholar?q=%22Atributos+de+la+informaci%C3%B3n%22&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5 (Consultada el 24 mayo de 2017).
- Figueroa Alcántara, H. A. (2009). "Usos sociales de Internet y acceso a la información por parte de comunidades migrantes". En: *Diversidad cultural y acceso a la información*, 19-48.
- Góñi Camejo, I. "Contribuciones breves: Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información". En: *ACIMED*. V. 8, núm. 3, (2000): 201-207.
- Martínez Aguirre, E. "Sobre la noción de información: aportes y alcances de una definición". En: *La trama de la comunicación* (Anuario del Departamento de Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Universidad Nacional de Rosario, Rosario Argentina). Vol. 11 (2006): 221-229.
- Morales Campos, E. (2003). *Infodiversidad, globalización y derecho a la información*. Buenos Aires: Soc. de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Navarro, F. (2007). *Derecho a la información y democracia en México*. Disponible en <http://www.mexicanadecomunicacion.com.mx/Tables/RMC/rmc87/derecho.html>.
- Ríos Ortega, J. "El Concepto de información: dimensiones bibliotecológica, sociológica y cognoscitiva". En: *Investigación bibliotecológica*. V. 28, núm. 62 (enero-abril 2014):143-179.

Más allá de las tecnologías, más cerca de las
necesidades de información de la comunidad
de usuarios agropecuarios de la Biblioteca
Agropecuaria de la Universidad Nacional
del Nordeste en Corrientes, Argentina

LUCRECIA VIVIANA FELQUER
UNNE, Argentina

INTRODUCCIÓN

En 1976, el modelo teórico cognitivo irrumpe en las Ciencias de la Información como alternativa paradigmática. Su influencia hizo girar los intereses hacia el usuario el que se descubre como elemento activo en los sistemas de información. Es así que se generan nuevas aristas del tema que nos ocupa a partir de la intervención de algunos precursores tales como:

- Harter (1992) reconoce la relevancia psicológica, aludiendo con ello a lo que es relevante de las necesidades concretas de información desde la perspectiva del usuario que, hasta ahora, sólo se centraba en la perspectiva del sistema o lo que es lo mismo en los elementos objetivos de la recuperación de la información.
- Belkin y Cool (1990) han reconocido también desde una perspectiva cognitiva, la importancia que han despertado en

el ámbito académico y abordan las necesidades (expresadas o no, conscientes o subconscientes) de información de los estudios de usuarios.

- Gómez García (2016) considera que las NI se estudian fenomenológicamente desde Estados Unidos y fueron mencionadas en la conferencia dada en el XI Seminario de Investigación de Usuarios llevado a cabo en la ciudad de Chihuahua en 2016.
- Calva González (2004, 2009) estudia las necesidades de información a partir del Modelo NEIN en el que considera los fenómenos que la integran los que serán analizados/desarrollados más adelante.

CONCEPTOS INCLUSIVOS DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DEL USUARIO EN LOS SISTEMAS DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN Y LOS USUARIOS

En la actualidad, la satisfacción de las necesidades de los usuarios se ha convertido en un factor estratégico para el éxito de cualquier sistema de información al que se ha integrado al usuario. Conseguir atender convenientemente estas necesidades fuerza a conocer al usuario de dichos sistemas que va más allá del establecimiento de perfiles generales que nos muestren sus características como miembros de un grupo profesional, social o demográfico.

Esto supone saber qué situaciones y en qué contexto le surgen necesidades de información, qué problemas informativos tiene que resolver en este contexto, qué barreras físicas pero también cognitivas o afectivas pueden impedirle emprender un proceso de búsqueda, qué estrategias sigue cuando busca información y, por último, qué uso hace de ella cuando la obtiene. La base teórica y metodológica más apropiada para estudiar estos aspectos la proporcionan los estudios de necesidades y usos de la información (González 2005).

Núñez Paula (2004) coincide en cierta forma con Susan Crawford al opinar que además de “la estructura cognoscitiva del usuario y las necesidades de información están influidas por:

- El nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- El tiempo de experiencia en la disciplina.
- La actividad individual o grupal del usuario.
- Su persistencia.
- Su motivación.
- Su manejo del lenguaje.
- Su capacidad de análisis de la información.
- La disponibilidad de los recursos de información.
- El medio en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.”

Calva González (1998, 2004, 2009) define las “necesidades de información” como la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción.

Asimismo, es de resaltar el aporte realizado por este autor (2004, 2009) al profundizar en el estudio de las NI de lo que surge el diseño del Modelo NEIN integrado por el fenómeno de las necesidades de información y que consta de tres fases: 1) el surgimiento de las necesidades, aquella fase en la que surgen o se originan en el sujeto las carencias o falta de información, 2) el comportamiento informativo o la manifestación de las necesidades de información por la que el sujeto o usuario es motivado a buscar la satisfacción de dichas necesidades y 3) la satisfacción de las necesidades, en la que el sujeto busca dar respuesta a tales carencias de información y el uso que le da a la misma.

Por otra parte, diversos autores han mencionado tipologías de los usuarios en función de sus características individuales y grupales y del comportamiento expresado frente a la información. Para la presente investigación, se han seleccionado aquellas tipologías de interés y similitud con el colectivo de usuarios objeto de estudio. Núñez Paula (2000, 107) se refiere al usuario “como una persona, un grupo o a una entidad (usuario corporativo) [...] quien

utiliza la información o los servicios de información” para fines académicos.

Conceptos de relevancia y su integración en las necesidades de información del usuario en los sistemas de recuperación de información: calidad y efectividad.

Son muchos los autores que han expresado sus opiniones referente a lo que se entiende por relevancia. Pero a los efectos de esta investigación hemos tomado las más representativas y los que hacen de un modo u otro aportes a esta investigación por su peso, su relación, o integración.

En principio tomamos a Wang (2003, 407), quien define la

[...] relevancia como el criterio más importante de evaluación y por los investigadores y especialistas en la búsqueda y uso de la información, se interesan en comprender el modo en el que los usuarios localizan y usan información relevante con propósitos específicos para momentos y actividades específicas en distintas situaciones y contextos.

En coincidencia con Wang, Saracevic (1995) opina que la relevancia es un punto de referencia primordial en el proceso de búsqueda y recuperación de la información y la considera un fenómeno cognitivo humano y social de cierta complejidad y se relaciona con la perspectiva centrada en el usuario con, cómo él juzga, dicha relevancia a partir de su necesidad de información, así como con la manera en la que interactúa el usuario en los sistemas de recuperación de la información.

Pero la importancia del concepto tiene otro alcance: las percepciones de los usuarios de la importancia de los documentos en relación a su necesidad de información; es decir, la multidimensionalidad de la relevancia porque varía entre los usuarios y la dinámica de la relevancia, caracterizada por su variabilidad o cambio en el tiempo (Schamber *et al.* 1990; Harter 1992; Saracevic 1996; Borlund 2003; Mizzaro 2004; Taylor 2007; Salvador Oliván 2008). Estos autores han considerado que la relevancia es un término que se adapta a la perspectiva de *un mundo real* aplicado a la investigación en ciencias de la información. Para ello, los juicios

de relevancia son definidos como el proceso por el que el usuario evalúa el documento o la representación del documento, pudiendo resultar éste relevante o no para sus necesidades de información.

Otros estudios que dan cuenta del comportamiento frente a la búsqueda de información desde las diferentes perspectivas de la relevancia son los realizados por Mizzaro (2003), quien considera cuatro dimensiones de la relevancia: 1) los recursos de información están integrados por a) el documento que obtiene el usuario del Sistema de Recuperación de la Información (SRI) cuando él o ella buscan una información determinada; b) la representación del documento en sus diferentes tipos constituida por uno o más elementos tales como el título, palabras claves, autor/es y resumen, entre otros, y c) la información que recibe el usuario una vez que la lee y analiza. 2) La representación del problema que le surge al usuario al momento de necesitar información. 3) El documento o la información que resulta relevante a la demanda del usuario y se la considera como necesidad de Información Percibida o bien a la Necesidad de Información Real durante un período determinado de tiempo y su dimensión. 4) los componentes que integran a las tres primeras dimensiones.

Tanto Mizzaro (1997) como Saracevic (2007) sostienen que la relevancia es la clave para las ciencias de la información en general y para la recuperación de la información en particular. Los especialistas que se dedican a este último aspecto o proceso están interesados con el desempeño y diseño de los sistemas de recuperación de la información en los cuáles la relevancia es un criterio de evaluación.

BIBLIOTECA AGROPECUARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE (BAUNNE).

La Biblioteca Agropecuaria (BAUNNE) fue creada por Resolución del Rectorado de acuerdo con lo propuesto por los Consejos Directivos de las facultades de Ciencias Agrarias y Ciencias Veterinarias según las resoluciones de ambos Consejos Directivos. Esta

iniciativa de fusión de ambas unidades de información “se enmarca en un proceso de integración horizontal de las Unidades Académicas que debe ser alentado y cuyo objetivo es superar los aislamientos institucionales que permita una gestión eficiente y una mejor utilización de los recursos humanos, documentales y tecnológicos, existentes” (Resolución N°456/2005-CS y Resoluciones N° 237/05 y 4487/05 CD). En octubre de 2015, han cumplido diez años de trayectoria.

Al momento de la fusión, se recibe una colección muy valiosa con material único en su tipo por la antigüedad de muchas de sus piezas y una colección activa muy desactualizada y en bastante mal estado de conservación por la existencia de pocos ejemplares y demanda excesiva. Las publicaciones periódicas no tuvieron mejor suerte. Las pocas existentes estaban distribuidas en los laboratorios y departamentos de ambas facultades. Las salas de lectura se restringían a un espacio muy reducido para la cantidad de alumnos, en un ambiente falto de condiciones adecuadas. Esta realidad no impide que BAUNNE habilite el servicio de atención al público el día 24 de octubre de 2005. Actualmente es el producto de la fusión de 95 años de cultura agropecuaria.

Lo que sigue son algunas consideraciones volcadas en el informe de la evaluación de la CONEAU del año 2009 y que guardan relación con la evaluación realizada a BAUNNE:

La Red de bibliotecas de la UNNE está conformada por un total aproximado de 130 agentes, de los cuales un 50 por ciento del total pertenecen a la Biblioteca Central y a la administración de la Red; a excepción de la Biblioteca Agropecuaria que tiene un buen plantel (14 agentes en total), en las otras bibliotecas son insuficientes los puestos de trabajo.

La colección de libros está orientada, en la mayoría de las bibliotecas, a la bibliografía de grado. Se destaca como excepción a esta situación la Biblioteca Agropecuaria y la Biblioteca Central.

Las bibliotecas de la UNNE deben definir las colecciones básicas y especializadas de cada una de las áreas temáticas primordiales de la Universidad. Debe evaluar y completar la bibliografía obligatoria de cada cátedra y ponerla a disposición de los usuarios.

En una gran proporción, las colecciones de publicaciones periódicas impresas están desactualizadas, con excepción de la Biblioteca de BAUNNE, que tiene conformado su “núcleo básico” de títulos que dan respuesta a las bibliografías básicas de las cátedras.

La gestión de BAUNNE ha tomado muy en cuenta las recomendaciones de la CONEAU mencionadas en el punto 5, “Servicios de biblioteca y de información”, del Informe de Evaluación Externa con respecto “a la cantidad y actualización del material bibliográfico y a la informatización parcial de los registros” considerados como una debilidad del sistema bibliotecario de la UNNE.

Si se considera la juventud de BAUNNE, su misión se concatena cada vez más a los conceptos de la misión institucional de la UNNE enunciados en su Estatuto, los cuales han sido reiterados en el informe de evaluación de la CONEAU, donde se establece que la misión de la universidad es y debe ser la de realizar investigación, enseñanza superior, extensión y transferencia de tecnología, en adecuados niveles de calidad, excelencia y pertinencia. El objetivo de BAUNNE responde y coadyuva en la misión institucional y es el de disponer de material bibliográfico en cantidad, variedad y actualidad suficiente para dar respuesta a las demandas de información de los usuarios académicos (internos y externos) con fines de estudio, docencia, investigación y extensión.

Actualmente, la Universidad Nacional del Nordeste se encuentra implementando el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2012-2020, según Resol. N° 1005/12-CS. 62 p.

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES PARA LA RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA AGROPECUARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE

Hablamos de estrategias porque al ser una biblioteca fusionada y joven en su gestión, se ha advertido la profunda dependencia existente entre usuario-bibliotecario; el bibliotecario es un profesional que durante casi un siglo mantuvo su conducta de asistencia personalizada y maternal hacia el usuario, modelo que privilegió los

sentimientos desde lo afectivo y no consideró las creencias cognitivas y las acciones físicas. Nada de esto coincidió con el modelo de Carol Kuhlthau (1993), quien propone un modelo en el proceso de búsqueda de la información (Vakkari, 2001; 2003).

Actualmente, el usuario de BAUNNE experimenta en cada proceso de búsqueda y recuperación de la información estados diferentes pasando por el optimismo, la incertidumbre, la confusión o frustración hasta sentir la confianza y la satisfacción o decepción por el resultado de la búsqueda. Todas estas sensaciones se deben a la falta de experiencia del usuario hacia el conocimiento y comprensión del proceso de B y RI. Esto significa que durante la etapa de la selección no siempre se tiene identificado y seleccionado el tema de interés para ser estudiado, investigado, leído, utilizado. Por otra parte, cuando el usuario explora, significa que busca información muy general de modo de buscarla y encontrarla por sí mismo, lo que la transforma en una etapa o fase crucial porque ayuda a que el usuario se centre en la información más relevante, es decir, aquella que le resulta de interés y utilidad. La colección resulta ser la etapa del proceso que se vuelve más eficiente según la interacción entre el usuario y el sistema de información.

EL USUARIO ACADÉMICO CONSUMIDOR DE LA INFORMACIÓN AGROPECUARIA. ACERCA DE SUS NECESIDADES, COMPORTAMIENTO INFORMATIVO Y SATISFACCIÓN

Las necesidades y el comportamiento ante la información de los usuarios consumidores de información agropecuaria incluyendo el área forestal y pesquera nos permite definir con mucha precisión sus necesidades de información, lo que también hace que la biblioteca reoriente las políticas de gestión de sus colecciones en función de las demandas de la comunidad.

Majid y Anwar (2000) y Ramón Nair (1996; 2006), como Pali Kuruppu y Anne Marie Gruber (2006) estudian los colectivos de usuarios académicos en ciencias agrícolas. Los primeros autores estudian a los científicos y los segundos a los alumnos interesados en esa

área disciplinar. Ambas líneas de estudios están enfocadas en estos colectivos de usuarios en los que se advierte la preferencia de los alumnos por los documentos primarios representados principalmente por los libros mientras que los investigadores privilegian el uso de los artículos y revistas. El modo en que buscan y recuperan la información de manera eficiente es el interés convocante de los autores antes mencionados. Asimismo, los tipos de necesidades de información han resultado ser de gran aporte a la presente investigación de modo de definir mejor el alcance y tipos de necesidades, hacer más explícitos los distintos comportamientos informativos y determinar el nivel de satisfacción producido (Rey, 2000).

PERFIL DEL USUARIO DE LA BIBLIOTECA AGROPECUARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE (BAUNNE)

La Biblioteca Agropecuaria responde al tipo de unidad académica/universitaria especializada en ciencias agrarias, veterinarias, forestales y pesqueras. Es una unidad funcional que da apoyo a la docencia, la investigación y la extensión. Dispone de un portafolio de servicios orientados a satisfacer las necesidades información y formación de sus usuarios motivándolos a generar en ellos un cambio de conducta y un mayor interés hacia el uso y manejo del recurso información.

El usuario es el elemento fundamental de todo sistema de información que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, sean éstas privadas o profesionales con fines docentes, de aprendizaje, de investigación y ocio, y que utiliza uno o más servicios o hace uso de un recurso documental. Esta definición identifica al usuario de la Biblioteca Agropecuaria y más aún si se le agrega a su necesidad de información el concepto de eficacia y eficiencia que resulta de lograr los objetivos que se propone y utilizar los recursos de la mejor manera posible.

El estudiante se define como la persona que actualmente está cursando estudios en el nivel superior académico y conocimientos en un área disciplinar determinada.

El docente universitario es aquel profesional con grado académico que está dedicado a tareas de enseñanza universitaria, investigación, interacción social y administración académica de acuerdo con los fines y objetivos de la universidad. Prefiere los recursos impresos o electrónicos, como libros, artículos de revistas y periódicos, documentos de archivos u otras publicaciones con control de autoridad que respondan a los criterios de validez y confiabilidad como requisitos para lograr una docencia de calidad y una producción científicamente válida.

Por otra parte, la biblioteca universitaria, además de apoyar el desarrollo del proceso docente y de cualquier proceso de investigación, propicia el intercambio de ideas, conocimientos y cultura general de la comunidad que se inserta en la seguridad de que la investigación es uno de los pilares más importantes sobre los que descansa el desarrollo económico y productivo de una región y de un país.

Los usuarios de BAUNNE pueden agruparse en los siguientes colectivos con sus respectivas características:

Usuarios internos: Son los mayoritariamente representados por los usuarios académicos. Tal es el caso de los alumnos de grado y los avanzados de grado, maestrandos y doctorandos, docentes-investigadores en su papel de usuarios de la información especializada en ciencias agropecuarias. Todos ellos hacen uso de los servicios de la biblioteca, algunas veces en forma presencial, pero la mayoría de las veces expresan sus necesidades en forma virtual haciendo uso del formulario electrónico para este efecto y una vez procesados en BAUNNE se les devuelve el resultado de la búsqueda.

Actualmente, este colectivo de usuarios académicos resulta ser cada vez más numeroso y heterogéneo y responde a la tipología de usuarios —los de posgrado, docentes e investigadores— que si bien frecuentan la biblioteca, utilizan mucho más los servicios en línea de la Biblioteca Agropecuaria. Dentro de este grupo, los alumnos de grado son asistidos de manera permanente en el proceso de búsqueda y recuperación y se los estimula a utilizar no sólo los recursos impresos, sino a consultarlos a través del OPAC de

la institución y el acceso de los tutoriales diseñados en función a los requerimientos de información con fines de estudio.

Por otra parte, la población de usuarios avanzados (posgrado, docentes e investigadores) no son totalmente independientes/autónomos en la recuperación de la información. Tal vez esta situación se debe a que en la Universidad Nacional del Nordeste en general y en la Biblioteca Agropecuaria en particular recién se está instalando la cultura de biblioteca académica propiamente dicha la que ofrece una variedad importante de productos, de servicios, de recursos tecnológicos disponibles para el usuario y sobre todo de una colección de mayor actualidad y pertinencia temática; todo esto reunido en un edificio amplio y confortable para albergar a sus usuarios.

Usuarios externos: son escasos en número pero son representativos por proceder de ámbitos académicos, gubernamentales y educativos. Estos han sido clasificados en dos segmentos; los *interdisciplinarios* y los *especializados*, como es el caso de los profesionales agrónomos, veterinarios y asesores representados por gestores y técnicos.

Los usuarios externos *interdisciplinarios* proceden de otras áreas disciplinares y solicitan los servicios de BAUNNE por tener necesidades expresadas de información relacionadas con el campo agropecuario, tal es el caso de los integrantes de proyectos de investigación, docentes y alumnos de otras carreras universitarias y también de establecimientos educativos del nivel medio o secundario.

Los usuarios externos *especializados* solicitan información a la biblioteca de modo de desempeñar las funciones de gestión de proyecto y técnicas de extensión. Para ilustrar lo dicho, se pueden mencionar los pedidos que formulan por correo electrónico los interesados en información del área ictícola que proceden de profesionales residentes en otros lugares del país y del exterior; tal es el caso de Brasil, Paraguay y Venezuela, y que es información que les resulta de utilidad con fines de asesoramiento técnico a pequeños y medianos productores que trabajan en la reproducción y comercialización de peces de agua dulce y sobre todo en el cultivo de aquellas especies en extinción en el Río Paraná, como

el *Piaractus mesopotamicus* ex *Colossoma mitrei* o pacú (término vulgar o regional). Asimismo, dentro de este colectivo se encuentran docentes-investigadores y alumnos de posgrado que requieren de este tipo de información para utilizarla con fines diversos.

Se considera a los distintos colectivos de usuarios de BAUNNE como parte esencial del material objeto de estudio y de análisis de esta investigación con el propósito de su integración en el sistema.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se centra en el estudio del usuario de la información en la Biblioteca Agropecuaria de la Universidad Nacional del Nordeste. Concretamente, en las necesidades, el comportamiento informativo, la satisfacción y el uso que hacen de la información.

La presente investigación intenta además encontrar las respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Cuán relevante le resulta al usuario la información demandada y obtenida?
- ¿Qué información necesita realmente el usuario de información agropecuaria?
- ¿Cuán satisfecho se siente el usuario en relación con la búsqueda y recuperación de la información agropecuaria?
- ¿Qué uso hace el usuario de la información solicitada?

Objetivo general

Abordar el estudio de la necesidad, la satisfacción, la relevancia y el uso desde el punto de vista del usuario durante el proceso de búsqueda y recuperación de la información de la Biblioteca Agropecuaria en el período 2010-2016.

Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta investigación son:

- Evaluar la satisfacción de los usuarios en relación con la búsqueda y recuperación de la información agropecuaria de la Biblioteca Agropecuaria de la Universidad Nacional del Nordeste de Argentina. Este objetivo se asocia a la satisfacción expresada por los usuarios de la Biblioteca Agropecuaria en relación a los productos y servicios ofrecidos.
- Analizar la relevancia desde el punto de vista del usuario y los textos especializados en Ciencias Agropecuarias, objetivo asociado a la importancia o nivel de la relevancia de los textos utilizados relacionados con las ciencias agropecuarias.

Materiales y métodos

Materiales. En el desarrollo de esta investigación, se han utilizado diferentes clases de materiales que se han organizado siguiendo las siguientes categorías: recursos documentales, recursos humanos y recursos institucionales.

Recursos documentales. La consulta de los diversos recursos bibliográficos resulta imperativo al conocer lo escrito sobre el tema a investigar. Es por ello que se estableció como prioridad aprovechar el material y la información en sus distintos soportes disponibles principalmente en Argentina y en la Biblioteca del Departamento de la UGR.

Se realizaron búsquedas bibliográficas en estante en la Biblioteca Electrónica del MINCyT de Argentina que trae indizadas bases de datos a texto completo como SCOPUS, JSTOR, EBSCOHOST, SCIENCE DIRECT, SCIELO, entre las más consultadas (aunque no siempre están disponibles por razones de suscripción y formas de acceso) e información contenida en sus más de 10 mil títulos multidisciplinarios de publicaciones periódicas.

Se realizaron búsquedas de información accediendo al sitio del Sistema de Información Agropecuaria de América Latina y El Caribe (SIDALC) y utilizando el metabuscador Ixquick y en el buscador Google. Se dio lectura, interpretación e integración de la bibliografía seleccionada más relevante, y ésta fue enriquecida con el aporte recibido a través del contacto por correo electrónico de algunos de los autores más citados en la bibliografía leída, solicitando el envío del documento de interés.

De la lectura de la bibliografía, se desprenden las indicaciones que reglaron la construcción del instrumento de encuesta virtual, la que se diseñó e implementó a fin de obtener información del colectivo de usuarios objeto de estudio, además de ser un importante aporte para el desarrollo del marco teórico del presente trabajo.

Recursos humanos. La naturaleza de esta investigación hace que los recursos humanos constituyan el material más importante y los que se identifican aquí con los usuarios reales de la Biblioteca Agropecuaria de la Universidad Nacional del Nordeste de Argentina (BAUNNE). Para su identificación, se utilizaron los registros de la biblioteca referentes a las bases de datos impresa y electrónica de los socios, consultas y préstamos. De los datos de los socios, se tomaron los relacionados con la situación académica de cada individuo y de los registros de las consultas y préstamos realizados surgen el interés temático de la información solicitada y el perfil académico de los colectivos de usuarios antes mencionados.

Recursos institucionales. Estos recursos están representados por el edificio propio de BAUNNE sito en el Campus Universitario Sargento Cabral (UNNE) de la ciudad de Corrientes, Argentina.

La autorización de ambos Consejos Consultivos de las Facultades de Ciencias Agronómicas y Ciencias Veterinarias permitió que se dispusiera de toda la información institucional necesaria para la realización de la presente investigación y de la libertad para trabajar y encuestar a los usuarios de la biblioteca.

Asimismo, se utilizó el parque tecnológico necesario para la escritura del manuscrito, para que los usuarios que así lo desearan

podieran dar respuesta a las encuestas virtuales desde el Gabinete de Informática de BAUNNE en un rango de horario muy amplio, así como disponer de dos ordenadores en el mostrador de autogestión para consultar el OPAC y formular las demandas de información según el momento académico que estuvieran atravesando.

Métodos

El tipo de investigación abordada ha utilizado métodos tanto cuantitativos como cualitativos. De entre las distintas tipologías de investigación que estos métodos pueden condicionar, la nuestra es del tipo descriptivo-exploratorio por el tipo de datos utilizados y el probable alcance de los resultados que se obtendrían de acuerdo con los objetivos propuestos dentro del área de los Estudios de Usuarios y para identificar y representar adecuadamente el interés de información del usuario en ciencias agropecuarias. De acuerdo con el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, es un estudio prospectivo, ya que los datos se registraron a medida que fueron ocurriendo, y transversal según el período y secuencia del estudio porque la recolección de información de las variables se hace una sola vez, al mismo tiempo y simultáneamente (Di Rienzo 2008).

Para el tratamiento de los usuarios de BAUNNE y de los recursos documentales e institucionales, se han seguido distintos métodos en función de la información que se quería extraer en cada etapa del trabajo que se detallan a continuación.

Metodología para el tratamiento de los recursos humanos.

- Universo o población: usuarios reales de la Biblioteca Agropecuaria de la Universidad Nacional del Nordeste de Argentina.
- Identificación de los usuarios de BAUNNE: bases de datos impresa y electrónica de los socios, consultas y préstamos.

Selección de la muestra. La muestra fue representativa a partir de la aplicación de las técnicas de muestreo aleatorio simple y el muestreo aleatorio estratificado. El tamaño de la muestra que se obtuvo fue utilizando una fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2pq}}$$

Se identificaron los siguientes colectivos de usuarios: docentes-investigadores, alumnos de grado, alumnos de posgrado y usuarios externos. Se identificó una población $N=4221$ y se obtuvo una muestra $n=526$.

Métodos usados para la recogida de datos de los usuarios.

La metodología propuesta procede de la Perspectiva Centrada en el Usuario (PeCeU) validada por Belkin (1990), Khulthau (1993,1997), Spink y Wilson (2002), Caro-Castro (2003), Ingwersen (2005), Saracevic (1996, 2007), Vergueiro y Carvalho (2007), entre otros referentes.

Métodos directos de recogida de datos.

- Envío de una invitación virtual y presencial.
- Construcción de los instrumentos que permitan recoger los datos: formularios de encuesta virtual.
- Implementación en forma virtual del cuestionario de opinión a modo de pre-test o prueba.
- Implementación de la encuesta virtual con los formularios modificados.
- Instrumentos usados para la recogida de datos de los usuarios.
- Se utilizó un formulario virtual de opinión y los datos se volcaron en una Grilla desde donde se procedió a analizarlos utilizando el *software* Infostat (tabla 1 y 2).

Tabla 1. Datos parciales recogidos que expresan la solicitud o demanda de información en fuente resaltada en color lila y el comportamiento informativo en color naranja.

[illegible]

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Datos parciales recogidos que indican la satisfacción que el usuario expresó de la información recibida en fuente resaltada en color verde.

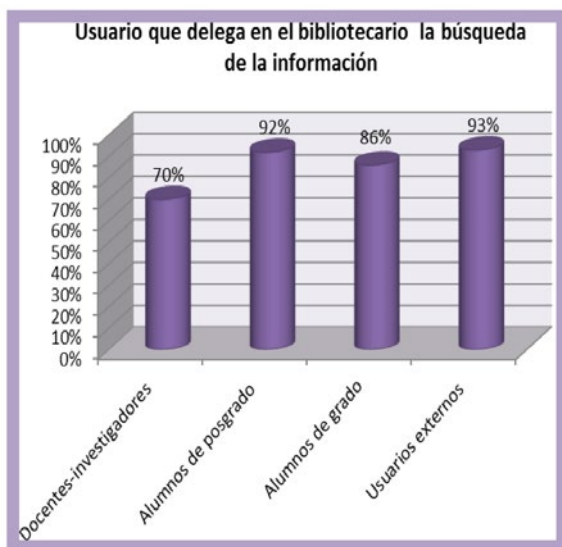
ANUARIOS												5	S																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
5	AC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000

Fuente: Elaboración propia.

Resultados y discusión

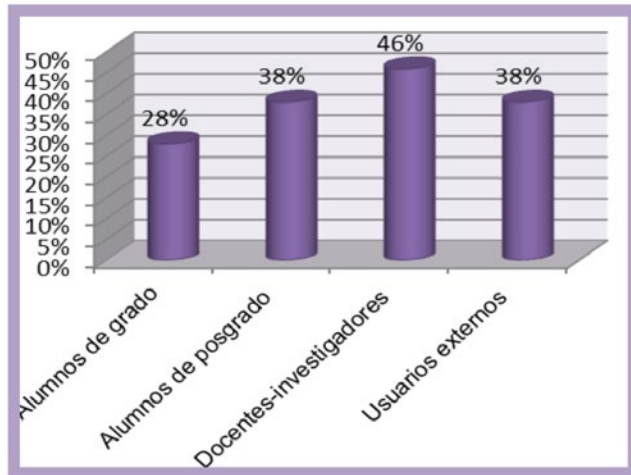
El colectivo de los docentes-investigadores ha respondido en un 70 por ciento que delegan la búsqueda, la localización y recuperación de información en los profesionales bibliotecarios responsables del servicio de disseminación selectiva de la información agropecuaria. Al mismo tiempo, el 92 por ciento de los alumnos de posgrado ha expresado su satisfacción en relación a la calidad de este servicio integral que ofrece BAUNNE. Mientras que de los alumnos de grado, el 86 por ciento respondió que se sentían satisfechos hacia el servicio de búsqueda, localización y recuperación de información agropecuaria obtenida por el profesional bibliotecario ubicado en el mostrador de circulación y préstamo en tanto que el 93 por ciento de los usuarios externos respondió de manera muy satisfactoria. Resulta necesario aclarar que el sistema de préstamo es a estantes cerrados por la falta de disponibilidad del espacio necesario para la circulación del público.

Figura 1. Delegación de las búsquedas de los usuarios en los profesionales.



Éste es un motivo obligado para que el servicio sea delegado y que el público deba recurrir mayoritariamente al mostrador de Circulación, Préstamo y Hemeroteca y expresar su demanda al personal bibliotecario. Por otro lado, a los alumnos de posgrado, docentes e investigadores se los asiste en gran medida, por correo electrónico o teléfono (Figura 1). Las búsquedas más frecuentes las realizan los alumnos de grado en mostrador de Circulación y Préstamo, solicitando el libro por autor y título; en cambio, a la solicitud por tema la formulan generalmente en el mostrador de hemeroteca. Para el caso de la búsqueda delegada, a diferencia de los usuarios de BAUNNE, la comunidad de usuarios estudiada por Kayongo (2010) delega la búsqueda en el profesor y el resto nunca accedió a los recursos de la biblioteca en ninguna forma salvo por medios propios y externos a la institución académica.

Figura 2. Búsquedas realizadas por el usuario.



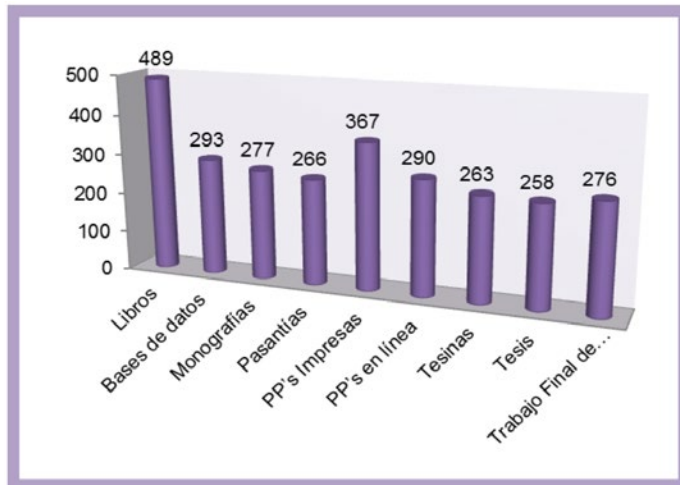
En la figura 2 se muestra la escasa tendencia de los usuarios de BAUNNE a realizar por sí mismos la búsqueda y recuperación de información. Si bien se les permite a los docentes-investigadores y alumnos de posgrado el acceso a la colección de estante y al sistema

de autogestión para que ellos realicen sus propias búsquedas, siguen prefiriendo la ayuda del profesional bibliotecario. Para revertir esta situación y propiciar la búsqueda autónoma, se les ofrece una capacitación en línea desde el Gabinete de Informática de BAUNNE de modo de facilitarles el acceso al Portal de la Biblioteca Electrónica del Mincyt. En otros casos, lo hacen desde sus puestos de trabajo con la asistencia en línea del personal de la biblioteca para el diseño del perfil de los términos de búsqueda o bien, muchos de ellos los hacen a través de los propios contactos institucionales u otros canales informales para obtener la información que necesitan. Los alumnos de grado y los usuarios externos, en cambio, siguen prefiriendo la asistencia del profesional de la información.

Por el contrario, los usuarios estudiados por Kayongo (2010) y Oluebube Ezeala (2010) responden a los hábitos de visitar con frecuencia la biblioteca para estudiar en forma individual, buscar un artículo de revista impresa o en línea, utilizar los ordenadores de la biblioteca, solicitar o devolver un texto.

En la búsqueda de la información, influye un aspecto psicológico que es el de la incertidumbre que ha sido diseñado desde el modelo cognitivo de Kulhthau (1993, 1997) y retomado en el meticuloso estudio realizado por Chowdhury (2011). El estado de incertidumbre podría ser otro motivo que explique la baja tendencia de búsqueda personalizada o autónoma de los usuarios de BAUNNE incluyendo a los alumnos de posgrado, a los docentes e investigadores. Esto se explica en razón al desconocimiento generalizado —sobre todo de los alumnos de grado y usuarios externos— de los recursos de información en línea, de las secuencias y modalidades de búsqueda y cuando utilizar (o no) los operadores booleanos. La modalidad y frecuencia de búsqueda autónoma o personalizada realizada por los usuarios de BAUNNE, no coincide con lo descripto por Kayongo (2010), quien comenta que más de la mitad de los alumnos sobretodo los de posgrado, realizan diaria y semanalmente sus propias búsquedas bibliográficas con fines de investigación utilizando una computadora personal desde sus hogares, una *notebook* de su propiedad o alguna otra situada en el predio de la universidad y personalmente.

Figura 3. Documentos ofrecidos por BAUNNE y consultados por los diferentes segmentos de usuarios.



Se consultaron 3013 documentos en formato impreso y se pueden señalar en primer lugar los libros que son reconocidos como básicos y generales para la consulta permitiendo a los estudiantes comprender conceptos, ideas, metodologías, etcétera. Son muy utilizados en las ciencias agropecuarias mayormente por los alumnos de grado siguiendo en orden de uso las publicaciones impresas. Los alumnos de posgrado, docentes-investigadores utilizan los textos luego de hacerlo con las publicaciones impresas y en línea y los artículos científicos y de revisión, las bases de datos, las publicaciones en línea, de modo de mejorar alguna técnica, método de investigación o áreas disciplinares puntuales.

Kuruppu (2006) comenta que los alumnos graduados y quienes hacen investigación le confían que cuando ellos realizan una investigación, revisan entre veinte y treinta títulos de diferentes revistas, sacan los datos que necesitan, aquellos que harán aportes importantes a su tema de investigación y luego regresan a los textos para confrontar, definir, mejorar, etcétera. La comunidad estudiantil por Kuruppu (2006) también indican características en las

preferencias y en el uso de documentos en distintos soportes tales como que los graduados usan las bases de datos bibliográficas y referenciales para buscar en revistas y artículos disponibles en la biblioteca necesarios para enseñar, aprender e investigar.

Por otra parte, los docentes e investigadores acostumbran a suscribir a los títulos de interés propio y temático. Con frecuencia, las unidades académicas mantienen las mismas suscripciones impresas que los investigadores debido a que éstos son socios de sociedades científicas y tienen la obligación de hacerlo. Otros integrantes expresaron que prefieren el formato impreso porque las pueden manipular con libertad (Felquer, 2003, 2004).

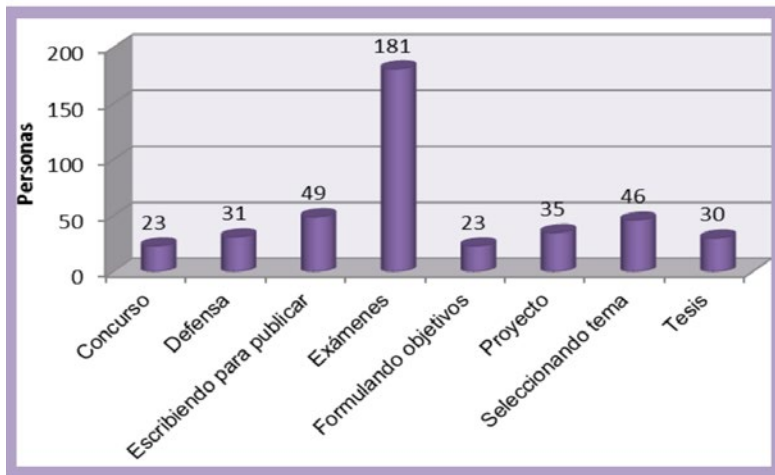
Los usuarios de BAUNNE también consultan las producciones finales de las cátedras tales como los trabajos finales de la práctica profesional en Ciencias Veterinarias, las monografías, las pasantías y tesinas en Ciencias Agrarias y las tesis de maestría y doctorado de ambas carreras.

La realidad que se da en la Argentina en general y en la Universidad Nacional del Nordeste en particular, es que se prefiere la consulta impresa y más ahora, que por una decisión del gobierno nacional, desde el año 2011 se ha puesto cepo a las importaciones de todo tipo de productos incluso los documentales (éstos con algo menos de restricción significando impuestos más altos), lo que también perjudica las transferencias en moneda extranjera e impide la actualización de las colecciones tanto impresas como en línea. Afortunadamente, la existencia y la permanencia de la Biblioteca Electrónica del Ministerio de Ciencia y Tecnología es un recurso al que el mundo científico y técnico del país considera una excelente y valiosa iniciativa. En el caso particular de BAUNNE, se han podido concretar las suscripciones en línea e impresas anterior a la medida gubernamental del año 2010 al 2012. Actualmente, se cuenta solamente con el recurso bibliográfico en línea que brinda la Biblioteca Electrónica del MINCYT (figura 3).

En la figura 4 se analizan tanto los comportamientos informativos de los usuarios, como el efecto que éstos tienen en el desempeño académico, y se considera la relevancia en relación con el usuario final y, por tanto, como un fenómeno cognitivo humano y

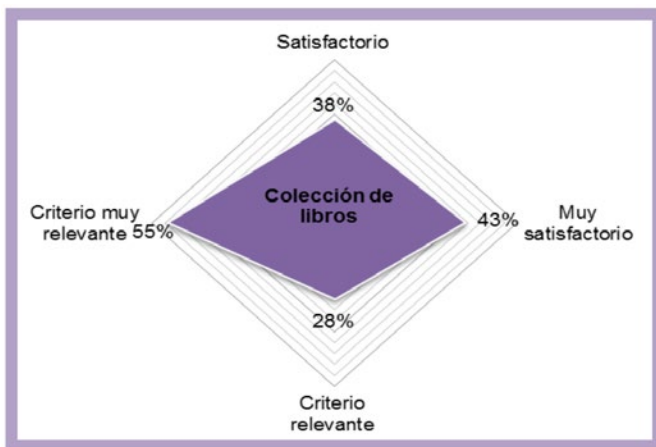
social de cierta complejidad. Por otra parte, del análisis de *uso del documento* resultó que de un total de 392 respuestas, 349 (89 por ciento) respondió que la información solicitada será utilizada en el trabajo en curso mientras que tan sólo 41 (11 por ciento) cuestionarios fueron respondidos negativamente. El resultado se debe a que los documentos recuperados procedentes de la Biblioteca Agropecuaria han sido seleccionados por la actualidad y la pertinencia, aspectos necesarios a la hora de usar la información en la consecución de las diversas tareas académicas en desarrollo. Las bibliotecas universitarias están concebidas para complementar de manera efectiva la enseñanza, el aprendizaje y la investigación. Los integrantes de la comunidad académica necesitan contar con información de actualidad y de utilidad, además de estar actualizados de todas las novedades que ofrecen las bibliotecas, así como del funcionamiento de las diferentes áreas de modo de poder aportar con sus opiniones o sugerencias (Usoro 2008).

Figura 4. Momento del trabajo académico en el que se encuentra el usuario de BAUNNE.



Primeramente, se darán los resultados obtenidos del análisis de ocho de los diez (dos opciones no tuvieron respuesta) *momentos en el que se encontraba el trabajo o la actividad en curso de los usuarios* para abordar a posteriori el tratamiento y resultados de los criterios aplicados. La respuesta *concurso docente* recogió 23 *observaciones*, *defensa* de tesis, trabajos finales, etc. 31, *escribiendo para publicar (trabajos originales)* 49, *preparando exámenes* 181, *formulando objetivos* 23, *redactando proyectos* 35, *seleccionando un tema* para rendir un examen, preparar un trabajo práctico, una presentación o defensa, redactar un proyecto, entre otros 46 y *escribiendo una tesis* 30. Los resultados de los 418 cuestionarios respondidos muestran el predominio de la consulta de información con el fin de rendir exámenes y escribir para publicar. Por otro lado, y en sintonía con otro momento del trabajo, podemos mencionar la consulta de información necesaria para rendir un concurso, realizar una defensa de un trabajo de investigación como una tesis de maestría o doctoral, redactar un proyecto de investigación o de extensión o bien, seleccionando un tema para dar una clase, presentar una disertación, redactar un proyecto, entre otros propósitos (figura 4).

Figura 5. Criterio relevante en relación a la satisfacción aplicado en la evaluación de la colección de libros disponibles en BAUNNE.



Del análisis de la colección más utilizada que ofrece BAUNNE y que es la de libros y de los criterios de evaluación aplicados, surge que al 43 y 38 por ciento de los usuarios les resultó muy satisfactorio y satisfactorio, respectivamente.

El criterio de *relevante* que se aplicó para evaluar si la colección de libros ofrecidos por BAUNNE se adapta a las necesidades académicas recibió una puntuación de muy relevante a relevante (55 y 28 por ciento) (Figura 5). Puede notarse que el usuario final de la colección de libros disponibles en BAUNNE se encuentra satisfecho por la existencia de textos de ediciones de actualidad, los cuales le proveen de la información que necesita para dar cumplimiento a su actividad académica sin desconocer que urge incorporar más cantidad de textos de los títulos utilizados debido a la falta de posibilidades económicas de suscribir a títulos en línea.

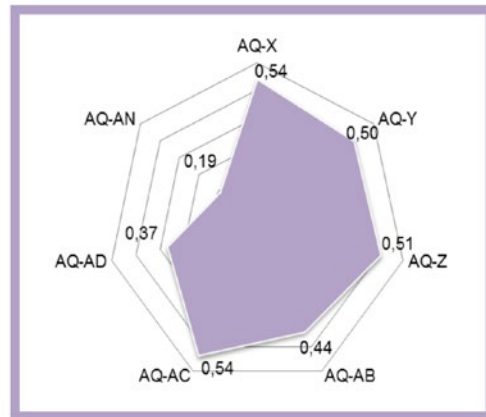
Para Rey Martín (2000) y Hernández Salazar (2011), la mayoría de los estudios sobre la satisfacción del usuario han estado dirigidos a medir el funcionamiento de los sistemas de búsqueda y recuperación de información y el recurso obtenido y no a los servicios ni a los usuarios. Mencionan también la relevancia y la pertinencia como las variables más utilizadas en la medición de la satisfacción y coinciden con Saracevic (2007) en que la relevancia desempeña una función clave en las ciencias de la información en general y en la recuperación de la información en particular y en el desempeño académico.

No obstante esto y siguiendo la línea de Al-Maskari (2010), debemos tener presente que la satisfacción del usuario como variable subjetiva puede variar por estar influenciada por diversos factores como los son la actitud y expectativas del usuario, su desempeño y la efectividad del sistema.

Por otra parte, se midió la relevancia en términos de utilidad, originalidad, especificidad o precisión, claridad, autoridad y actualidad. Los usuarios evaluaron estos criterios y también los han percibido e identificado en el documento a mano en diversos soportes y formatos a mano. Al respecto, Dervin (1992) y Caro Castro (2003) se han referido al *sense-making* al resaltar la perspectiva que la información no tiene sentido ni significado por sí

misma sino que la determina el usuario. Los criterios establecidos para la relevancia están relacionados con la actividad académica en la que se encuentran los distintos colectivos de usuarios en el momento de formular los términos de la búsqueda y recuperación de la información en coincidencia con una de las cuatro dimensiones de la relevancia detalladas por el especialista en el tema de la relevancia que es el doctor Mizzaro (2003) y con el concepto de relevancia analizado por Harter (1992) desde la perspectiva psicológica de la información la que permite que nuestros usuarios determinen y discutan la información que demandan y necesitan y el contexto cognitivo en el que se encuentran.

Figura 6. Coeficiente de Correlación de Spearman. Relaciones de la relevancia general (AQ) hacia la información, los momentos académicos (AN) y las variables utilidad (X), originalidad (Y), especificidad o precisión (Z), inédito (AA), claridad (AB), autoridad (AC) y actualidad (AD).



Lo anterior puede explicarse al considerar a los usuarios como tomadores de decisiones respecto de los criterios de la relevancia que tienen los documentos. Estos son meramente subjetivos y son los usuarios quienes perciben e identifican cuánto de relevante o no tienen los documentos que están siendo consultados. Esto se entiende al considerar más o menos relevante un documento

que contiene cierta información de utilidad y de actualidad en el proceso inicial de investigación, mientras que la misma información no es considerada ser relevante en un tramo más tardío de la investigación. De los cuestionarios analizados y aplicando el coeficiente de correlación Spearman (figura 6), se encontró una relación positiva entre las variables relevancia (AQ) en relación a los documentos consultados los que serían utilizados en la actividad académica en curso (AN) (preparando exámenes, escribiendo para publicar, entre otros). El p -valor (<0.0001) indica que hay relación entre ambas variables (AQ y AN). Spearman también indica una relación positiva entre las variables relevancia (AQ) con las variables utilidad (X), originalidad (Y), especificidad o precisión (Z), inédito (AA), claridad (AB), autoridad (AC) y actualidad (AD). También se puede afirmar que hay una relación entre las variables antes mencionadas. Los criterios que dan satisfacción son todos a excepción de la actualidad de la información recibida. Esta situación se debe a la inexistencia de bases de datos y textos impresos vinculantes con la disciplina agropecuaria.

CONCLUSIONES

Haciendo una analogía con los investigadores agropecuarios de Pakistán y la India, se encontró que los usuarios de BAUNNE que responden a esa tipología dan también preferencia a la consulta de fuentes primarias de información, principalmente a libros especializados, revistas científicas, artículos de revisión y de extensión. Asimismo, la consulta de tesis de doctorado y maestría es otra forma de acceso a la información con propósitos de docencia e investigación.

También se encontró que de este colectivo, los docentes investigadores aprecian el contacto profesional con los colegas (canal informal de comunicación), que resulta importante para el intercambio de información científica. Por otra parte, este colectivo de usuarios en estudio no es absolutamente autónomo en la búsqueda de información ya que delega la búsqueda en el profesional

bibliotecario experto en búsquedas “a medida” y que responde al perfil de interés del consumidor final. Esto sucede porque a pesar que hace unos cinco años se accede a títulos con impacto en el área de las ciencias agropecuarias a través del Portal de la Biblioteca Electrónica del MINCYT, no toda la información que necesita se encuentra allí, bien porque no se ha suscrito al título demandado o bien porque son trabajos anteriores al año 1998 de los que solamente se dispone de los *abstracts*. Este es otro de los motivos por el que recurren a la asistencia del profesional bibliotecario.

Además, existe una restricción de uso de ese portal y es que sólo desde la IP de la universidad se puede tener acceso a la información allí contenida, de manera que a los maestrandos y doctordos que proceden de destinos diversos se les hace imposible la consulta en línea a ese recurso como a tantos otros. La consulta y demanda virtual es una actividad de interés e importancia exponencial para BAUNNE y sus usuarios, que generalmente se da respuesta favorable porque los profesionales a cargo de este servicio integramos varios foros agropecuarios en donde la necesidad de información agropecuaria es una constante.

En lo que hace al alumno regular, es a nuestro entender el colectivo más y mejor asistido; prefieren los textos de estudio y secundariamente las series del Instituto de Tecnología Agropecuaria (INTA) como las revistas de extensión mayormente de edición argentina y latinoamericana en donde se dan los mismos factores socio-económicos-ambientales y de producción agropecuaria, forestal y pesquera.

La consulta de los tutoriales temáticos disponibles desde el Gabinete de Informática es permanente. Es de resaltar que a pesar de lo aquí expuesto, el estudiantado sigue siendo el colectivo que denota más limitaciones al formular la demanda y de consultar el OPAC de BAUNNE de modo de seleccionar otros títulos alternativos considerando que ellos conocen los denodados esfuerzos que está realizando la actual gestión para lograr colecciones equilibradas, equitativas en cantidad de títulos y calidad de contenidos. A la hora de la demanda se privilegia y estimula la consulta del OPAC de BAUNNE a partir de la consulta no sólo por autor y

título, sino también por la oportunidad que tiene el usuario con los *términos propuestos por el usuario y también controlados*.

Por otra parte, los usuarios externos solicitan información general para brindar asesoramiento científico y técnico a las instituciones gubernamentales, escribiendo informes, manuales y proyectos de extensión entre otros.

Concluyendo, podemos decir que se han podido identificar las siguientes necesidades de información: los usuarios de BAUNNE solicitaron la información según los temas de interés que mayoritariamente estaban contenidos en libros y revistas impresas y en menor medida en recursos electrónicos. En relación al comportamiento informativo o conducta frente a la información agropecuaria, expresaron su preferencia en el modo de realizar la búsqueda delegada en el profesional de la información, en el tipo de documentos a consultar, tal es el caso de la información primaria en soporte impreso como lo son los libros, los artículos y la preferencia idiomática en idioma español, portugués y por último inglés.

Seguramente el acceso a los recursos en línea se podría optimizar de contar con el desarrollo de competencias en la lectocomprensión de textos en inglés. Por último, la satisfacción y relevancia de los usuarios se pudo observar en los servicios y productos que consumieron mostrando un resultado del 81 por ciento de satisfacción mientras que la información recibida de libros resultó ser muy relevante en un 83 por ciento.

Comprender y conocer las necesidades de cada individuo, así como de un grupo de individuos en relación al uso que hacen de la información, es un aspecto complejo que se modifica de manera constante. Una forma de lograrlo es considerar sus características, actitudes, necesidades y demandas, y los factores que condicionan el comportamiento del usuario frente a la información. Tal es el caso de la formación básica del usuario, adiestramiento en el uso de fuentes, productos y servicios de información, desarrollo de las competencias en la búsqueda de información, etcétera. Entre otros factores, se pueden mencionar el nivel académico, el conocimiento de idiomas extranjeros, la posición en su equipo de trabajo, la posición socio-profesional y las características de sociabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Al-Maskari, A., Sanderson, M. (2010) "A review of factors influencing user satisfaction in information retrieval". *Journal of the American Society for Information Science and Technology Archive*. 61 (5): 859-868. Disponible en AL Access Libray: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1814521> [Consultado: agosto de 2015].
- Belkin, N., Cool, C. (1990). "The cognitive viewpoint in information science". *Journal of Information Science* 16:11-15.
- Borlund, P. 2003. "The concept of relevance in IR", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54: 913-25.
- Calva González, J.J. (1998). Naturaleza de las necesidades de información: su naturaleza, manifestación y detección. 1998. Tesis de Maestría en bibliotecología. México: J. J. Calva González, 1998, 247. p
- . (2004). Las necesidades y comportamiento de los investigadores como usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior en América Latina. Documentación de las Ciencias de la Información. 27: 97-116.
- . (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Caro-Castro, C.; Cedeira Serantes, L.; Travieso Rodríguez, C. (2003). "La investigación sobre recuperación de información desde la perspectiva centrada en el usuario: métodos y variables". *Rev.Esp.Doc.Cient.*, 2, núm.6 (1):40-55.
- Di Rienzo, J. A., Casanoves, F., González, L. A., Tablada, E. M., Díaz, M., Robledo, C.W. Balzarini, M. (2008). *Estadística para las Ciencias Agropecuarias*. Editorial Brujas, Córdoba, Argentina.

- Felquer, L., Gómez Geneiro, A. (2003). "Propuestas didácticas innovadoras aplicadas a los estudios de usuarios de la información". *Primeras Jornadas de Comunicación de Experiencias Pedagógicas Innovadoras*. Resistencia (Argentina) UNNE. Programa de Formación Docente Continua.
- Felquer, L., Gómez Geneiro, A., Stafulki, M. (2004). "INTERNET-PAPEL-INTERNET: una experiencia transferible para los usuarios de la información en el ámbito académico". *Congreso Mundial sobre Bibliotecas e Información, 70° Conferencia General de IFLA*. "Bibliotecas: instrumentos para la Educación y el Desarrollo". Presentado en la sesión Posters. IFLA 2004.
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea.
- Harter, S. (1992). "Psychological relevance and information science". *Journal of the American Society for Information Science*, 43(9):602-615.
- Hernández Salazar, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Ingwersen, P. and Kalervo, J. (2005). The Turn: Integration of Information Seeking and Retrieval in Context. *The Information Retrieval Series*, 18:448p. Disponible en: [http://adrasitea.ugr.es/search~S1*spi?/Xa:\(ingwersen\)&searchscope=1&SORT=D/Xa:\(ingwersen\)&searchscope=1&SORT=D&SUBKEY=a%3A\(ingwersen\)/1%2C4%2C4%2CB/frameset&FF=Xa:\(ingwersen\)&searchscope=1&SORT=D&1%2C1%2C](http://adrasitea.ugr.es/search~S1*spi?/Xa:(ingwersen)&searchscope=1&SORT=D/Xa:(ingwersen)&searchscope=1&SORT=D&SUBKEY=a%3A(ingwersen)/1%2C4%2C4%2CB/frameset&FF=Xa:(ingwersen)&searchscope=1&SORT=D&1%2C1%2C) (Consulta: febrero de 2012)
- Kayongo, J. , Helm, C. (2010). "Graduate students and the library: a survey of research practices and library use at the University of Notre Dame". *Reference and User Services Quarterly* 49(4):341-349.

- Kuhlthau, (1993). "A principle of uncertainty for information seeking". *The Journal of Documentation*, 49(4):339-355.
- Kuruppu, P. U., Gruber, A.M. (2006) "Understanding the information needs of academic scholars in agricultural and biological sciences". *The Journal of Academic Librarianship*, 32 (6):609-623.
- Majid, S., M. Ali Anwar y T. Eisenschitz (2000). "Information needs and information seeking behavior of agricultural scientists in Malaysia". *Library and Information Science Research*, 22(2):145-163, 2000. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W5R-4096591-3/2/790727719f013cf263f5d20869536a7c> (Consulta: julio de 2014).
- MINCYT. Biblioteca electrónica del Ministerio de Ciencia y Tecnología. Argentina. En: <http://www.biblioteca.mincyt.gob.ar/>
- Mizzaro, Stefano. (1997). "Relevance: The whole history". *Journal of the American Society for Information Science*. 48 (9):810-832.
- Núñez Paula, I. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Medellín. 23(1-2): 107-121, 2000.
- Salvador Oliván, J. A. (2008). *La relevancia en Recuperación de la información*. Buenos Aires: Alfagrama, pp.71-76.
- Oluebube Ezeala, L. (2009). "Effectiveness of library resources in the libraries of Agricultural Research Institutes in Nigeria". *Library Philosophy and Practice*, p.1-5.
- Raman Nair, R. y A. T. Francis (1996). Information needs of agricultural scientists: problems and prospects. XVII IASLIC Seminar. Calcutta, India. p.121-126.

- Raman Nair, R. (2006). "Agricultural information service for the farmers and the public: a study", *Indian Library Association*. pp.5-12. Disponible en <http://eprints.relis.org/handle/10760/9438>. [Acceso: Julio 2012].
- Rey Martín, C. (2000). *La satisfacción del usuario: un concepto en alza*. Anales de documentación, 3(8):138-154.
- Salvador Oliván, J. A. (2008). *Recuperación de la información*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Saracevic, T. (1995). "Evaluation of evaluation in information retrieval". En: *Proceedings of the 18th annual international ACM SIGIR conference on research and development in information retrieval*. Nueva York: ACM Press.
- . (2007), *Relevance: A review of the literature and a framework for thinking on the notion in information science*. Part II: nature and manifestations of relevance. J. Am. Soc. Inf. Sci., 58: 1915–1933.
- Schamber, L. (1994). "Relevance and information behavior". *Annual Review of Information Science and Technology*. 29: 3-48.
- Spink, A., Wilson, T. D., Ford, N., Foster, A., Ellis, D. (2002). "Information-Seeking and Mediated Searching. Part 1. Theoretical Framework and Research Design", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(9):695–703.
- Taylor, A. R., C. Cool, N. J. Belkin y E. J. Amadio (2007). "Relationships between categories of relevance criteria and stage in task completion", *Information Processing and Management*, 43(4):1071-1084.
- Usoro, I. M. (2008). "Organization as a management variable: a survey of Nigerian University libraries in the south south zone", *Library Philosophy and Practice*, 1-5.

- Vakkari, P. 2001. "A theory of the task-based information retrieval process: a summary and generalisation of a longitudinal study", *Journal of Documentation*, 57(1):44-60.
- Vakkari, P., M. Pennanen y S. Serola (2003). "Changes of search terms and tactics while writing a research proposal. A longitudinal case study", *Information Processing and Management* 39:445-463 447.
- Wang, P., K. Bystrom, C. Cool, S. Mizzaro, P. Vakkari y M. D. White (2003). "Relevance Research: Theory Integration, Methodological Progress, and Critical Questions", *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*. 40 (1): 427-428.

Las necesidades sobre el derecho a la información pública gubernamental de las defensoras de derechos humanos de las mujeres, en el tema de feminicidio: un proyecto de investigación

ADINA DEL C. BARRERA HERNÁNDEZ
UNAM, MÉXICO

ANTECEDENTES

El auge de la aprobación de leyes de acceso a la información pública gubernamental en el mundo comenzó en 1999 (Ackerman y Sandoval 2005). En América Latina sumaban veintitrés países en septiembre de 2016, que habían promulgado normas para garantizar este derecho; quince de ellos lo reconocen en sus constituciones y diecisiete son miembros de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). Según la organización Artículo XIX, 90 por ciento de la población de la región latinoamericana vivimos en un país que cuenta con una ley o política sobre este derecho.

En el caso de México, el derecho de acceso a la información pública gubernamental se encuentra reconocido en el Art. 6° constitucional y se consolidó en 2002 con la aprobación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; recientemente, en 2015, se aprobó la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

y se atraviesa por un proceso de armonización en las entidades federativas.

¿Qué tienen en común estos instrumentos legales? Que el derecho que regulan se refiere a un *derecho de acceso*, es decir, las leyes se enfocan en generar todas las medidas necesarias para que la ciudadanía pueda solicitar información ya existente en manos de las instituciones gubernamentales. ¿Cuál es el problema entonces? Que su reconocimiento y reformas han dejado de lado las necesidades de las y los usuarios de la información pública; por el contrario, se ha dado prioridad al aspecto administrativo del derecho. Por tanto, el interés de esta propuesta, y a dieciocho años del ejercicio del derecho en América Latina, es voltear la mirada a quienes hacen uso de él; en específico, a las agentes del derecho a la información pública gubernamental, en un afán de conocer su evaluación sobre el ejercicio de esta prerrogativa y ubicar algunas posibilidades de incidencia para contribuir en su cambio, pensando en su articulación con el derecho a defender derechos humanos y con el derecho a una vida libre de violencia.

Al respecto, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) manifiesta que “si bien [...] ha adoptado varios informes regionales enfocados en el acceso a la justicia, la violencia y la discriminación contra las mujeres, sólo recientemente ha comenzado a examinar en mayor detalle el acceso a la información desde una perspectiva de género” (CIDH 2015, 16).

EL PROBLEMA: INVISIBILIZACIÓN DEL PUNTO DE VISTA DE LAS USUARIAS DE INFORMACIÓN PÚBLICA

El derecho a la información pública gubernamental (DIPG) es un derecho humano y eso implica, entre otras cosas, que 1) es considerado una condición indispensable para asegurar a las personas una vida digna y 2) los Estados tienen obligaciones para protegerlo, respetarlo, garantizarlo y promoverlo.

¿Cómo saber si el derecho a la información pública gubernamental reconocido por un Estado abona a la obtención de la vida

digna de los seres humanos? La investigación sobre la experiencia de quienes buscan activamente información pública puede arrojar algunas respuestas.

Es aquí donde entra en juego la investigación sobre usuarias de información concatenada con el análisis desde la perspectiva de género, pues lo que se busca es priorizar las prácticas de las usuarias de los datos públicos para conocer sus necesidades e intereses, y a partir de allí estos conocimientos nos puedan llevar a establecer responsabilidades del Estado en sus respectivas unidades de información; es decir, las entidades de gobierno.

El rastreo de algunas prácticas ciudadanas (Lachenal y Ruiz 2013) develan problemas en su ejercicio, lo cual resulta un inconveniente clave porque se obstaculiza la participación de las personas en el espacio público, la fiscalización de los gobiernos, la erradicación de la corrupción, y el ejercicio y la exigencia de otros derechos humanos.

Pero también, en el tema que nos ocupa, las prácticas ciudadanas de las defensoras de derechos humanos evidencian, en particular, la escasa u omisa producción de información pública sobre la situación de las mujeres y el ejercicio de derechos desde su condición; el problema de la clasificación y archivo que no responde a una perspectiva de derechos humanos y de género; un acceso que parte de considerar a todas y todos iguales ignorando las diferencias sociales, políticas y económicas de las personas; la falta de difusión de información (transparencia proactiva) orientada a visibilizar las formas en que las instituciones públicas, sus agentes y sus decisiones afectan de manera diferenciada a la ciudadanía, y mucho menos se tienen en mente los usos sociales de la información pública gubernamental.

El problema es la invisibilización de las mujeres en el proceso de construcción y progresividad del DIPG en dos aspectos. Hay escasez en la calidad de información gubernamental sobre la condición y situación de las mujeres, y falta que informe, explique y justifique cómo los actos de gobierno las afectan. El segundo, sobre el no reconocimiento de las mujeres como actoras de derechos con necesidades e intereses específicos respecto al mismo derecho (Barrera 2015).

En este sentido, las experiencias ilustran, por un lado, la brecha entre el derecho *de jure* y el derecho *de facto*, la cual evidencia que después de seguir un trámite administrativo para acceder a información pública, no se obtienen los datos útiles esperados por las solicitantes. Por otro lado, los ejercicios también ejemplifican la construcción androcéntrica del derecho, pues al darles forma y contenido no se toman en cuenta los intereses y las expectativas de quienes los ejercerán; en este caso, se excluye a las mujeres en la participación para diseñar derechos, al no tomar en cuenta su condición de género —y otras condiciones— y al no reconocerlas como actoras con agencia para definir la constitución y cualidades de los mismos (Barrera 2015).

LAS DEFENSORAS DE DERECHOS DE LAS MUJERES

El interés por conocer lo que las defensoras de derechos humanos de las mujeres necesitan sobre el derecho a la información pública gubernamental tiene que ver con que ellas han incorporado el ejercicio de esta prerrogativa a su labor. Ellas concretan lo que varias autoras y autores señalan como el uso del derecho para ejercer y exigir otros derechos, para la fiscalización de los Estados y para la participación e incidencia política.¹

Las solicitudes de información hechas por defensoras de derechos humanos en México, a nivel federal, representan el 8.9 por ciento (16,123 requerimientos),² de 2003 a 2012, respecto del total elaboradas por mujeres en el mismo periodo (181,488 requerimientos).

Así, dentro de la población que hace uso del derecho, las defensoras se vuelven agentes que usan el derecho a la información, y son usuarias activas y sistemáticas de información pública gubernamental. Como ejemplo es posible mencionar experiencias

1 Ver Abramovich y Courtis 2000; Sandoval 2008; Gutierrez 2008.

2 Se sumaron las solicitudes de las categorías: asociaciones civiles y ONGs nacionales e internacionales.

como la de Equis, Justicia para las mujeres, cuyo trabajo se enfoca en la protección de los derechos humanos de las mujeres y con el objetivo de aportar nuevas perspectivas y estrategias para mejorar la rendición de cuentas, la transparencia y el acceso de las mujeres a la justicia en México. También, Comunicación e Información de la Mujer (CIMAC), quienes en 2016, publicaron el tercer informe sobre la situación de violencia contra mujeres periodistas en México y se auxilian del derecho a la información para conformar este panorama. El Observatorio Ciudadano Nacional del Femicidio (OCNF), constituido por 35 organizaciones de derechos humanos y de mujeres en veinte estados de la República, que busca contribuir en el acceso a la justicia a mujeres víctimas de violencia de género, feminicidio y discriminación sistemática. El OCNF realiza solicitudes de información periódicas, basándose en una matriz compuesta por indicadores de tipo estadístico para obtener datos concretos y poder llevar un registro que les permita tener clara la situación de las mujeres en el tema de feminicidios (Barrera 2015).

EL FEMINICIDIO Y SU DOCUMENTACIÓN

La violencia de género es una de las principales violaciones a los derechos humanos que experimentan las mujeres, de acuerdo con mecanismos internacionales de derechos humanos como el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW) y la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM). Así está reconocido también en instrumentos internacionales como la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) y la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer (Convención Belém Do Pará). Estas violencias obstaculizan el goce y ejercicio, por parte de las mujeres, de otros derechos humanos. Desde 1981, el Comité CEDAW mandata a los Estados a generar información que dé cuenta de la situación de violencias contra las mujeres. Por su parte:

La CIDH ha constatado en diversas oportunidades la existencia de deficiencias en la disponibilidad, calidad e integridad de la información pública sobre violencia y discriminación contra las mujeres, tales como la falta de recopilación de información completa sobre todas las formas de violencia y discriminación en los diversos órganos del Estado, la falta de producción de estadísticas integrales a partir de esa información y la desagregación de la información estadística según factores como el sexo, raza, etnia, edad, condición social, orientación sexual, identidad de género y discapacidad, y otros criterios que permitan apreciar la incidencia real de la violencia y la discriminación en grupos específicos de mujeres. Asimismo, la CIDH ha observado que aún en aquellos Estados que cuentan con mecanismos institucionalizados para la recopilación, procesamiento y producción de información sobre violencia contra las mujeres, muchas veces la difusión de dicha información resulta insuficiente. Del mismo modo, la CIDH ha notado que en la región existe una falta de coordinación generalizada entre los diversos sistemas de recopilación y producción de información que coexisten en los Estados (CIDH 2015, 11).

Así, la CIDH identifica dos obligaciones estatales principales respecto al derecho a la información pública gubernamental: 1) la obligación de garantizar la disponibilidad y acceso oportuno a la información, que incluye el registro y producción de información y la disponibilidad de mecanismos efectivos para acceder a ella y 2) la obligación de transparencia activa.

Sin embargo, en esta investigación se considera un proceso más amplio e integral del DIPG; en este sentido, trabajar esta prerrogativa desde la perspectiva de género implica no sólo trabajar el acceso, la producción y la transparencia activa, sino también la clasificación y el archivo, así como tomar en cuenta la utilidad social de la información. Quizá sea este último aspecto, el más importante, al obligarnos a mirar a las actrices del derecho, quienes serían las únicas, parafraseando a Calva González (2006), que pueden valorar si los datos obtenidos les son provechosos.

En el caso específico del feminicidio, éste es considerado como “la culminación de la violencia de género contra las mujeres [...]. El feminicidio es un crimen de Estado, ya que éste no es capaz de garantizar la vida y la seguridad de las mujeres en general,

quienes vivimos diversas formas y grados de violencia cotidiana a lo largo de la vida” (Lagarde 2006, 12 -13).

Al menos 1678 mujeres fueron asesinadas en 2014 por razones de género en catorce países de América Latina y tres del Caribe, según datos del Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL 2015). En el marco legal americano, hay veinte países con leyes de violencia contra las mujeres, y según la CEPAL sólo 40 por ciento (ocho) asignan recursos específicos en el presupuesto nacional. También sabemos que catorce países de la región han tipificado el delito de feminicidio o femicidio (Lagarde 2006, 12 -13).

La Secretaria Ejecutiva de la CEPAL, Alicia Bárcena, enfatiza la necesidad de que los países de la región mejoren “sus registros administrativos para conocer el real número de femicidios y a impulsar programas de prevención y reparación de las víctimas con presupuestos adecuados” (Lagarde 2006, 12-13).

El feminicidio sigue siendo un problema grave de violación sistemática de derechos humanos de las mujeres, y esta violación incluye la omisión de generar datos públicos para conocer la situación, pero también con la obstaculización de acceso a la información para acceder a la justicia en casos concretos.

La CIDH destaca como desafíos prioritarios el asegurar a las mujeres y sus familiares el acceso a la información sobre sus casos pendientes de violencia o discriminación, la disponibilidad de servicios adecuados y suficientes de asistencia jurídica gratuita y el acceso a intérpretes e información en lenguas diversas para las mujeres que no hablan en idioma oficial del Estado, entre otros. Asimismo, la CIDH subraya la importancia de contar con información pública respecto del funcionamiento de la administración de justicia, incluyendo datos acerca del número de arrestos, procesamientos, condenas, órdenes de protección y sentencias dictadas; el tiempo de resolución de los casos; la composición de género de los sistemas de justicia; los presupuestos asignados a la actividad judicial; y los mecanismos internos de rendición de cuentas (CIDH 2015, 12).

LA IMPORTANCIA DEL PUNTO DE VISTA DE LAS USUARIAS DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En 2009, la Iniciativa Latinoamericana para el avance de los derechos humanos de las mujeres, conformada por propuestas de diecinueve mujeres latinoamericanas, afirmó que se necesita en la región contar con diagnósticos específicos sobre los derechos de las mujeres y sus niveles de avance, los cuales deben considerar los contextos políticos, económicos, sociales y culturales existentes para analizar los niveles de reconocimiento, acceso, goce y protección de los derechos de las mujeres. Estos estudios deben entregar información relevante sobre los problemas concretos de derechos humanos que afectan a las mujeres y que identifiquen cuáles son los grupos de mujeres más desprotegidos. Es decir, que sean útiles para determinar las medidas que es necesario adoptar y los actores relevantes para llevarlas adelante (Sandoval 2009).

Recientemente, en los últimos informes de la CIDH, se hace evidente que es obligación de los Estados el registro y producción de información, así como garantizar la disponibilidad y el acceso a datos que den cuenta sobre la violencia sistemática que viven las mujeres y las personas de la comunidad LGBTTTI, entre otros aspectos. Estos informes son resultado de la denuncia y la demanda de las organizaciones civiles en diferentes Estados latinoamericanos.

Con estos reportes es posible establecer, primero, que es necesario visibilizar cómo las mujeres ejercen sus derechos humanos para observar avances y retrocesos, las necesidades que existen para su ejercicio, para la evaluación de su garantía o para generar propuestas que contribuyan al mejoramiento de medidas y mecanismos que aseguren el goce y disfrute de derechos en igualdad de condiciones y sin discriminación.

Otro aspecto importante que se resalta en estos informes es que en el caso de los derechos de las mujeres, el derecho a la información pública gubernamental es relevante para conocer sus condiciones reales de vida en aspectos que se han vuelto un obstáculo para su desarrollo, y que las colocan en posiciones de desigualdad. En este caso, el feminicidio.

Por otro lado, el estudio que se propone coloca a las mujeres como actoras de un derecho, y en este sentido, retoma sus necesidades, intereses, propuestas y expectativas como fuentes de conocimientos para el diseño de derechos, en este caso, en el DIPG.

También es importante mencionar que el tipo de investigación cuenta con un fundamento legal, desde el marco internacional de protección de los derechos humanos, en instrumentos como la *Declaración y Plataforma de Acción de Beijing*, la CEDAW y la Convención Belém do Pará.

En concreto, investigaciones como esta pretenden aportar teóricamente a la construcción del derecho humano de las mujeres a la información pública gubernamental, a partir del estudio de las necesidades sobre el DIPG de las defensoras de derechos humanos de las mujeres en el tema de feminicidio.

Las aportaciones metodológicas consisten en la propuesta de concatenar las posturas teórico-metodológicas del feminismo, los derechos humanos y las necesidades de información. Y, finalmente, los aportes empíricos tienen que ver con la generación de datos sobre la situación del DIPG de las defensoras de derechos humanos de las mujeres en el tema de feminicidio.

En este sentido, la pregunta general que guía la investigación es ¿cuáles son las necesidades sobre el DIPG de las defensoras de derechos humanos de las mujeres, en el tema de feminicidio? Y su objetivo general es identificar las necesidades sobre el DIPG de las defensoras de derechos humanos de las mujeres en el tema de feminicidio.

HIPÓTESIS

El problema es que hay sesgos en la construcción del derecho a la información pública gubernamental que se evidencian cuando se hace un análisis desde la perspectiva de género. En el caso de la información sobre feminicidio, el sesgo tienen que ver con la documentación sobre la situación del problema, y posteriormente, con las obligaciones de los Estados para proteger, respetar, garantizar

y promover el derecho a la información pública gubernamental sobre el tema, lo que implica tomar todas las medidas necesarias en los componentes del proceso del ejercicio del derecho: producción, clasificación y archivo, acceso, difusión y usos de los datos públicos sobre feminicidio.

Estos sesgos persistirán hasta que se identifiquen las necesidades de información pública gubernamental de las personas sobre el tema, ya que al final del día son ellas quienes identifican las reformas que tendrían que implementarse para que el derecho a la información sea cada vez más útil para alcanzar la igualdad sustantiva. En este sentido, la progresividad del derecho a la información obedecería a las necesidades identificadas.

El acercamiento a los ejercicios de las defensoras de derechos humanos —quienes realizan un uso sistemático del derecho para trabajar la problemática del feminicidio—, podría aproximarnos a la identificación de necesidades estratégicas de información que sirvan como insumos para generar la posibilidad de influir, decidir y participar activa y directamente para prevenir, investigar, atender, sancionar, reparar y erradicar el feminicidio. Y con esto, a su vez, proponer una forma diferente de construir derechos: de construir el derecho a la información pública gubernamental para la justicia social, y de abajo hacia arriba, como lo propone la metodología feminista.

UNA APROXIMACIÓN AL MARCO TEÓRICO

Retomando la propuesta de Bourdieu sobre entender los procesos de comunicación como relaciones de poder, ejercer el derecho humano a la información pública gubernamental implica asumir que se actualizan posiciones de poder y dominación entre las ciudadanas y las instituciones de gobierno.

Es una relación de poder por varias razones; en primer lugar porque las mujeres solicitan acceso a un bien público (información pública) que históricamente ha sido reservado para quienes toman las decisiones en nombre de toda una población. En segundo

lugar, se encuentran las instituciones y sus representantes, que están obligados a abrir sus archivos a la ciudadanía con las responsabilidades administrativas, éticas y políticas que esto pueda traer como consecuencia.

En tercer lugar, porque las instituciones públicas son espacios que operan desde una perspectiva androcéntrica, no sólo porque los hombres superan en número a las mujeres, sino porque las ideas hegemónicas que se operan devienen de lo simbólico y la estructura de género que discrimina a las mujeres, sus creaciones y existencia; como lo dice García (2008), el orden social de género androcéntrico impregna los sistemas, las instituciones, las organizaciones y las identidades en nuestras sociedades; un orden que sostiene la desigualdad de mujeres y hombres como condición natural.

Y en cuarto lugar, el propio ejercicio del derecho permite cuestionar a las instituciones sobre su quehacer y exponerlo. Con este derecho, las mujeres pueden solicitar información pública para su desarrollo personal o colectivo, desde su punto de vista y desde sus necesidades e intereses. Así, se replantea el ejercicio de poder, partiendo de la experiencia vivida de las mujeres que lo ejercen, y no de la perspectiva institucional que facilita la información pública que está en su poder, sin cuestionarse si le será útil a los y las ciudadanas que la requieren.

El proceso de comunicación que implica el ejercicio del DIPG, como una relación de poder, permite hablar de censura de género en este proceso. La censura de género, según Gallagher (2012, 88), está alojada en mecanismos sociales que silencian las voces de las mujeres, niegan la validez de su experiencia y las excluyen del discurso político. Su efecto es oscurecer las verdaderas condiciones de vida de las mujeres y la inequidad de las relaciones entre los sexos que evitan que las mujeres ejerzan sus derechos humanos.

Así, en el ejercicio del DIPG, las voces de las mujeres se ven silenciadas al excluirlas en la participación de la construcción del mismo, y al invisibilizar que su condición de mujer determina el ejercicio del mismo; igualmente, al omitir la producción, la clasificación y archivo, y difusión desde la perspectiva de derechos humanos y de género, se incurren en sesgos que opacan las

desigualdades que se construyen a partir de las diferencias entre los géneros. Esto obstaculiza el pleno goce y ejercicio de otros derechos por parte de las mismas mujeres y se obstaculiza el camino hacia la igualdad sustantiva.

Al establecer que mi postura epistemológica es reconocer como agentes a las defensoras de derechos humanos que hacen uso de su derecho a la información, hay un reposicionamiento de ellas frente a las instituciones gubernamentales, pues ellas piden cuentas a través del mismo. Es necesario recurrir a teorías y metodologías que coloquen a quienes se consideraban receptoras pasivas como actoras, y en este sentido se recurre a los aportes de los estudios de usuarios de la información; así, al hablar de las *necesidades de información* hay que acercarse a la teoría y metodología de las ciencias bibliotecológicas y de la información, que se refieren a la insuficiencia de conocimiento o información acerca de alguna cosa o fenómeno, lo cual provoca una insatisfacción que debe ser cubierta (Calva 2006). Según Calva, cada unidad de información tiene el objetivo de cubrir las necesidades de información de las y los usuarios que atiende, y para esto, tendría que conocer dichas necesidades y así desarrollar los mecanismos para satisfacerlas; es decir, hacer diagnósticos y evaluaciones.

Por tanto, esta perspectiva sobre la información y sobre quienes usan esa información, permitirá identificar las necesidades de las defensoras y construir esas necesidades como conocimientos que permitan entender la relación ciudadana/información pública/instituciones gubernamentales, pero también establecer obligaciones y responsabilidades a los Estados para garantizar este derecho desde la perspectiva de género.

Desde el punto de vista de los derechos humanos, Paulina Gutiérrez (2008) sostiene que el DIPG contribuye al empoderamiento de las personas como sujetos jurídicos de derechos que los exigen, a la vigilancia ciudadana sobre el cumplimiento de los derechos humanos y a la participación ciudadana para darle contenido a cada uno de los derechos fundamentales.

Así, el DIPG abona al ejercicio del derecho a defender otros derechos. De acuerdo con la *Declaración sobre el derecho y el deber*

de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos:

Toda persona tiene derecho, individualmente y con otras: a) a conocer, recabar, obtener, recibir y poseer información sobre todos los derechos humanos y libertades fundamentales, con inclusión del acceso a la información sobre los medios por los que se da efecto a tales derechos y libertades en los sistemas legislativo, judicial y administrativo internos; b) conforme a lo dispuesto en los instrumentos de derechos humanos y otros instrumentos internacionales aplicables, a publicar, impartir o difundir libremente a terceros opiniones, informaciones y conocimientos relativos a todos los derechos humanos y las libertades fundamentales; c) a estudiar y debatir si esos derechos y libertades fundamentales se observan, tanto en la ley como en la práctica, y a formarse y mantener una opinión al respecto, así como a señalar a la atención del público esas cuestiones por conducto de esos medios y de otros medios adecuados (el Art. 6, Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos...) (ONU 1999).

Asimismo, respecto al feminicidio, éste se considera un crimen de Estado, por lo que se configura como la culminación de una serie de violaciones a los derechos humanos de las mujeres, incluyendo el derecho a la información, las cuales transitan de la víctima a sus familiares y las defensoras que trabajan el tema. Como derecho colectivo, también se violenta el derecho de la sociedad a saber sobre las reales condiciones que perpetúan el feminicidio, la situación de cada caso y las medidas gubernamentales para erradicar dicho problema.

LA ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La estrategia que se propone es multimetodológica y con orientación interdisciplinaria, pues retoma tres perspectivas: la de derechos humanos, la de necesidades de información y la perspectiva de género. La adopción de la multimetodología en la investigación

con perspectiva de género admite que no hay una normatividad metodológica que se aplique acríticamente a las investigaciones y que las elecciones metodológicas son contingentes a los factores sobre la contextualidad, el carácter experiencial y la orientación teórica (Castañeda 2008).

La orientación interdisciplinaria deriva de proponer problemas de investigación que se basan en la pluralidad, la diversidad y la multiplicidad de experiencias de las mujeres; por tanto, la implementación de un método gira en torno a la combinación crítica de métodos de investigación y de perspectivas de análisis. Asimismo, la interdisciplina se refiere también al abordaje de los problemas con enfoques integrales que requieren el concurso de distintos puntos de vista para arribar a una explicación que abarque las múltiples dimensiones que los conforman (Castañeda 2008).

Entonces, las tres perspectivas: la de derechos humanos, la de necesidades de información y la de género, permiten colocar a las defensoras y sus ejercicios del derecho a la información como principales elementos del estudio del derecho, poner sus necesidades, intereses, inquietudes, expectativas y propuestas en el centro de las reflexiones para construir conocimientos.

Investigar el plano personal y social de la experiencia de las mujeres hace imperante recurrir a las metodologías cuantitativas y cualitativas. Por un lado, la metodología cualitativa permite mayor profundidad con un menor número de casos y logra un mayor acercamiento entre los participantes de la investigación; por otro, la perspectiva cuantitativa aporta datos de índole macro al dar cuenta de las condiciones de vida o comportamientos de la población (Ríos 2012). De esta manera, se propone utilizar como técnica cualitativa la entrevista enfocada, para explorar experiencias concretas de las defensoras que ejercen el derecho a la información de manera regular para sustentar sus actividades cotidianas. En la entrevista enfocada existe un tema o foco de interés predeterminado hacia el que se orienta la conversación y mediante el cual se han seleccionado a personas para la entrevista. Asimismo, busca la respuesta a cuestiones muy concretas, por lo que es más estructurada y definida conceptualmente (Sierra 1998).

Para seleccionar a las defensoras a entrevistar, se hará una búsqueda de trabajos que utilicen el derecho a la información en su metodología de investigación. Se localizarán a mujeres defensoras de derechos humanos y que trabajen en alguna organización civil o académica. A partir de la localización de estos trabajos, se elegirán dos o tres casos que muestren incidencia y el uso sistemático del DIPG. Una vez elegidos, se procederá a localizar a las defensoras para explicarles el objetivo de la investigación e invitarlas a participar. Con el uso de esta técnica, se pretende abordar de manera integral las necesidades de información de las mujeres: necesidades, comportamiento y satisfacción. Como técnica cuantitativa, se propone el análisis de contenido de solicitudes de información hechas por mujeres en el tema de feminicidio. El análisis de contenido es el estudio objetivo, sistemático y cuantitativo del contenido manifiesto de la comunicación.

Lo que se pretende es hacer solicitudes de información para pedir la base de datos de los requerimientos hechos por mujeres a través de los sistemas implementados en Internet. A partir de esta base de datos, se determinará la muestra para la investigación, la cual tendrá necesariamente que responder como mínimo a las siguientes características: a) solicitudes hechas por mujeres; b) solicitudes hechas a través del sistema electrónico, y c) solicitudes hechas a instituciones federales.

LA PROPUESTA CONCRETA

Se propone un viraje en las investigaciones sobre el derecho a la información pública gubernamental que consiste en priorizar la perspectiva ciudadana para generar conocimientos sobre este derecho.

Este replanteamiento consiste en investigar las necesidades e intereses de las defensoras de derechos de las mujeres en el tema de feminicidio sobre el derecho a la información pública gubernamental con fundamento en las perspectivas de género, de derechos humanos y de las necesidades de información.

Usuarios en diferentes contextos...

Estas experiencias serán útiles para identificar las medidas concretas que las instituciones gubernamentales, como unidades de información, deben realizar para construir una política de información pública gubernamental sobre feminicidio, y así cerrar cada vez más la brecha entre el derecho de hecho y de ley, con miras a garantizar el derecho de las mujeres a defender derechos humanos y a una vida libre de violencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Ackerman, John y Sandoval Ballesteros, Irma Eréndira (2005). *Leyes de acceso a la información en el mundo*. México: IFAI.
- Barrera, Hernández, Adina del C. (2015). *El derecho humano de las mujeres a la información pública gubernamental, en el marco del derecho humano a comunicar. Análisis desde la perspectiva de género* (Tesis de Maestría). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Calva González, Juan José. (2006). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Castañeda Salgado, Martha Patricia. (2008). *Metodología de la investigación feminista*. México: CEIICH.
- CIDH (2015). *Acceso a la información, violencia contra las mujeres y la administración de justicia en las Américas*.
- Gallagher, Margaret. (2012). Los derechos humanos y a comunicar de las mujeres. En Aimée Vega Montiel (Ed.). *Comunicación y derechos humanos*. México: CEIICH.
- García Prince, Evangelina. (2008). *Mainstreaming de Género, reforma del Estado e institucionalización*. América Latina Genera. PNUD.
- Gutiérrez Jiménez, Paulina. (2008). *El derecho de acceso a la información pública*. México: Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal.
- Lachenal, Cécile y Ruiz, Ana. (2013). *Derecho de acceso a la información. La visión de los usuarios*. México: Gedisa.
- Lagarde, Marcela. (2006). *Feminicidio: una perspectiva global*. México: CEIICH.

- Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2015). Disponible en <http://oig.cepal.org/es>
- ONU. (1999) *Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos*.
- Ríos Everardo, Maribel. (2012). Metodología de las ciencias sociales y perspectiva de género. En Norma Blazquez Graf, Fátima Flores Palacios y Maribel Ríos Everardo (Ed.). *Investigación feminista. Epistemología, metodología y representaciones sociales*. México: CEIICH.
- Sandoval Osorio, Marcela. (2009). *Iniciativa Latinoamericana para el avance de los derechos humanos de las mujeres*. Chile: Universidad de Chile.
- Sierra, Francisco. (1998). Función y sentido de la entrevista cualitativa en la investigación social. *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Pearson educación.

La satisfacción de las necesidades de información de los usuarios a través del acceso a la documentación contenida en los archivos

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ
IIBI, UNAM

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre los usuarios de la información relacionados con los archivos de diferente tipo y de diversas instituciones aún es incipiente. Esto lleva a que los tipos, las características y las necesidades de los usuarios de estas unidades de información aún sigan siendo desconocidos y no puedan ser utilizados los mismos criterios que para los usuarios de las bibliotecas, ya que ambas entidades (bibliotecas y archivos) son diferentes y responden a diferentes fines; por lo tanto se deduce que sirven a diferentes usuarios, necesidades y comportamientos informativos cuyo nivel de satisfacción puede ser diferente al que puede considerarse en otras unidades de información.¹

1 Véase como antecedente lo expuesto en la comunicación presentada en las Jornadas Archivando de 2016 en Villaseñor Rodríguez y Calva González, J.J. (2016, 340- 358).

Los nuevos cambios que se han dado al establecer las políticas de acceso a la información pública gubernamental por parte de los ciudadanos ha dado un mayor impulso, importancia y desarrollo no sólo a la profesión archivística, sino a los mismos archivos, los cuales deben encontrarse organizados de tal manera que cuando los ciudadanos acudan a pedir información, se les pueda proporcionar de manera expedita y que los usuarios se sientan satisfechos con la información proporcionada por el archivo a través del acceso a los documentos y no solo por los servicios y atención brindada por los archivistas.

Ante este panorama, se debe intentar establecer la relación entre el acceso a la documentación, el uso de ésta por parte del usuario y el nivel de satisfacción de sus necesidades de información, que son las que precisamente lo llevaron a acudir al archivo a buscar ese dato o esa información que cubriría sus necesidades, es decir su carencia de conocimiento sobre un hecho, fenómeno o actividad que no poseía en ese momento.

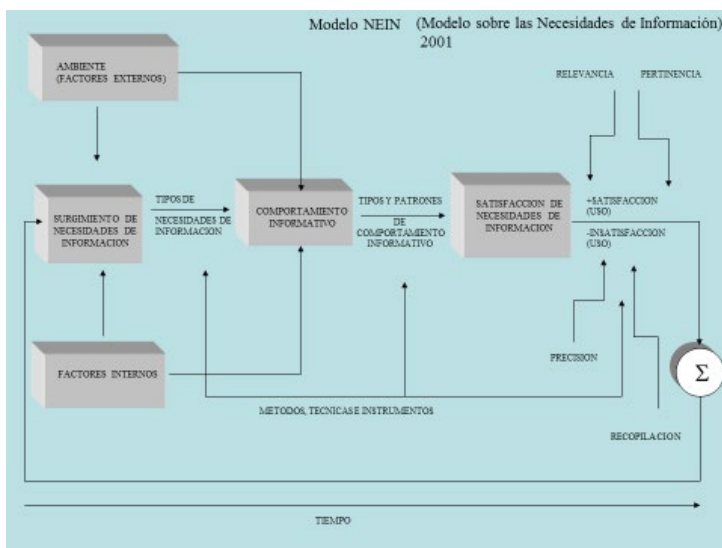
LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN SEGÚN EL MODELO NEIN

Siguiendo lo planteado por el Modelo NEIN, la satisfacción es la última fase del fenómeno de las necesidades de información, ya que primero se pasa por el surgimiento de la necesidad de información que da pie al comportamiento informativo para buscar la información que se necesita y posteriormente, al usar la información encontrada, sentirse satisfecho o insatisfecho. Esta última fase es más bien subjetiva ya que el archivo puede haberle proporcionado al usuario una cantidad grande de documentos donde se encuentra la información que solicita y después de haber leído y analizado esos documentos el usuario puede sentirse insatisfecho, ya que no se le ha resuelto su necesidad informativa. Esa insatisfacción le provoca una sensación o un sentimiento negativo hacia el archivo, sus acervos documentales y sus servicios.

El surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo lleva al individuo a la satisfacción, tercera fase del fenómeno de las necesidades de información (Modelo NEIN).

Prasad (1992) menciona que para satisfacer las necesidades de información documental, el sujeto empieza su camino activamente dentro del proceso de búsqueda de esa información; es decir, localizar en qué archivo se encuentra y después tener acceso a los documentos que la contienen. Por lo cual, todo sujeto a través de su comportamiento informativo busca la satisfacción de sus necesidades de información. Esta búsqueda es constante en nuestra sociedad actual y en las diversas comunidades de sujetos. Los sujetos buscarán cualquier medio (recurso o fuente) a su alcance para sentirse satisfechos informativamente. Así es como la satisfacción de las necesidades de información puede ser la meta de los individuos que tienen esta necesidad informativa.

Figura 1. Modelo NEIN (Modelo sobre las Necesidades de Información)



Fuente: (Calva 2001, 168).

Pero esta concepción de la satisfacción² es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información, ya que no es sólo el hecho de que el sujeto esté complacido o contento, sino que responda a las necesidades de información que se formaron a través de todo un proceso en el individuo.

La satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información. Para satisfacer las necesidades de información, una persona presenta un comportamiento informativo, por ejemplo, ir al archivo, dirigirse a un servicio de información o valerse de su experiencia (Blyumenau 1986, 50). Por lo tanto, la satisfacción de las necesidades de información de la sociedad ha llevado a los sistemas nacionales de educación, archivos, museos, bibliotecas, radio, televisión y prensa, así como a los sistemas de comunicación especial a brindar servicios para proveer de información a cada sector social que compone geográficamente un estado o comunidad de un país (Blyumenau 1986).

El sujeto espera sentirse satisfecho al tener cubiertas sus necesidades de información. Esto lo logra teniendo acceso a la documentación de un archivo, esto es, satisfacción material con la información que necesita proporcionada por el archivo. Posteriormente, el individuo tendrá una satisfacción emocional al usar los documentos y encontrar que cubre su necesidad informativa, lo cual repercutirá en su comportamiento informativo posterior cuando presente otra nueva necesidad al transcurrir el tiempo.

2 Aquí sería necesario tomar en cuenta lo que menciona el *Diccionario de psicología y psicoanálisis* acerca de la palabra satisfacción: "Sensación de una persona que ha gratificado sus deseos". Pero sobre todo, la indicación respecto a que: "La palabra es difícil de definir sin incurrir en un círculo vicioso" English, H. B. y A. Ch. English (1977, 737). En el contexto documental y en concreto en el marco de la teoría de las necesidades de información, el término debe verse a partir de la explicación de lo que se entiende por necesidad de información.

De la misma manera, si no se obtiene satisfacción, lo emocional estará cargado de una serie de sentimientos negativos en el sujeto, lo cual afectará su comportamiento futuro con relación a las nuevas necesidades que tenga y en relación con la imagen del archivo que no le proporciona el acceso a la documentación con la información que necesitaba. Visto así, es posible establecer como fundamento que el sujeto es el único que puede determinar si están satisfechas de sus necesidades de información a través del acceso a los documentos proporcionados por el archivo. Asimismo, la necesidad de información y el comportamiento informativo tienden frecuentemente a buscar la satisfacción.

Con respecto a las necesidades de información, debe existir una satisfacción material, es decir, con los documentos proporcionados por el archivo que contengan la información que necesita el sujeto para que posteriormente éste presente un estado de satisfacción emocional; si no se da la primera, no se presentará el segundo estado. Para alcanzar la satisfacción de las necesidades de información, se tienen que tomar en cuenta varios factores que tienen un peso decisivo, en muchos de los casos, en diferentes comunidades de sujetos. Son pocos los autores que han esbozado varios de estos factores, entre los cuales se pueden mencionar algunos de ellos (Sanz 1994, 30):

- Con respecto a la información
 1. Disponibilidad.
 2. Costo.
 3. Calidad.
 4. Accesibilidad (acceso a la documentación).
- Con respecto al usuario
 1. Madurez y experiencia del usuario en el uso de los recursos y fuentes informativas (del archivo).
 2. Especialización del usuario en el tema donde se enmarcan sus necesidades de información.
 3. Conocimiento de las fuentes y recursos (con que cuenta el archivo al cual acude).

4. Idioma.
5. Impresiones subjetivas que posea el sujeto.

También Line (1987, 27) menciona dos tipos de factores que afectan la satisfacción que puede tener el sujeto al buscar la información que cubra sus necesidades de información:

- Factores independientes del servicio archivístico de información
 1. Volumen de los documentos que se tengan sobre el tema,
 2. Número de usuarios potenciales que solicitan el servicio archivístico y de información.
 3. Cobertura documental de los documentos que se posean.
 4. Los documentos que se le proporciona al usuario.
- Factores dependientes del servicio archivístico y de información
 1. Expectativa de respuesta positiva por parte del servicio.
 2. Expectativa de suministrar la información y los documentos en el plazo de tiempo adecuado.
 3. Capacidad de localizar los documentos.
 4. Uso de todos los recursos del sistema de información que tenga el archivo.
 5. Costo.

El análisis de factores como los dependientes del usuario, del archivo (recurso) y de las propias fuentes (documentos del archivo) podrá ayudar a la evaluación de la satisfacción o determinar su nivel de satisfacción. Se puede establecer como fundamento que los factores que dependen del archivo (recursos) y de las fuentes (documentos contenidos en el archivo) se suman a los factores externos: sociales, gubernamentales, institución donde labora el usuario, etcétera, e internos, que tienen que ver con el usuario (idioma que

habla, experiencia en el uso de los recursos informativos, etcétera) intervienen en el nivel de satisfacción que tenga el usuario de la información y por tanto del acceso a la documentación del archivo.

LA VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Hay que iniciar por recordar que la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades no siempre es exitosa. Ello significa que a la satisfacción se le puede valorar como positiva o negativa.

Mostert, Eloff y Solms (1989, 545-556) aseguran que la satisfacción de los usuarios de las comunidades de las diversas unidades de información, como pueden ser los archivos, debe ser medida para poder ser valorada; la evaluación de la satisfacción que proponen se puede hacer con una metodología de encuestas en la que se incluyan los siguientes pasos:

1. Buscar las herramientas de medida o instrumentos.
2. Determinar los estándares mínimos para los instrumentos.
3. Identificar el mejor método de medida.
4. Planear la conducción de la encuesta de satisfacción de usuarios.
5. Determinar en qué ambiente se llevará a cabo la encuesta y desarrollar criterios para los instrumentos de medida.
6. Decidir la fundamentación matemática para el proceso de los datos.
7. Tomar las medidas administrativas para la aplicación de la encuesta.
8. Llevar a cabo la encuesta tomando en cuenta la agrupación de los usuarios por diferentes formas, hacer las mediciones en toda la comunidad aplicando el instrumento a cada grupo homogéneo que se formó y auxiliarse de un departamento de cómputo para la codificación y manejo de datos.
9. Procesar los datos o resultados.
10. Identificar la insatisfacción sobre los diversos tópicos señalados por los usuarios.

11. Presentar e interpretar los resultados a las autoridades de formas diferentes.
12. Planear nuevas estrategias para implementar nuevos servicios o revisar los existentes.
13. Revisar la metodología usada para detectar la satisfacción de los usuarios y elaborar un nuevo plan para continuar con la medición de la satisfacción siguiendo un ciclo.

Se puede determinar la valoración de la satisfacción de una comunidad de usuarios de un archivo a través de una escala que irá de la total insatisfacción (el cero) hasta la total satisfacción (el diez) por medio de la utilización de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El resultado de este tipo de investigaciones dará como resultado el encontrar la satisfacción o la insatisfacción del usuario desde su propia perspectiva. Además de los factores mencionados anteriormente, existen otros elementos que intervienen en la valoración que hace el sujeto sobre su estado y percepción de satisfacción o insatisfacción.

LA SATISFACCIÓN Y LA INSATISFACCIÓN

a) La satisfacción (es positiva)

La satisfacción –resultados positivos– de una necesidad de información, a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y los recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva. Lo anterior sugiere pensar en las características que deben tener dichas fuentes y recursos documentales. La valoración o evaluación de las fuentes y recursos las proporciona el propio sujeto, ya que es el único que tiene las necesidades de información y es quien puede decir si está satisfecho o no su necesidad.

Es indudable que si está satisfecho es porque la fuente o el recurso documental fue pertinente, relevante y precisa. Asimismo,

los archivos preocupados por atender las necesidades de información de su comunidad de usuarios deben realizar las investigaciones pertinentes para medir la satisfacción de sus necesidades con el fin de repercutir en el desarrollo de las colecciones documentales, servicios archivísticos y de información, así como en la propia gestión del archivo. Figueredo indica que se ha descubierto que el uso que una comunidad le da a su unidad de información se debe a factores de acceso físico y uso fácil de sus recursos –el principio del menor esfuerzo–, razón por la cual el acceso geográfico al archivo es importante en la satisfacción de usuarios.

b) La insatisfacción (es negativa)

La necesidad de información reflejada en un comportamiento informativo que busca encontrar la satisfacción de esa necesidad a veces no culmina de forma positiva, toda vez que el sujeto no logra cubrir la carencia de conocimiento e información acerca de un hecho, objeto o fenómeno que se le presenta en el desarrollo de sus actividades. De hecho, si después de pasar por el proceso de aparición de una necesidad de información, el sujeto al llegar a la fase de búsqueda de información no encuentra el documento con la información que precisa, no logrará cubrir sus carencias ni mucho menos podrá tener el equilibrio con el medio que lo motiva a tener una necesidad de información.

La insatisfacción se presenta en los sujetos que siguen teniendo la carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o fenómeno y que a pesar de tener un comportamiento informativo determinado no la han alcanzado. Este usuario estará insatisfecho si la institución no le da los documentos que contengan la información que necesita. En este escenario, es indudable que el usuario estará insatisfecho por los servicios del archivo que le fueron brindados en un momento dado, lo cual reflejará en una valoración o evaluación negativa del archivo que lo atendió.

LOS ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN

De acuerdo con Applegate (1993, 527), existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación.³

Los cuatro elementos que presenta como involucrados en la satisfacción del sujeto en cuestiones de información se pueden articular en dos grupos, según las fases del Modelo NEIN sobre las necesidades de información:

- a) La pertinencia y la relevancia tienen que ver con la información proporcionada por el archivo, la biblioteca o centro de documentación al momento de dar al sujeto la información, a través de un documento, en respuesta a su necesidad y comportamiento informativo (buscar o preguntar).
- b) La precisión y la compilación o recopilación se refieren a la búsqueda de la información en los documentos proporcionados por el archivo. Este par de elementos pueden estar contenidos en la información que tiene el documento proporcionado que responde a la necesidad informativa de usuarios.

Estos pares de elementos pueden analizarse dentro de la teoría de las necesidades de información como se muestra en el siguiente cuadro.

3 Applegate utiliza el término en inglés *recall*, pero lo toma en el sentido de recordar que hay algo escrito en algún documento que responde a la necesidad de información o a la pregunta del usuario en un sistema de información. Esto significaría responder con el documento que contiene la información que el sujeto necesita.

Figura 2. Relación entre los elementos de la satisfacción y las fases del fenómeno de las necesidades de información.

Fases de la teoría de las necesidades de información		Elementos de la satisfacción
Necesidades de información documental	→	Pertinencia y relevancia
Comportamiento informativo (manifestación de las necesidades)	→	Precisión y recopilación
Satisfacción de las necesidades	→	Evaluación de la satisfacción (positiva o negativa)
Evaluación de la satisfacción (positiva o negativa)		

Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse, la pertinencia y la relevancia corresponden a satisfacer las necesidades de información, y la precisión y la recopilación a satisfacer el comportamiento informativo que, por consecuencia, tenderían también a satisfacer las necesidades; todos los cuatro elementos juntos conjugados llevan a la satisfacción, ya sea positiva o negativa (insatisfacción).

Pertinencia

Los documentos son pertinentes si se acercan a responder la necesidad de información del sujeto que pregunta en una unidad de información y le son presentados al usuario en el momento que los necesita, pero no son precisos sino pertinentes en ese momento. Sokolov, por su parte, señala como pertinencia “[...] a la correspondencia subjetivamente valorada por el usuario de la información del contenido de la información recibida con sus intereses informativos” (Sokolov 1967, 79).

Según se ve, la concordancia que se establece entre la información y los documentos recibidos por el sujeto es la que permite

satisfacer su necesidad de información en el momento en el cual la necesita. Pero es conveniente insistir en que el sujeto es el único que puede determinar si el documento es pertinente para satisfacer su necesidad de información y si está satisfecho o no con los documentos que contienen la información que necesita.

Relevancia

Los documentos con la información son relevantes si son importantes para responder a la pregunta planteada por el usuario. A lo anterior cabe señalar que la pregunta de un sujeto, planteada en un archivo, una biblioteca o centro de documentación, es una manifestación de la existencia de una necesidad de información, y es labor del archivista dar claridad a la interrogante del usuario, de tal forma que realmente manifieste la necesidad que le subyace. Por su parte, Sokolov dice de la pertinencia que es “[...] la correspondencia semántica objetivamente existente entre el contenido de la demanda informativa y la información recibida” (Sokolov 1967, 9-36) por el sujeto por parte de la unidad de información (archivo). Es importante la información, pero no es preciso, es decir responde al tema, pero no es precisamente lo que el usuario necesita.

Precisión

La búsqueda de información arroja un listado de referencias de los documentos con la información que el usuario necesita. Este elemento se ubica en la búsqueda y obtención de resultados e indica que el archivo le entregue al usuario las referencias de los documentos que respondan concretamente a su necesidad de información. Es así como se espera que el resultado de la búsqueda de información en un sistema informativo arroje referencias documentales que correspondan a la necesidad del usuario, y con un paso posterior el acceso a la documentación del archivo.

Recopilación o compilación de documentos

La búsqueda de información arroja un listado de referencias y los documentos con la información que necesita el usuario; es decir, se tiene acceso a la documentación del archivo. Este factor, además de ser un listado con referencias documentales, en el que se tienen que incluir todos los documentos o algunos de ellos que fueron recopilados: ellos comprenden la información que se espera que satisfaga las necesidades de información del usuario. La recopilación comprende documentos que son precisos, relevantes y pertinentes, entendiendo que están incluidos todos los precisos, algunos relevantes y pocos pertinentes.

Como puede advertirse, los factores internos, los externos y estos cuatro elementos referidos al documento en sí mismo, más la forma de búsqueda, determinan la satisfacción o insatisfacción del sujeto frente a un servicio archivístico y de información.

La evaluación de la satisfacción

La aplicación de encuestas como una técnica para evaluar o medir la satisfacción o la insatisfacción puede ser vista como una de las posibilidades para obtener información acerca de la naturaleza y los resultados de la utilización de los documentos a los cuales tuvieron acceso los usuarios del archivo.

También, la utilización del estudio de usuarios es común en la evaluación de archivos, bibliotecas y otras unidades de información (Powell 1984); sin embargo, este tipo de estudio ha sido criticado en varios campos, según lo señalan Wilson y Streatfield (1981); Streatfield (1983); Rodhe (1986); Dervin y Nilan (1986), y Swit, Barner y Will (1979).

De las investigaciones de los autores señalados anteriormente se puede concluir lo siguiente:

- a) Los evaluadores son los que dictan o asignan en términos que ellos definen las diferentes categorías sobre el

comportamiento de los usuarios, que en su gran mayoría no corresponden a la experiencia del sujeto que acude a las diversas unidades de información.

- b) Las necesidades de información de los usuarios cambian con el tiempo, al igual que su comportamiento informativo; asimismo, los sujetos se ven influenciados por los factores internos y externos que los impactan durante la búsqueda de información, durante su aprendizaje del propio tema de su necesidad y por la disponibilidad de los documentos en el archivo o cualquier otra unidad de información. En los *estudios de usuarios* se hace imprescindible la utilización de otros métodos, técnicas e instrumentos.
- c) Para los usuarios, las diferentes unidades de información son sólo un recurso o medio a través del cual buscan satisfacer su necesidad de información. Y los evaluadores, por su lado, no ven al usuario sino únicamente el uso del archivo como un fin en sí mismo, de tal suerte que cualquier evaluación que se practique en este sentido quedará restringida al uso de la unidad de información, lo cual implica una limitación.

Pero el archivo requiere para su evaluación contar con los éxitos obtenidos de las búsquedas de información realizadas por los usuarios de dicha unidad de información; esto es, una evaluación de la satisfacción de los sujetos. Asimismo, la satisfacción del usuario se determina sólo en parte por la colección documental del archivo y su factibilidad; ésta debe determinarse luego de conocer si fueron cubiertas sus necesidades de información y si hubo correspondencia con su comportamiento informativo. La satisfacción ayuda a determinar las actitudes de los usuarios hacia el archivo y, probablemente, su conducta futura en la búsqueda de información. Sin embargo, es de considerarse que la valoración de los servicios por parte de los usuarios debe tratarse con precaución.

Por lo tanto, las investigaciones realizadas en archivos y otras unidades de información han encontrado que las características

de los usuarios; es decir, los factores internos,⁴ afectan también significativamente a las evaluaciones de los mismos; esto es, grupos diferentes de usuarios evalúan la misma unidad de información (archivo) en forma distinta (D'Elia 1983), aunque no está claro qué tanto reflejan estas evaluaciones el desempeño de la misma. Las valoraciones subjetivas hechas por el usuario se deben usar a la par con datos objetivos, donde no interviene el juicio del usuario.

Entonces, algunas de las investigaciones que reflejan los aspectos anteriores acerca de las influencias que tienen los usuarios al evaluar la satisfacción de sus necesidades de información a través del servicio documental obtenido de su unidad de información que los atiende son, por ejemplo, la desarrollada por Melo en 1978 con un grupo de estudiantes y profesores del Centro de Artes e Comunicacao, Ciencias Exatas y Filosofia e Ciencias Humanas de la Universidade Federal de Pernambuco en Brasil.

Otra de estas investigaciones es la de Apple (1978), que tenía por objetivo documentar el uso y desempeño del Learning Resource Center del Eldgin Community College. Esta investigación cubría las áreas de materiales, personal y mobiliarios y equipos en términos de servicio a los usuarios con el objeto de ver su satisfacción en cuanto a los factores externos que podían influir en la evaluación que diera el usuario.

Woll (1987) realizó una investigación sobre la satisfacción del usuario para usarla como un indicador de la efectividad de la unidad de información al atender las necesidades de información de los sujetos. Para ello analizó seis mediciones de los servicios comparados con la satisfacción de los usuarios de dieciocho bibliotecas departamentales del Carnegie Library of Pittsburgh System.

Por otra parte, la evaluación del sistema de información o archivo se puede realizar contemplando estos tres puntos:

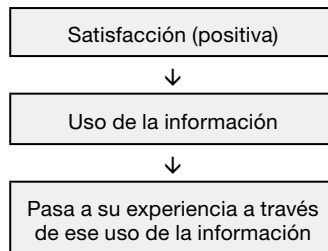
4 Factores que forman parte del Modelo NEIN y que corresponden con edad, escolaridad, idiomas, habilidades informativas, bagaje cultural, experiencia, conocimientos sobre el tema que le interesa, etcétera.

- a) Si cubre las necesidades de información de su comunidad.
- b) Si los servicios archivísticos y de información son adecuados para cubrir las necesidades de información.
- c) Analizar las mismas necesidades de información.

Tomando la idea de Kunz⁵ del método de análisis de sistemas, éste puede ser utilizado para evaluar la satisfacción como última parte del proceso de la teoría de las necesidades de información, pues es en esta fase es donde se relacionan el sistema de información (archivo, etcétera) y el usuario (sus necesidades de información y comportamiento informativo), fase en la que se aplican las técnicas y los instrumentos conocidos.

La información que obtuvo del acceso a la documentación del archivo que satisfizo al sujeto –es decir, positiva– será utilizada por éste y formará parte de su experiencia acumulada en el cerebro; será una parte más de ese gran cúmulo que podrá seguir utilizando en otros momentos, ya que ha quedado registrada ahí. Así puede estructurarse la idea:

Figura 3. Resultados de una satisfacción (positiva)



Fuente: Elaboración propia.

5 Kunz acude a la utilización del método de análisis de sistemas para evaluar los sistemas de información y su relación con el usuario. Esto da la idea de que puede ser utilizado para evaluar la satisfacción de usuarios de un contexto en el que se busca satisfacer la necesidad de información documental (Kunz, Rittel y Shwuchow 1977, 49).

La insatisfacción no guardará información en el cerebro del sujeto, el cual seguirá presentando las necesidades de información, pero afectará su comportamiento conduciéndolo a buscar la información en otros recursos y fuentes, y esto afectará sólo su estado emocional y psicológico, ya que se sentirá insatisfecho o frustrado.

Como puntualiza Figueredo (1994), la solución a un problema de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios nunca podrá aplicarse a otra institución, ya que los archivos, las bibliotecas, los centros de documentación y las situaciones humanas nunca son totalmente semejantes. Podrá haber un nivel de semejanza, no un cien por ciento, pero la determinación de ese nivel es siempre imperfecta y subjetiva. Si los archivos u otras unidades de información no satisfacen las necesidades de información de forma positiva, otra entidad u organismo lo hará o serán creadas otras entidades para realizar esta tarea (Figueredo 1994).

Reflexionando sobre lo expuesto hasta este aquí: la satisfacción depende del sentir del usuario, no solo de la cantidad de documentos que le brindó el archivista, sino de sentir que el documento o los documentos (si son varios) cubren sus necesidades de información. La medición de la satisfacción del usuario del archivo es una investigación enmarcada en todo un marco teórico que se refiere al fenómeno de las necesidades de información. Los resultados de la detección del nivel de satisfacción del usuario del archivo son de utilidad para que el archivo pueda evaluar sus acervos documentales, sus servicios y la atención que le ofrece el archivista.

CONCLUSIONES

La satisfacción de las necesidades de información es un tema que debe ser investigado con los usuarios de archivos, partiendo como supuesto que tienen acceso a la documentación que contiene el archivo, y entonces verse desde dos perspectivas:

- La satisfacción.
- La insatisfacción.

Es preciso investigar los niveles de satisfacción o de insatisfacción de los usuarios de archivos tomando como referencia un modelo teórico como el Modelo NEIN y de que se tiene acceso a la documentación del archivo.

El usuario del archivo es el único que puede decirnos si están satisfechas o insatisfechas sus necesidades de información a pesar de haber tenido acceso a la documentación.

Los resultados de una investigación sobre el nivel de satisfacción o de insatisfacción de los usuarios de archivos permitirán evaluar:

- El acceso a la documentación del archivo.
- La información contenida en los documentos que contiene el archivo.
- Los servicios que brinda el archivo.

Determinar si el nivel de satisfacción depende del acceso a la documentación contenida en el archivo y por tanto de la información registrada en los documentos.

BIBLIOGRAFÍA

- Apple, E. (1978). "Suurvey of learning resources center: facilities and use" En: Ching-Chi, Che, ed. *Quantitative mesasurement and dynamic library services*. Phoenix, Ar.: Oryx, pp. 185-199.
- Applegate, R. (1993). "Models of user satisfaction: understanding false positives" *RQ Reference quaterly*. Núm. 4: 527.
- Blyumenau, D. I. (1986). "Refining initial concepts in information needs theory", *Nauchno-tekhnicheskya Informatsiya*. Serie 2, núm. 2 (1986): 48-56.
- Calva González Juan José. (2001). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM. Disponible en <https://132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=162>.
- D'Elia, G. y Sandra Walsh. (1983). "User satisfaction with library services: a measure of public library performance?" *Library quaterly*, vol. 53, no. 2 (1983): 109-133.
- Dervin, B. y M. Nilan. (1986). "Information needs and uses". *Annual review of information science and technology*. vol. 21 (1986): 3-33.
- Figueiredo, N. M. (1984). *Estudo de usos e usuarios da informacao*. Brasilia, IBICT.
- Line. M. B. *Medición de la eficacia de los sistemas de suministro de documentos*. París, Unesco, 1987
- Kunz, W., H. W. J. Rittel y W. Schwuchow. (1977). *Methods of analysis and evaluation of information needs*. Múnich: Verlag Dokumentation.
- Melo, L. G. C. (1978). *Hábitos e interesses dos usuarios da Biblioteca Central da Universidade Federal de Pernambuco*. Rio de Janeiro: IBICT.

- Mostert, D. N. J., J. H. P. Eloff y S. H. von Solms. (1989). "A methodology for measuring user satisfaction" *Information processing and management*, vol. 25, núm. 5: 545-556.
- Núñez Paula, I. A. (1986). "La idoneidad como criterio para evaluar la satisfacción de las necesidades peculiares de información", *Actualidades de la información científica y técnica*, vol. 17, núm. 4-6.
- Powell, R. R. (1984). "Reference effectiveness: a review of research", *Library and information science research*, vol. 6 núm. 1.
- Prasad, H. N. (1992). *Information needs and users*. Varanasi Indian Bibliographic Center.
- English, H. B. y A. Ch. English. (1977). *Diccionario de psicología y psicoanálisis*. Buenos Aires: Paidós.
- Rodhe, N. F. (1986). "Information needs" *Advances in librarianship*. 1986, vol. 14, pp. 49-73.
- Sanz Casados, Elías. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez.
- Sokolov, A. V. (1967). "Influencia de los factores subjetivos en la calidad del trabajo de los sistemas de búsqueda informativa", *Nauchno Technicheskaya Informatsyva*, Serie 2, núm. 12, p. 9-36.
- Streatfield, D. R. (1983). "Moving towards the information user: some research and its implications", *Social Science Information Studies*, vol. 3, núm. 4: 223-240.
- Swit, D. F., Violo A. Will, D. A. Barner. (1979). "A sociological approach to the design of information systems" *Journal of the american society for information science*, 1979, vol. 30, núm. 4: 215-223.

- Villaseñor Rodríguez, I. y J. J. Calva González. (2016). “Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico” en *Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades 9 y 10 de noviembre 2016*, 340-358. Javier González Cachafeiro, León, España, Fundación Sierra-Pambley.
- Wilson, T. D. y D. R. Streatfield. (1981). “Structured observation in the investigation of information nees”, *Social science information studies*, vol. 1, núm. 3: 173-184.
- Woll, E. B. (1987). An application and analysis of six output measures correlated with user satisfaction in the branch libraries of Carnegie Library of Pittsburgh System. Pittsburgh, Ph. E. B. Wolls. Tesis (PhD. University of Pittsburgh).

Los usuarios de la información del sector agrario en el Perú

ELIZABETH GLADYS ASCENCIO JURADO
UNMSM, PERÚ

ANTECEDENTES

La agricultura es una actividad productiva que apoya al desarrollo económico de un país, por eso es importante contar con un sistema de gestión de conocimientos o sistemas de redes de conocimientos agrarios mediante los cuales se gestione de manera bidireccional los conocimientos de la población usando intensivamente las Tecnologías de Información y Comunicación.

El ciudadano rural, el productor de subsistencia, el pequeño y mediano productor son los actores sociales o agentes económicos que participan en la actividad agraria y son consumidores y productores de información agraria en el Perú; son, entonces, los usuarios de la información agraria en el Perú.

Conocer a los usuarios de la información en el Perú es una necesidad imperativa para los agentes económicos que apuestan por trabajos colaborativos con base en redes de información. Usuarios Identificados por comunidades especializadas por áreas del conocimiento humano, categorizados por los temas de su interés, por el nivel de intercambio de información que realizan ya sea a nivel local, regional y nacional, por la demanda que manifiestan *versus*

la oferta de información que reciben son causas que justifican que propongamos acciones para lograr una eficiente gestión de la información agraria en el país.

En el presente capítulo, abordaremos a los usuarios de la información del sector agrario en el Perú, no demostrando resultados de investigaciones realizadas al respecto, sino como una propuesta de líneas de investigación que se debe realizar para conocer a profundidad las necesidades de información de los usuarios, que cuentan con una red institucional: Red Nacional de Difusión de Información Agraria denominada (REDIAGRO). Se sugiere que esta plataforma institucional constituya un ámbito más para la investigación de los usuarios de la información del sector.

Los diagnósticos para conocer las necesidades de información de los usuarios tienen registros aproximados desde el año 2009, cuando el Centro Peruano de Estudios Sociales (CEPES) realiza un estudio sobre el tema y recomienda apoyar la realización de estudios o diagnósticos de necesidades de información que incluyan el conocimiento de los hábitos de acceso y consumo de información y medios de comunicación de los usuarios de los Sistemas de Información Local (SIL), con el consecuente monitoreo del uso de los sistemas y los cambios de las necesidades de información de sus usuarios (CEPES 2009).

En ese mismo año, Argandoña (2009) realiza un diagnóstico de la demanda interna de análisis de información para el Ministerio de Agricultura. Aplica la técnica del *focus group* con la finalidad de conocer las necesidades de información de los agentes de información de la mencionada institución y tomando como usuarios del estudio a los especialistas que se desempeñaban como gestores de la información estadística.

El análisis de los resultados arrojó que los usuarios demandaban una actualización de la agenda de información agraria acorde con las necesidades de mercado y las demandas sociales del sector.

Se pone de manifiesto, además, la necesidad de la legitimidad de la calidad de la información a partir del desarrollo de metodologías de acopio más confiables y de la provisión de los recursos necesarios para la óptima labor de acopio de datos estadísticos.

Sedano, V. (2012), en el documento denominado “Estudio de los medios y formas de comunicación para la formación productiva y comercial del Sector Agrario”, nos presenta una línea base sobre las demandas de información agraria en los departamentos de Huanavelina, Ica y Huanuco, en el cual se determina que el interés por la información agraria es alto; sin embargo, no se satisfacen las demandas de información agraria de los usuarios. El enfoque del documento es comunicacional, por lo tanto se hace énfasis en el uso de los medios masivos de comunicación como la radio, la prensa y la televisión.

Los usuarios solicitan información sobre precios, producción y buenas prácticas, tecnologías de riego, créditos y transformación de productos. El estudio concluye recomendando la realización de campañas masivas a nivel nacional para sensibilizar a los productores sobre la importancia del uso de la información agraria para la toma de decisiones.

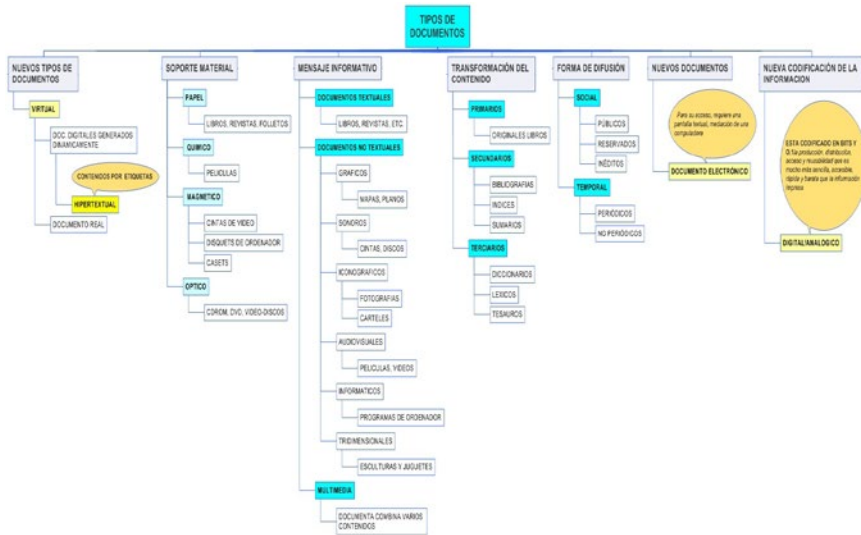
En el año 2012 se lleva a cabo el IV Censo Agrario, por el cual se conoce que la agricultura en el Perú produce alrededor del 70 por ciento de los alimentos que consumimos los peruanos, que el sector agrario aporta con el 5.3 por ciento del PBI y brinda ocupación al 30 por ciento de la PEA nacional; sin embargo, en el ámbito rural existen alrededor de 46 por ciento de pobres.

En el año 2017, la institución que es rectora y normativa de la agricultura en el Perú es el Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), institución que ha dispuesto el desarrollo de programas de gestión agraria denominados Serviagro, Sierra Azul, Banco de Germoplasma, Ganadería, Agrojovent, Titulación de Tierras y Forestación y Reforestación, para lograr un mejor uso y sostenibilidad de agua y suelo; reforestación y manejo de bosques; agro exportación y comercialización interna; aumentar la productividad y competitividad en el agro. Como resultado de su quehacer institucional, el MINAGRI en su conjunto genera información que constituye la oferta informativa que puede brindar a la ciudadanía.

Esta información está registrada en documentos de diferentes tipos. Al respecto, Gavilán (2009) realiza una compilación sobre la clasificación que realizan los estudiosos de la documentación y los

clasifica por su soporte material; mensaje informativo; transformación del contenido; forma de difusión; nuevos documentos; nueva codificación de la información y nuevos tipos de documentos. A manera de esquema detallado los representamos en la figura 1:

Figura 1. Tipos de Documentos



Fuente: Elaboración propia (Gavilán 2009).

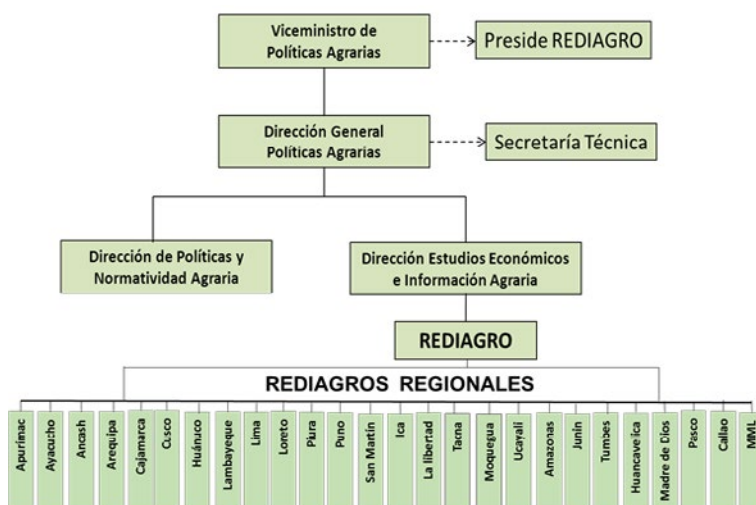
El Ministerio de Agricultura y Riego posee los tipos de documentos que se han descrito antes. Actualmente la tendencia es la generación y disponibilidad de documentos digitales y virtuales con la consecuente publicación y visibilidad de contenidos institucionales en portales Web. Todo este conjunto de documentos son la manifestación explícita del saber agrario que requieren ser acopiados, seleccionados y sistematizados para que cada usuario tenga su documento y cada documento tenga el usuario que le corresponda.

Es por ello que desde el año 2012 se dio impulso a la gestión de la información agraria al crear Rediagro como un medio para optimizar el flujo de información en los tres niveles de gobierno

centrando en su quehacer en la identificación, la generación, el acceso, la difusión y el uso de la información agraria en sus diferentes tipos de documentos para la consulta de los usuarios.

La Red fue creada según el D.S. N° 014-2012-AG y viene estructurando su organización considerando la formación de 25 Rediagros Regionales como nodos de la red, tal como se visualiza en la figura 2.

Figura 2. Estructura de la Rediagro



Fuente: Portal Web MINAGRI (2017).

Cada nodo regional es proveedor de información, para lo cual debe acopiar, capturar la información de su ámbito geográfico y difundir la información que brinda el nodo central de la Red; es decir, la sede central del MINAGRI y viceversa.

Entre las funciones de la red se encuentra la de Promover la generación e intercambio de información agraria; Fortalecer plataformas de Difusión de Información y Comunicación en los tres niveles de gobierno; Implementar el Repositorio Nacional Digital de Publicaciones, entre otras funciones.

En ese marco de la red, amerita conocer a profundidad a los usuarios de la información agraria sobre todo para lograr el impacto y la generación de nuevos conocimientos que se requieren para el agro y para fortalecer el desarrollo de capacidades de los pequeños y medianos productores, y es por ello, que nos planteamos el logro progresivo de los siguientes objetivos:

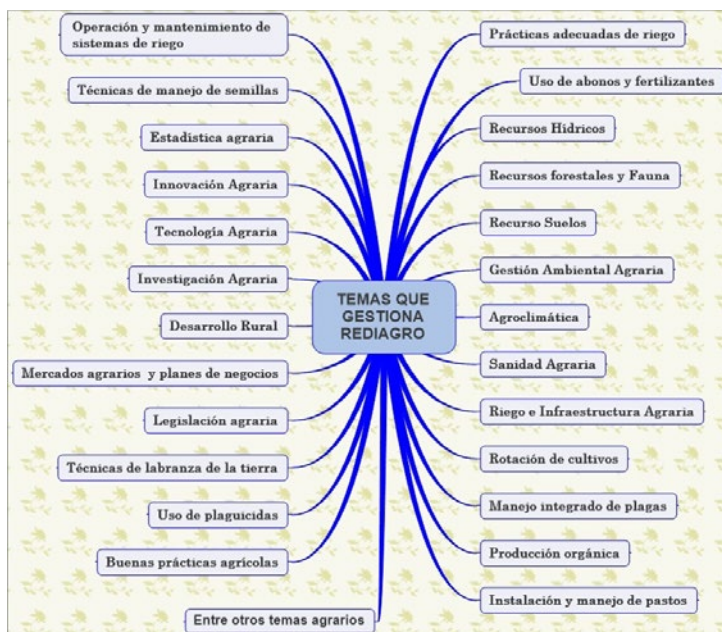
- a) Facilitar la provisión de servicios de información en el sector agrario para apoyar sus actividades de asistencia técnica, capacitación y extensión agraria.
- b) Realizar estudios de usuarios que permita lograr un usuario que haga uso de la oferta de servicios teniendo en cuenta a los usuarios del sector agrario, principalmente de los pequeños y medianos productores.
- c) Aplicar técnicas e instrumentos para conocer las necesidades, comportamiento y satisfacción de los usuarios de la información agraria en el Perú.

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN AGRARIA

Tal como se indicó en la figura 2, los miembros de la Rediagro lo constituyen las Direcciones Generales y Oficinas; los Organismos Públicos Adscritos (OPAs); Programas y Proyectos; gobiernos regionales a través de las Direcciones Regionales de Agricultura entre otros organismos como Agrobanco se van sumando progresivamente a trabajar por la información agraria de manera colaborativa.

Cada uno de ellos brindan servicios agrarios a la ciudadanía y requieren gestionar de manera transversal la gestión de la información agraria en los temas de su especialidad tales como cultivo, ganadería, estadística agraria, innovación agraria, riego, suelos, medio ambiente agrario, legislación agraria, buenas prácticas de producción e higiene, entre otros, que están esquematizados en la figura 3:

Figura 3. Temas que gestiona Rediagro



Fuente: Elaboración propia.

La diversidad de temas de las ciencias agrarias que se posee en el Sector Agrario deben ser comunicados de manera pertinente a los usuarios. Usuarios de la información se define como los actores sociales relacionados real o potencialmente con los recursos de información y que se constituyen como consumidores y productores de información, así como los métodos que utiliza para descubrir y acceder a las fuentes de información en medios manuales y sistemas computarizados (Pérez Giffoni, M.C.; Sabelli, M 2006 en Giffoni 2010).

En consecuencia, para el Sector Agrario los usuarios de la información agraria son aquellos actores sociales que intervienen en la cadena agroproductiva, que están interrelacionados por el factor productivo y que requieren para ello de la información agraria de

manera local o remota consultando fuentes documentales en medios manuales o impresos y en medios virtuales aplicando las tecnologías de la comunicación y de la información.

También podemos tipificarlos como consumidores de información en la medida en que hacen uso intensivo de la información agraria que la red brinda y productores de información en la medida que proveen la información que ellos generan o del saber local. Todo usuario es proveedor y usuario de la información simultáneamente.

Asimismo, podemos considerarlos como usuarios del sector agrario internos y externos. Los internos serían los actores sociales que trabajan por la agricultura en todas sus dimensiones desde el nodo central de la red y los externos aquellos que se encuentran trabajando por el sector agrario y están distribuidos en los Rediagros Regionales.

Los estudiosos de la documentación clasifican también a los usuarios en reales y potenciales. Los primeros son conscientes de la información que necesitan, lo expresan y usan la información; los segundos son aquellos que no son conscientes de la información que existe y en consecuencia no la usan; estos son la mayoría de la población.

Para el sector agrario, son usuarios reales aquellos que necesitan información y que consultan las fuentes documentales tales como estudios técnicos, manuales, publicaciones oficiales, monografías, mapas, fichas técnicas, videos, audios, portales Web que se encuentran en los Centros de Documentación implementados a la fecha, en los Centros de Información al ciudadano, en los Repositorios Digitales y Bibliotecas virtuales de las entidades del Sector Agrario, entre otros recursos de información que periódicamente se van generando.

Los usuarios potenciales del sector agrario serían aquellos que necesitan información y no están conscientes de ello y tampoco saben dónde localizarlo. Éste es el grupo de usuarios que la red debe identificar y atender para lograr el desarrollo del agro con actores que intervienen en la cadena agroproductiva del país de manera asertiva y que a manera de universo de la población a la cual debemos atender. Los visualizamos en la figura 4:

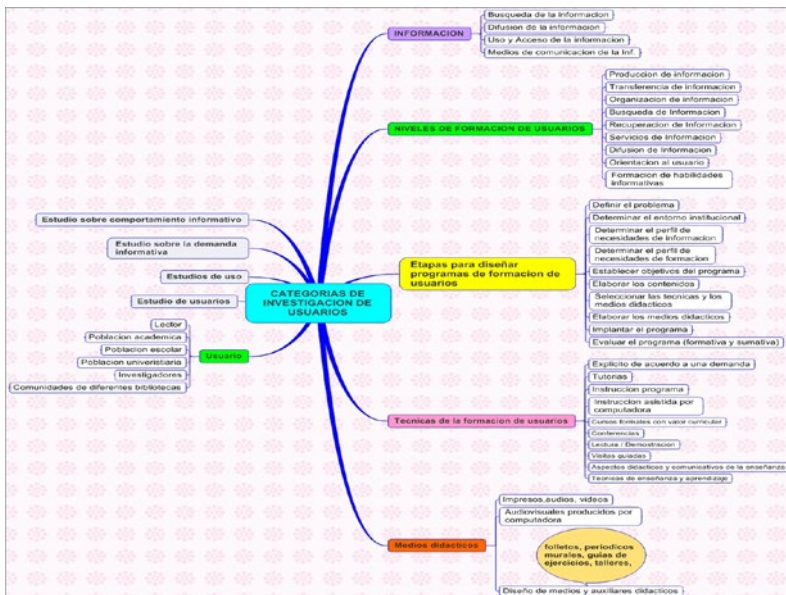
Figura 4. Usuarios del sector agrario



Fuente: elaboración propia.

Por lo expuesto, para los actores sociales del sector agrario tipificados se requiere realizar estudios de usuarios que nos permitan investigarlos y conocer sobre sus necesidades de información: cómo obtienen la información que necesitan, qué recursos de información deben usar, cómo deben usarlos y evaluar si la información obtenida fue satisfactoria o no. Revisando la literatura encontramos categorías de estudios de usuarios para los diferentes campos del conocimiento humano: Una porción de ellos los representamos en la figura 5:

Figura 5. Categorías de investigación de usuarios



Fuente: Elaboración propia.

Los estudios de usuarios deben realizarse a la luz de modelos que para tal fin se han diseñado, con la consecuente aplicación de métodos, técnicas e instrumentos como guías de entrevistas, cuestionarios y notas de campo que nos permitan capturar datos de los usuarios del sector agrario para su consiguiente análisis y que faciliten la formulación de argumentos para la sostenida retroalimentación del ciclo de la información y de la constante implementación de nuevos servicios de información para el sector agrario.

Revisando la literatura, Calva, J. J. (2010), en su estudio sobre las Necesidades de Información y Comportamiento en la Búsqueda de Información de los Adolescentes, nos presenta el modelo NEIN, Modelo de las Necesidades de la Información, en el cual se diseñan las tres fases denominadas: Surgimiento de las necesidades de información; Comportamiento informativo y Satisfacción de Necesidades de Información.

Modelo que aplicado al sector agrario facilita la determinación de las necesidades de información que presentan los usuarios reales y potenciales de la actividad agroproductiva; conocer la conducta, las destrezas, los hábitos y los procedimientos que realizan para localizar la información en fuentes documentales, en su lenguaje natural, en el lenguaje de los sistemas de información agrarios y saber si finalmente son usuarios que están satisfechos por la información que se les proporciona a tiempo y de manera precisa.

Conocer las necesidades de información de los usuarios del sector agrario requiere realizar estudios de usuarios que nos permitan dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- a) ¿Cuáles son las barreras que debe enfrentar el usuario para obtener información agraria?
- b) ¿Existe información agraria pertinente que resuelve sus interrogantes para su desempeño en la actividad agraria?
- c) ¿Los Rediagro regionales son fuentes confiables para brindar respuestas precisas sobre la actividad agraria?

La investigación cuantitativa y cualitativa nos ayudará a conocer a profundidad a los usuarios de la información agraria, con resultados al detalle de la realidad donde se desenvuelven la interacción del usuario con el medio social agrario y la información que circula entre los usuarios.

En la figura 6 se formula un instrumento como guía de cuestionario que, complementado con la técnica del *focus group*, puede aplicarse a los usuarios del sector agrario en las tres fases definidas en el modelo NEIN (Necesidades de Información, Comportamiento informativo y satisfacción de la información).

Figura 6. Cuestionario para usuarios de la información agraria

INSTRUCCIONES: Con la finalidad de conocer sus necesidades, comportamiento y satisfacción de la información agraria, sírvase responder a las siguientes preguntas:		
DATOS GENERALES:		
Nombres y Apellidos:		DNI:
Departamento	Provincia	Distrito
Localidad	Dirección electrónica	
I. NECESIDADES DE INFORMACIÓN		
1. ¿Conoce o ha escuchado usted sobre la Red Nacional de Difusión de Información Agraria Especializada (Rediagro)?.		
a) Sí b) No		
¿Qué piensa que es?		
2. ¿Qué información agraria (agrícola, pecuaria, forestal) considera usted relevante para desarrollar su actividad productiva? ¿Por qué?		
3. ¿Cuál es su tema de preferencia que absuelve sus necesidades de información?		
a) Cosecha de agua		
b) Técnicas o prácticas tecnológicas de producción de cultivos y/o ganadería		
c) Manejo de recursos naturales		
b) Suelos		
c) Riego tecnificado		
d) Eventos de información comercial		
e) Información de precios y mercado		
f) Otros: Indicar		
4. ¿Tiene acceso a la información agraria que necesita?		
a) Sí b) No		
¿Cómo accede?		
5. ¿En qué formato le es útil la información?.		
a) Digital (CD, USB)		
b) Impreso en papel		
6. ¿De qué manera y cómo le gustaría recibir la información que envía la REDIAGRO?		
7. ¿En algún momento necesitó información para tomar decisiones en su actividad productiva?		
a) Sí b) No		
¿A quién recurrió?		

II. COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

1. ¿Le es fácil usar Internet para buscar información?
a) Sí b) No
2. ¿Acude a algún Centro de Documentación para buscar información?
a) Bibliotecas
b) Telecentros
c) Tambos
d) Institutos
e) Universidades
f) Ninguno
g) Otros
3. ¿Qué otros medios usa para buscar información?
4. ¿Cuando recibe información escrita y le queda alguna duda, busca a alguien para que le pueda esclarecer?
a) Sí b) No
¿A quién?
5. ¿Difunde y comparte la información que recibe de la Rediagro?
a) Sí b) No
¿Con quién comparte?
6. ¿Cuando la información recibida le ha servido para su actividad productiva, comunica a la Rediagro para que se genere una nueva información?
a) Sí b) No
¿Qué nueva información ha solicitado?
7. ¿Usa los medios de difusión de información de la Rediagro?
a) Sí b) No
8. ¿Aplica en sus diferentes actividades la información que recibe de la Rediagro?
9. ¿Cuándo requiere información lo localiza por?
a) Título

III. SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. ¿Le ha sido útil la información que ha encontrado de las diferentes plataformas de la Rediagro?
a) Sí b) No
¿Cómo?
2. ¿Las respuestas que recibe de los Rediagros regionales son útiles?
a) Sí b) No
¿Cómo le fue útil?

3. ¿Los medios de difusión de la Rediagro son satisfactorios para usted?
a) Sí b) No
No, ¿Por qué?
4. ¿La Información que le envía Rediagro es precisa y oportuna?
a) Sí b) No
5. ¿Qué uso le da a la información que recibe de Rediagro?
6. ¿Le es fácil acceder a información relevante para su actividad productiva?
a) Sí b) No
No, ¿Por qué?
7. ¿La información que encuentra disponible en REDIAGRO o en otras plataformas de información es suficiente?.
a) Sí b) No
No, ¿Qué le falta?
8. ¿Recomendaría el uso de información de REDIAGRO a otros usuarios?
a) Sí b) No
¿Por qué?

CONCLUSIONES

La agricultura tiene en la información agraria un bien intangible que es producto del saber individual y colectivo de sus actores y está presente en toda la cadena del valor de la actividad agraria.

Los usuarios, considerados actores sociales que intervienen en la actividad agroproductiva, son agentes importantes que necesitan estar más y mejor informados de manera permanente.

La Investigación de Usuarios constituye un proceso de análisis de los actores sociales para la toma de decisiones que permitan evaluar, retroalimentar e innovar los sistemas de información del sector agrario y de todas las plataformas de comunicación que dispone.

Los estudios de usuarios aplicando un modelo, métodos, técnicas e instrumentos son mecanismos que permitirán conocer con resultados cuantitativos y cualitativos las necesidades de información de los usuarios su comportamiento informativo y la satisfacción que obtienen de ésta, los cuales favorecerán el desarrollo sostenido de la agricultura en el país.

BIBLIOGRAFÍA

- Argandoña, R. (2009). *Diagnóstico de la demanda interna de análisis de información*. Lima: MINAG.
- Calva González, J.J. (2010). *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*. México: CUIB _ UNAM.
- Centro Peruano de Estudios Sociales (2009). Los Sistemas de Información agrarios y rurales en el Perú: Balance general y diez estudios de caso. Diagnóstico del Programa de Servicios de Apoyo para el Acceso a los Mercados Rurales. Lima: Prosamer.
- Gavilán, C. (2009). El documento y sus clases análisis documental: indización y resúmenes. Abril de 2009. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14605/1/tipdoc.pdf>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2012). *IV Censo Nacional Agropecuario (IVCENAGRO): Resultados preliminares*. Lima: INEI. (diciembre de 2012). Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1057/libro.pdf.
- Pérez Giffoni, M. C. y M. Sabelli. (2010). *Los usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*. Montevideo: Universidad de la República.
- Perú. Ministerio de Agricultura y Riego. Portal web. Enero de 2015. Recuperado de <http://www.minagri.gob.pe/portal/presentacion-rediagro>.
- Sedano, V. (2012). *Línea de base estudio de los medios y formas de comunicación para la formación productiva y comercial del sector agrario*. Lima: MINAG.

El estudio de los usuarios de archivos en España

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
UCM, ESPAÑA

INTRODUCCIÓN

No cabe duda de que el interés por el usuario para los profesionales que desarrollan su actividad en cualquier unidad de información es más que notorio. Por otra parte, está demostrada la necesidad de conocer al usuario con el fin de prestar servicios adecuados a sus necesidades informativas. Por eso, resulta apremiante el llevar a cabo acciones en este sentido.

Es en éste ámbito donde tienen cabida los estudios de usuarios de información, entendidos, en una concepción amplia del término, como todas aquellas investigaciones que se realizan para conocer no sólo las necesidades de información (surgimiento de la necesidad), sino también demandas y hábitos de información (manifestación, comportamiento), así como el grado de satisfacción con respecto a un producto, un servicio o un centro de información determinados de un grupo concreto de usuarios. Entendidos de esta manera, se enmarcan en lo que Calva ha dado en llamar “el fenómeno de las necesidades de información”. Se trata de una actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento (identificación y caracterización) de todo lo relativo

a las necesidades informativas del ser humano; esto es: el surgimiento de la necesidad de información, la manifestación de la necesidad a través del comportamiento del usuario en la búsqueda de esa información y la satisfacción o insatisfacción de la necesidad. Es una actividad que aporta nuevo conocimiento utilizando un método científico para ello, rasgos definitorios de una investigación.

OBJETIVOS Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

Teniendo en cuenta estas premisas, la presente comunicación se plantea en qué estado se encuentra en España el estudio de los usuarios de archivos. El objetivo, por tanto, es el de identificar y analizar todas aquellas publicaciones de carácter teórico y práctico que afrontan este asunto. De esta manera, se pretende conocer los temas relacionados con esta cuestión que despiertan mayor interés en el ámbito teórico y las investigaciones de campo que hayan podido tener como objeto de estudio a estos usuarios, analizando sus objetivos y los métodos que han empleado para obtener sus datos.

Esta investigación tiene su antecedente en la comunicación titulada “Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico” que, junto con el doctor Calva González, presentamos en las IX Jornadas Archivando, celebradas en León (España) en 2016 bajo el título de “Usuarios, retos y oportunidades”. Con ella, los autores daban a conocer el Modelo NEIN (Calva González 2004) en ámbitos (geográfico y profesional) en los que apenas se ha desarrollado alguna investigación sobre el asunto.

METODOLOGÍA Y FUENTES EMPLEADAS

La metodología empleada en esta investigación se basa en una revisión bibliográfica a partir de la búsqueda, la identificación y el análisis de distintas fuentes en las que se han podido identificar

aquellas publicaciones que tratan el asunto de nuestro interés desde una u otra perspectiva: teórica y práctica. Se trata de un método documental cuyo uso parte del convencimiento de que es lo publicado lo que adquiere mayor visibilidad tanto en el ámbito académico como en el profesional, donde se desarrollan aquellas disciplinas relacionadas con los usuarios de información y, más concretamente, de archivos.

Las fuentes empleadas han sido de dos tipos: secundarias y primarias. Las secundarias las constituyen siete revisiones bibliográficas¹ hechas hasta el momento en España por distintas autoras. El conjunto de estas fuentes ofrece una información que cubre un marco cronológico de publicación de veintitrés años (desde 1990 hasta 2013) y un marco documental que abarca un gran número de revistas y congresos españoles especializados en el ámbito genérico de la Biblioteconomía y la Documentación y algunas monografías, también españolas, publicadas sobre estudios de usuarios de información.

En cuanto a las fuentes primarias, se han consultado con el fin de completar lo hecho hasta el momento. Para ello, hemos realizado una búsqueda manual únicamente en las diez revistas españolas especializadas en Archivística², de distinta procedencia geográfica y periodicidad, cubriendo un marco cronológico que abarca veintinueve años (desde 1987 hasta 2016).

1 Véanse los trabajos de González Teruel y Abad García (2007), Gómez Merino y Santaella Ruiz (2012), López de la Rubia (2012) y Villaseñor Rodríguez (2009, 2013, 2014, 2015) que aparecen en la bibliografía final

2 *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística* (1988-), *Revista d'arxiu* (2002-), *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos* (2009-), *Tabula. Revista de archivos de Castilla y León* (1992-), *Aabadom. Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos* (1990-), *Boletín ACAL ((Asociación de Archiveros de Castilla y León)* (1991-2000), *Archivamos. Boletín ACAL* (2001-), *Bilduma. Revista del Servicio de Archivo del Ayuntamiento de Errenteria* (1987-), *RAM. Revista de la Asociación de Archiveros de la Comunidad de Madrid* (2006-2011) y *Tría* (1994-).

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

En las búsquedas realizadas, se han identificado un total de dieciséis artículos que responden a los objetivos marcados. De esos dieciséis, dos de ellos pueden considerarse en los dos ámbitos contemplados: el teórico y el práctico, por lo que podemos hablar de dieciocho trabajos analizados.

De las revistas examinadas, podemos decir que ofrecen el mismo número de artículos sobre el tema tanto las que son especializadas en Biblioteconomía y Documentación en general, como las que son específicas de Archivística: ocho. Lo vemos a continuación:

Cuadro 1.

<i>Forinf@. Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información</i>	3	<i>Lligall. Revista Catalana d'Arxivística</i>	4
<i>Revista General de Información y Documentación</i>	3	<i>Arch-e. Revista Andaluza de Archivos</i>	2
<i>Boletín de ANABAD</i>	1	<i>Tábula. Revista de Archivos de Castilla y León</i>	1
<i>Scire. Representación y organización del conocimiento</i>	1	<i>Tría</i>	1

Se da la circunstancia que, de las 10 revistas especializadas en Archivística revisadas, tan solo en 4 aparecen trabajos relacionados con el asunto de nuestro interés.

Por otra parte, también se puede afirmar que hay un mayor número de artículos en revistas editadas por o para profesionales del mundo de los archivos (nueve) que en las publicadas en el ámbito académico bajo la responsabilidad de centros creados para la formación de futuros profesionales de la información (siete). Lo vemos en el siguiente cuadro.

Cuadro 2.

Profesionales		Académicas	
<i>Lligall. Revista Catalana d'Arxivística</i> (Asociació d'Arxivers de Catalunya)	4	<i>Forinf@. Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información</i>	3
Boletín de ANABAD (Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas)	1	<i>Revista General de Información y Documentación</i>	3
<i>Tábula. Revista de Archivos de Castilla y León</i> (Asociación de Archiveros de Castilla y León)	1	<i>Scire. Representación y organización del conocimiento</i>	1
<i>Tría</i> (Asociación de Archiveros de Andalucía)	1		
<i>Arch-e. Revista Andaluza de Archivos</i> (Junta de Andalucía)	2		

En cuanto a trabajos de carácter teórico, se han identificado un total de trece, cuyas autorías y títulos son:³

- Iturrate i Colomer, G. “Aproximació teórica a la tipologia de l'usuari d'arxius” (1993).
- Torreblanca López, A. “Análisis de los nuevos usuarios” (1994).
- Mauri i Martí, A. “La imatge de l'arxiu” (1995).
- Tarraubella i Mirabet, X. “Els arxius i els seus usuaris” (1998).
- Cerdá Díaz, J. “El archivo municipal y su relación con los ciudadanos” (2000).
- Martín Pozuelo, M. P. “Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística” (2002).

3 Las referencias completas se encuentran en la Bibliografía final.

- Barberán Peña, L. "Archivos y cultura: la difusión cultural en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid" (2003).
- Rubio Hernández, A. "Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica" (2004).
- Ruiz Cagigal, A. "Estudios de usuarios y Archivística: una alianza lógica" (2004)
- Santaella Ruiz, R. D. "Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información" (2005).
- Valdehita Mayoral, M. T. "Los usuarios en el Archivo General de la UNED" (2007)
- Arco Moya, J. del. "Algunas consideraciones sobre el servicio en el archivo y la gestión de usuarios" (2010).
- "Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga". M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz, E. Pol (2010).

No todos se centran exclusivamente en el tema de nuestro interés, algunos le dedican tan solo un pequeño apartado. El asunto que predomina en los trabajos publicados en los años noventa es establecer y caracterizar una tipología de usuarios de distintos tipos de archivos, teniendo en cuenta el cambio experimentado desde los años cincuenta en este sentido y, sobre todo, en los años en los que se escriben. Sus autores, partiendo desde la bibliografía al uso o desde su propia experiencia, presentan tipologías sin estudios empíricos previos.

Y así, Iturrate (1993), refiriéndose a los usuarios de un archivo municipal, dice que, entre estos, están: el turista accidental, los alumnos de enseñanzas primaria y secundaria, los estudiantes e investigadores (historiadores, sociólogos, economistas, geógrafos, científicos...) relacionados con la universidad, los gestores administrativos y técnicos de la Administración, las asociaciones o las minorías. Por su parte, Mauri (1995) distingue entre el usuario interno, el investigador, el investigador en formación, el usuario para la formación profesional, el ocasional o público en general, y Tarraubella (1998), teniendo en cuenta las funciones del archivo, habla de usuarios internos y externos, entre los que se encuentran

los investigadores (profesionales y aficionados), los estudiantes (universitarios, no universitarios) y los ciudadanos en general.

Por otra parte, se observa que en los trabajos teóricos publicados ya en el siglo XXI no solo se aboga por hacer estudios de usuarios de archivos, alertando sobre la necesidad de tenerles en cuenta y estudiarles, sino que, también se habla de ellos como una línea de investigación más que debe desarrollarse determinando claramente los objetivos y haciendo uso, de forma sistemática, de una metodología apropiada. Un ejemplo de esta concepción según la cual el estudio de los usuarios de archivos debe hacerse de forma sistemática lo tenemos en los artículos titulados “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica” y “Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”, donde los autores llevan a la práctica lo expuesto con sendos estudios de campo. En el último, hay una crítica por parte de los autores de la manera en que en los años noventa se establecían tipologías de usuarios sin un estudio previo.

En general, se puede decir que el acercamiento teórico de estos trabajos refleja dos formas de entender el asunto del estudio del usuario de archivo:

- En relación con dos funciones propias del archivo: la difusión, entendida como necesaria para dar a conocer la figura del archivo a todo tipo de público, no solo al erudito, y la formación, contemplada desde la función pedagógica de esta institución, que tiene sentido en la concepción del archivo como centro de dinamización cultural.
- En relación con el estudio del usuario como disciplina común a cualquier tipo de centro de información (con metodologías y aplicaciones como las de bibliotecas y centros de documentación y fomentando la interdisciplinariedad con disciplinas tales como la investigación de mercados, la psicología, la mercadotecnia, etcétera).

En cuanto a estudios de usuarios propiamente dichos que han utilizado una metodología objetiva y sistemática, el resultado de la

búsqueda hecha es aún menor. Se han identificado cinco, y sus autores y títulos son:⁴

- La Torre Merino, J. L. “¿Puede ser la opinión del usuario factor determinante en la programación anual del archivo? Experiencias sobre el control de calidad” (1999).
- Rubio Hernández, A. “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica” (2004).
- Santaella Ruiz, R.D. “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén” (2006).
- Santaella Ruiz, R. D. “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)” (2007).
- “Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”. M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz y E. Pol (2010).

Los cinco trabajos tienen en común el hecho de que cuentan con un interesante aparato teórico que introduce los respectivos estudios empíricos. En cuanto a los objetivos perseguidos, predominan dos: la evaluación del centro, esto es, medir la calidad de los servicios, del espacio y de los instrumentos de descripción con el fin de mejorarlos y establecer perfiles de usuarios.

Por otra parte, teniendo en cuenta la metodología con la que trabajan, la mayoría utiliza el método indirecto de recogida de datos aplicando una técnica que se basa en la obtención de información a partir de herramientas elaboradas por los propios centros: los expedientes de los usuarios que han accedido al Archivo General de la Administración, el Libro registro de préstamos y consultas de usuarios internos, el Libro registro de ciudadanos y el Fichero de investigadores del Archivo Municipal de Logroño, el registro de las consultas realizadas en los Archivos Histórico Provincial, Municipal y de la Diputación Provincial de Jaén y los libros de registros del Archivo Histórico Provincial de Málaga.

⁴ Las referencias completas se encuentran en la Bibliografía final.

Es cierto que en dos de ellos esta técnica se combina con otras propias de método directo (triangulación metodológica). Es el caso del primer y el último estudio. La encuesta se utiliza en los dos, mientras que en el más actual se ha empleado también la técnica de la entrevista individual y en grupo (*focus group*). Todos constituyen una muestra de los distintos métodos y técnicas que se pueden emplear en un estudio de usuarios de información en el ámbito de los archivos, de los distintos centros donde pueden llevarse a cabo y de los distintos tipos de usuarios que podemos encontrar en ellos.

CONCLUSIONES

1. Tras el análisis de las distintas revisiones bibliográficas hechas hasta el momento en nuestro país con el fin de conocer los estudios de usuarios y los trabajos de carácter teórico relacionados con el asunto, y publicadas en un marco cronológico que va desde 1990 hasta 2013, podemos decir que la experiencia en materia de estudios de usuarios de archivos es escasa.
2. Algo similar ocurre con la información obtenida a partir de la búsqueda en revistas especializadas en archivística publicadas desde 1987 hasta 2016, que alcanzan un resultado desalentador.
3. Se ha identificado el mismo número de artículos tanto en revistas especializadas en biblioteconomía y documentación de carácter general, como en las diez específicas de archivística. En estas últimas, tan solo en cuatro se han publicado trabajos de esta índole.
4. Del total de trabajos identificados, cabe decir que se han publicado más en aquellas fuentes editadas por y para profesionales del mundo de los archivos.
5. La publicación de estos trabajos ha sido constante desde el año 1993 hasta 2010, sin encontrar ningún artículo desde esa fecha.

6. El interés de los trabajos teóricos publicados en los años noventa se centra, fundamentalmente, en determinar una tipología de usuarios de archivos con el fin de poder prestar un buen servicio en los centros que les atienden.
7. Por su parte, los trabajos aparecidos ya en el siglo XXI abogan por el estudio sistemático y empírico del usuario de archivo como una línea de investigación más.
8. El hecho de que se den publicaciones que reclamen la realización de estudios de usuarios de archivos hace pensar que no se trata de una práctica habitual en este tipo de centros.
9. Los trabajos de carácter teórico afrontan el estudio del usuario de archivo desde dos perspectivas: en relación con las funciones archivísticas de la difusión y la formación, o como trabajo de investigación propio de cualquier centro de información.
10. La evaluación del centro y la creación de perfiles de usuarios son los objetivos marcados en los estudios analizados.
11. En cuanto a los métodos para la recogida de datos empleados en estos, todos utilizan el indirecto, aplicando una técnica que se basa en la obtención de información a partir de herramientas elaboradas por los propios centros. También se usa la combinación con el método directo, utilizando las técnicas de la encuesta y la entrevista.

BIBLIOGRAFÍA

- Arco Moya, J. del. (2010) “Algunas consideraciones sobre el servicio en el Archivo y la gestión de usuarios”. *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos*, núm. 3: 1-16.
- M. Asensio, E. Cruces, R. Pérez, A. Díaz, E. Pol. (2010). “Un estudio de Usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”. *Arch-e. Revista Andaluza de Archivos*, núm. 3, junio: 1-23.
- Barberán Peña, L (2003). “Archivos y Cultura: La difusión cultural en los Archivos Municipales de la Comunidad de Madrid”. *Boletín de ANABAD*, 1: 25-90
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México,
- Cerdá Díaz, J. (2000). “El archivo municipal y su relación con los ciudadanos”. *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, 16: 365-379
- Gómez Merino, R. y R. D. Santaella Ruiz. (2012). “Análisis de la producción científica sobre estudios de usuarios en la base de datos del CSIC de Biblioteconomía y Documentación”. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm. 104, julio-diciembre: 8-25.
- González-Teruel, A. y M. F. Abad-García. (2007). “Information Needs and Uses: an analysis of the literature published in Spain, 1990–2004”. *Library & information science research*, vol. 29, Issue 1: 30-46.
- Iturrate i Colomer, G. “Aproximació teórica a la tipologia de l'usuari d'arxius”. (1993). *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*, 7: 77-95.
- La Torre Merino, J. L. (1999). “¿Puede ser la opinión del usuario factor determinante en la programación anual del archivo? Experiencias sobre el control de calidad”. *Tría*, núm. 6: 295-310.

- López de la Rubia, R. (2012). *Veinte años de estudios de usuarios de información en España*. Directora: Isabel Villaseñor Rodríguez. Trabajo fin de máster. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación. Disponible en http://eprints.ucm.es/14625/1/TFM_Roc%C3%ADo_L%C3%B3pez.pdf [Consulta: 10/02/2017].
- Martín Pozuelo, M. P. (2002). “Los estudios de usuarios: asignatura pendiente para la Archivística”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 17, julio-septiembre: 4-5.
- Mauri i Martí, A. (1995). “La imatge de l’arxiu”. *LLigall. Revista Catalana d’Arxivística*, 9: 100-101.
- Rubio Hernández, A. (2004). “Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica”. *Scire. Representación y organización del conocimiento*, 10, 1: 217-236
- Ruiz Cagigal, A. (2004). “Estudios de usuarios y Archivística: una alianza lógica”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, 2004, nº 24, pp. 7-13
- Santaella Ruiz, R. D. (2005). “Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de información”. *Forinf@ Revista Iberoamericana sobre Usuarios de Información*, núm. 29: 7-15.
- . (2006). “Los archivos históricos provinciales: estudio de usuarios aplicado en Jaén”. *Revista General de Información y Documentación*, 16, 2:155-167
- . (2007). “Usuarios de información pública de la ciudad de Jaén (1976-1996)”. *Revista General de Información y Documentación*, 17, 2: 77-94.
- Tarraubella i Mirabet, X. (1998). “Els arxius i els seus usuaris”. *Lligall. Revista Catalana d’Arxivística*, 12: 190-204.

- Torreblanca López, A. (1994). "Análisis de los nuevos usuarios". *Tábula. Revista de Archivos de Castilla y León*, 3: 207-222.
- Valdehita Mayoral, M. T. (2007). "Los usuarios en el archivo general de la UNED". *Revista General de Información y Documentación*, 17, 2: 31-44.
- Villaseñor Rodríguez, I. (2009). "Los estudios de usuarios publicados en España en el siglo XXI". *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades*, 3-78. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM.
- . (2013). "Aportaciones españolas a la teoría del fenómeno de las necesidades de información". *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*, 1-25. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM (Usuarios de la información).
- . (2014). "Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información". *Investigación Bibliotecológica*, vol. 28, núm. 63, mayo/agosto: 223-257.
- . (2015). "Acercamiento teórico de los autores españoles al "fenómeno de las necesidades de información". *La información y sus contextos en el cambio social*, 195-214. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM.
- . (2015). "El estudio del usuario de información en España desde el año 2000". *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*, 79-102. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM, 2015.

Estudio del comportamiento informativo de los usuarios de los Sistemas de Información Geográfica: Uso de la técnica del *focus group*

ANTONIA SANTOS ROSAS
UNAM, MÉXICO

Se parte del hecho que existen diversas comunidades de usuarios. Cada una presenta necesidades de información y comportamiento informativo de acuerdo al medio ambiente en el que se desarrolla; así tenemos las bibliotecas públicas que están creadas para atender a usuarios de diferente nivel de escolaridad y todo usuario que lo requiera; también están las bibliotecas especializadas de investigación en donde los usuarios que atienden son básicamente usuarios profesionales que realizan investigaciones relacionadas con diferentes aspectos de la disciplina o institución a la que pertenecen, y la misión de este tipo de bibliotecas es tener colecciones bibliohemerográficas especializadas en formato impreso y digital que cubran los requerimientos de información de la comunidad científica a la que atienden.

A partir de estos ejemplos, se entiende que cada biblioteca debe realizar estudios de usuarios para saber qué fuentes de información requiere la comunidad, qué recursos de información requiere, y si ya se tiene esta información es conveniente conocer el comportamiento informativo con respecto al uso de estas fuentes y

recursos de información, todo esto con la finalidad de seguir con la mejora de los servicios de información y aportar como disciplina marco teórico en torno al comportamiento informativo.

En este estudio se presenta una metodología de investigación empleada para realizar un estudio de usuarios, específicamente sobre comportamiento informativo en torno al uso de los Sistemas de Información Geográfica. La investigación realizada es de carácter cualitativo, la técnica empleada es *focus group*.

La principal razón que dio la pauta para decidir utilizar esta metodología es que los usuarios de información geográfica se encuentran dispersos a lo largo y ancho del planeta y los Sistemas de Información Geográfica son usados por diversas comunidades de diversas áreas del conocimiento, asimismo en comunidades como la de investigación geográfica, que se supone debería usar el SIG, aunque no es usado por toda la comunidad. La razón es que no todos los usuarios requieren la herramienta para la investigación, como es el caso de quienes estudian la disciplina desde el aspecto histórico. Como no se sabe exactamente quiénes son los usuarios que usan los SIG, se utilizó la técnica de *focus group*. La selección de la muestra fue a individuos que se detectó que sí usan el Sistema de Información Geográfica en el Instituto de Geografía de UNAM.

Para dar inicio a esta investigación, primero se mencionará brevemente el Comportamiento Informativo, así como el Sistema de Información Geográfica, para posteriormente describir la metodología aplicada.

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

En términos generales, se entiende como comportamiento informativo como la tendencia del individuo a usar determinadas fuentes o recursos de información para resolver una necesidad de información. Así tenemos que cada individuo se comporta diferente en el uso de fuentes y recursos de información, todo depende del tipo de estudio que se realice y del área de estudio, ya sea ciencia o ciencias sociales, y la tendencia de la investigación: histórica, de

actualidad, entre otras variables que son las que determinan la fuente y el tipo de recurso de información.

Las actividades que realiza el individuo determinan el comportamiento informativo en donde siempre estará influenciado por el medio ambiente, tareas asignadas en el área de trabajo y colegas. Por tal razón, los individuos presentan diferentes comportamientos que las unidades de información deben conocer para brindar servicios oportunos que respondan a las demandas de información.

Ahora bien, con el desarrollo tecnológico se han desarrollado diversas bases de datos y sistemas de información que han facilitado las tareas de investigación, como es el caso de los Sistemas de Información Geográfica.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Los Sistemas de Información Geográfica son utilizados por diversas comunidades debido a que facilitan el análisis espacial de grandes volúmenes de información en diferentes formatos como cuadros estadísticos, imágenes de satélites, fotografías aéreas, etcétera. Asimismo, con el SIG el investigador puede generar diversos modelos por medio de los cuales se puede determinar lo que puede pasar en el caso de que ocurra un evento extraordinario que afecte el espacio geográfico. Por medio del sistema podrá planear y tomar decisiones.

La capacidad de análisis espacial es la fortaleza de los SIG, por lo que es ampliamente usado por la comunidad científica; asimismo, son usados por otras comunidades de diversas disciplinas no necesariamente para analizar la información, sino para elaborar cartografía temática.

Por lo anterior, las unidades de información deben estudiar las fuentes y los recursos de información que utilizan los usuarios que atienden, así como el comportamiento informativo con respecto a estos con la finalidad de diseñar servicios bibliotecarios que demanda la comunidad.

ESTUDIOS PREVIOS DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

A continuación, se mencionan algunos autores que han estudiado el comportamiento informativo relacionados con Sistemas de Información Geográfica.

Smith y Gluck publicaron un artículo titulado: "Geospatial Information Needs of the General Public: Text, Maps, and Users' Tasks" (1995). En esta publicación enuncian que la consulta de información geográfica es diferente en cada individuo y ésta contempla desde saber la ubicación de un lugar o la distancia que hay entre dos lugares, hasta consultas más complejas como por ejemplo cómo usar un SIG, así como el apoyo que debe brindar la biblioteca pública para satisfacer consultas simples hasta las complejas.

Al respecto, Dean K. Jue (1995) menciona que en información geográfica las bibliotecas deben de introducir los GIS y evaluar el tipo de servicio que debe proporcionar la biblioteca pública con el fin de adaptarse al ambiente cambiante.

Asimismo, autores como Newby (1991) dicen que el aspecto cognitivo ejerce gran influencia en el comportamiento informativo y comentan que éste se encuentra estrechamente relacionado con las experiencias socioculturales en las que el individuo se ha desarrollado, en donde la experiencia acumulada de alguna manera limita al individuo al momento que se enfrenta al sistema de información.

Dervin (Gluck 1996) dice que a través del tiempo surgen diversos eventos que el usuario va experimentando mientras va resolviendo una necesidad reciente de información geográfica (la situación). Los eventos que se van dando son visto como situaciones (brechas) que se presentan a lo largo del camino, las cuales van ampliando el aspecto cognitivo, por lo que el refinamiento de la pregunta en el sistema de información se va logrando conforme se va presentando cada evento. Estos son sólo unos ejemplos en donde se muestran algunas necesidades de información geográfica y comportamiento informativo.

En el comportamiento informativo en el uso de sistemas de información influyen otros factores como el conocimiento de las

bases conceptuales para poder utilizar todos los módulos del sistema, así como la experiencia en el uso de éste. La experiencia acumulada se adquiere por ensayo y error, es lo que se puede llamar “tener colmillo”.

Las variables mencionadas son solo algunos ejemplos de la influencia de éstas en el comportamiento informativo que las bibliotecas deben conocer con la finalidad atender los requerimientos de información de la comunidad. A continuación se presenta la metodología empleada para conocer el Comportamiento Informativo de usuarios de SIG.

METODOLOGÍA

Para dar inicio a este estudio, se delimitó la unidad de análisis considerando los siguientes aspectos:

- a) Variables que intervienen en el proceso del comportamiento informativo.
- b) Sistemas de información geográfica en el área de las ciencias de la tierra.
- c) Usuarios de sistemas de información geográfica en el área de ciencias de la Tierra.

MÉTODO

La investigación realizada es de tipo exploratorio debido a que existen pocos estudios relacionados con usuarios y comportamiento informativo desde el aspecto bibliotecológico y es de carácter cualitativo ya que se aplicó una entrevista a tres grupos de usuarios con la técnica de *focus group*.

MUESTRA

Los sujetos de estudio para esta investigación son necesariamente usuarios de sistemas de información geográfica. Existen diversas comunidades que los utilizan como es el sector público, privado e institutos de enseñanza e investigación y en diversos niveles de uso, lo que indica que los usuarios de los SIG se encuentran dispersos, por lo que conocerlos es muy complicado. Asimismo, en comunidades que se pensaría que los deben usar no los usan, como por ejemplo la comunidad geográfica, en donde el mapa es una fuente de información necesaria para realizar el trabajo de investigación, hay individuos que por tradición, salud, o porque la línea de investigación no lo requiere, entre otras causas, el usuario prefiere la consulta en formato impreso.

También, debido a que existen niveles de usuarios bien definidos, se identificó la comunidad en donde estos se pudieran localizar, por lo que de acuerdo con Kruemer (1991), se debe establecer contacto con alguna asociación tomando en cuenta la opinión de este autor y el tipo de comunidad al que va dirigido el estudio, que es la comunidad científica. Se estableció contacto con un investigador responsable de un SIG que dirige la Unidad Académica Geotecnología en Infraestructura, Transporte y Sustentabilidad (GITS), quien aportó ideas valiosas para localizar la comunidad de donde se obtuvo de la muestra.

Se consideró en esta investigación a la comunidad del Área de la Investigación Científica de la Universidad Nacional Autónoma de México, específicamente las comunidades que tienen relación con las disciplinas de Ciencias de la Tierra, ya que a esta comunidad asisten estudiantes, tesistas o becarios, quienes se encuentran en el proceso de enseñanza-aprendizaje; asimismo, en esta comunidad hay técnicos profesionales o expertos en el manejo del SIG, así como investigadores. Por lo que se puede observar, en el Área de la Investigación Científica se encuentran los tres niveles de usuarios.

Para conformar la muestra, se tomó como base los niveles de usuarios que establece Tomlinson (2007), que son:

1er Nivel, Explorador, que son los estudiantes.

2º. Nivel, Usuario operativo, que es el profesional, quien desarrolla o diseña el SIG.

3er. Nivel, Usuario investigador, que es la persona que realiza el análisis espacial.

La selección de los entrevistados se hizo de la siguiente manera:

Primer nivel, con respecto al grupo de estudiantes, se consideró a los que asisten a la Biblioteca del Instituto de Geografía, por lo que se prestó atención en las tareas que realizaban; asimismo, se visitó las salas de becarios y las áreas comunes de reunión.

Segundo nivel, para ubicar al grupo de técnicos profesionales, sirvieron de ayuda los materiales que solicitan a la biblioteca del Instituto de Geografía en préstamo; una vez ubicados, se tocó puertas en sus lugares de trabajo.

Tercer nivel, con respecto a los investigadores, también se tocó puertas en sus lugares de trabajo, pero en este caso fue de gran ayuda la información proporcionada por los Técnicos Académicos, ya que ellos dieron algunos nombres de investigadores con los que trabajan.

Se aplicó una “muestra no probabilística”. De acuerdo con Hernández Sampieri (2003), en este tipo de muestras, la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador de elegir un grupo de encuestados. Siguiendo a Hernández Sampieri, para la selección de los entrevistados en esta investigación tuvo gran influencia la personalidad de cada integrante, ya que esta dio confianza para el primer acercamiento, además de otras variables tales como observaciones previas y sondeos a terceras personas a las que se les preguntaba sobre la accesibilidad de la persona en quien se estaba pensando que formara parte del grupo focal. Asimismo, las muestras quedaron integradas por la clase “Sujetos-Tipo” (Sampieri 2003), considerando que ésta se aplica en estudios exploratorios

y de carácter cualitativo, siendo una de las características de esta clase de muestra reunir a los usuarios por grupos, cuyos integrantes tengan las características del grupo al que pertenecen.

Una variable que se consideró para confrontar la muestra es que fueran individuos que usaran el sistema de información geográfica, a los que Hernández Sampieri llama “usuarios expertos”, por lo que la estrategia a seguir fue preguntar al individuo si usaba los SIG, y de acuerdo con su respuesta, lo invitábamos a participar en el *focus group*. La muestra fue conformada por sujetos voluntarios; asimismo, una de las características de este tipo de muestra es que los sujetos sean homogéneos.

Conviene mencionar que durante el proceso de integración de cada grupo surgió una variante. Algunos sujetos voluntarios recomendaron a otros conocidos, a los cuales también se les pidió su participación en el *focus group*, a lo que Kruener llama “muestreo en bola de nieve” (Kruener 1991). Este tipo de muestreo es de gran ayuda cuando no se conoce específicamente quiénes usan la tecnología y en qué nivel se encuentran.

Con respecto al muestreo en Bola de Nieve, se puede pensar que es un fenómeno que se da en comunidades que trabajan temas afines en donde entre ellos se conocen y comparten ideas y experiencias, por lo que pueden recomendar a otros. En este caso, la recomendación de otro individuo para participar en el *Focus Group* surgió de algunos sujetos invitados. Este fenómeno se presentó en los tres niveles de usuarios.

El muestreo en Bola de Nieve fue de gran utilidad para detectar a los individuos que conformarían el tercer nivel, ya que usamos los nombres de investigadores que dieron técnicos profesionales. Definidas las características de los grupos, se conformaron grupos de seis a diez integrantes (Bryman 2012), de modo que los grupos quedaron integrados del siguiente modo:

- a) Primer grupo, estudiantes, con once integrantes.
- b) Segundo grupo, técnicos profesionales, con ocho integrantes.
- c) Tercer grupo, investigadores, con cinco integrantes.

Como se puede observar, el tamaño de los integrantes del grupo varía. Aquí es conveniente mencionar que desde el inicio de la selección de la muestra, se pensó que el tamaño de la muestra para cada nivel fuera mayor con uno o dos sujetos más para prevenir cualquier imprevisto; sin embargo, solo se pudo cumplir con los estudiantes, con los otros dos niveles se complicó reunirlos ya sea por las salidas a campo, por reuniones o por cambio de vacaciones.

TÉCNICA

El aplicar la técnica del *Focus Group* tiene como fin recoger experiencias grupales. Esta misma técnica es usada en las ciencias sociales. En efecto, menciona Byers (Byers en Gil Flores 1993, 202), la obtención de la información de los participantes también puede dirigirse hacia un producto en el mercado, un servicio o una institución. De acuerdo con Byers, el *focus group* para esta investigación es la técnica ideal para conocer el comportamiento informativo de los usuarios que usan los SIG, principalmente cuando la población se encuentra dispersa.

Ahora bien, se entiende por *focus group*, una técnica no directiva (aquella en la que el entrevistado lleva la mayor parte de la conversación) que tiene por finalidad la producción controlada de un discurso en un espacio de tiempo limitado a fin de debatir sobre determinado tópico propuesto por el investigador (Gil Flores 1993). Basándonos en esta definición, se tratará de explicar cómo se llevó a cabo esta técnica.

Bryman menciona que los grupos de discusión constituyen una técnica de recogida de datos de naturaleza cualitativa que reúne un número limitado de personas con características homogéneas en relación al tema investigado (Bryman en Gil Flores 1993).

Asimismo, y por lo que ya se ha mencionado anteriormente, el *focus group* debe cumplir ciertas características tales como homogeneidad, número limitado de personas, lugar en donde se reunirá el grupo, ambiente del lugar, límite de tiempo en la aplicación y un moderador.

- Homogeneidad de la población en relación al tema estudiado. En el caso de los usuarios de SIG, todos deben estar al mismo nivel de experiencia, actividad que desarrollan en el sistema, que oscilen entre determinado nivel académico e incluso se encuentren en determinado rango de edad, comportamiento informativo similar al grupo al que pertenecen, de ahí los niveles de usuarios definidos. Cumpliéndose con estas variables en cada grupo de discusión, se puede asegurar un ambiente permisible. Estas variables fueron de gran valor para ubicar al individuo en el nivel correspondiente.
- Tamaño del grupo, diferentes autores mencionan el número de participantes que deben integrar un grupo de discusión, así tenemos a Díaz (2005), quien dice que existe consenso entre los expertos acerca de que los grupos focales deben estar conformados por no menos de cuatro y no más de diez participantes. Krueger (Krueger en Onwuegbuzie *et al.* 2011), dice que el grupo debe estar conformado de cinco a diez participantes, y así se pueden mencionar otros autores y todos concluyen que deben ser grupos pequeños de entre cuatro a doce participantes.

Morgan menciona que hay una justificación espacial en donde los sujetos deben estar lo suficientemente cerca para escuchar la conversación. Siguiendo a Morgan, él dice que el número de canales de comunicación entre un grupo crece con el número de integrantes. El autor da una fórmula para ilustrar cómo ocurre este crecimiento en un grupo de n sujetos, $n(n - 1) / 2$.

En el siguiente cuadro se muestra los posibles canales de comunicación que se dan en los tres grupos de discusión.

Cuadro 1.

Niveles	Integrantes del grupo (n)	Formula $n(n-1) / 2$	Desarrollo	Total de canales de comunicación
1°.	11	$11(11-1) / 2$	110 / 2	55
2°.	8	$8(8-1) / 2$	56 / 2	28
3°.	5	$5(5-1) / 2$	20 / 2	10

Fuente: Morgan.

Como se observa, el grupo de discusión integrado por once individuos, da 55 canales de comunicación, cantidad que puede dificultar mantener una discusión sin que se formen subgrupos entre vecinos. Por encima de estas cifras, también se corre el riesgo de que el facilitador pierda el control del grupo.

En grupos pequeños, como es el caso del tercer nivel, se corre el riesgo de no generar una discusión lo suficientemente activa. Sin embargo, Kruener (1991) menciona que se deben considerar las situaciones en las que los participantes tienen conocimiento o experiencias especializadas para discutir en el grupo. En este sentido, conviene recordar que el usuario explorador se encuentra en la etapa de aprendizaje, por lo que la discusión en el *focus group* es generalmente corta, mientras que el grupo que conforman el segundo nivel es profesional técnico especializado que conoce ampliamente SIG, por lo que aportan información valiosa que genera discusiones fructíferas en donde por cada pregunta se pueden generar grandes debates. El grupo del tercer nivel son los investigadores que, si bien usan los sistemas para analizar la información, no necesariamente son expertos en estas herramientas en cuanto al manejo técnico y tampoco necesitan conocer el manejo del SIG, por lo que contar con personal técnico de apoyo. Por lo ya mencionado, se justifica que el tamaño del grupo para cada nivel de usuario fue el adecuado ya que al ser grupos homogéneos, en donde las respuestas dadas son fundamentadas de acuerdo al nivel del grupo. Asimismo, Morgan recomienda convocar a un 20 por ciento más de los sujetos en previsión de posibles ausencias.

Atendiendo la sugerencia de Morgan, para este estudio se invitaron por grupo a más de ocho individuos. A cada uno se les entregó, dos semanas previas a la reunión, una carta de invitación en donde se hace énfasis de la importancia de su participación en este estudio. Se les recordó por correo electrónico dos días antes de la fecha indicada. El día de la reunión también se les recordó por correo y por teléfono y aun así surgió el imprevisto de última hora, en donde un individuo del primer y tercer nivel, y dos individuos del segundo nivel no asistieron por diversas causas, por lo que la fecha y hora ya no se pudieron cambiar puesto que ya se tenía reservada la sala y ya se había agendado la cita con el facilitador.

Con respecto a la duración de la entrevista, Ibáñez (1986) dice que debe ser de entre una hora y dos horas, por lo que para el estudio se consideró el tiempo que recomienda el autor, el cual fue correcto.

Para esta investigación, las sesiones de los tres grupos focales se programaron de entre una hora a una hora y media, misma que se les comentó a cada integrante del grupo focal cuando se les invitó a participar, por lo que la reunión con el primer grupo duró 59 minutos; la duración del segundo grupo fue de 90 segundos, y la del tercer grupo 50 segundos. Esto nos lleva a reflexionar que el segundo de los técnicos profesionales el tema se trató con mayor profundidad, lo cual se debió a grado de conocimiento por parte de este grupo de técnicos profesionales.

Facilitador o moderador. Con cada grupo se tuvo una sesión, un facilitador o moderador dirigió la conversación apoyado de una guía de entrevista que permitió que ésta fuera dando respuesta a las preguntas planteadas. Asimismo, se consideró conveniente que el facilitador conociera el tema, así como con habilidades para guiar la entrevista, cuidando que ésta no se salga de control y únicamente se enfoque en los objetivos que se persiguen en la investigación, por lo que se le pidió al facilitador que asistirá a un curso de Sistemas de Información Geográfica.

El *focus group* se aplicó en el Instituto de Geografía de la UNAM, en una sala que se encuentra aislada y sin ventanas. La

sala tiene una mesa con cupo para doce personas. Para llevar registro de los tres grupos de discusión, fue necesario una grabadora. El hecho de que la sala se encuentre aislada y sin ventanas permitió tener un ambiente sin distracciones que pudiera influir en el grupo de discusión.

Es conveniente mencionar que para motivar y agradecer la asistencia de los participantes, al final de cada sesión se les invitó a comer, ya que las sesiones se realizaron de 15:00 a 16:30 horas.

OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Con la finalidad de obtener toda la información emanada de la entrevista grupal, se grabaron las tres entrevistas y posteriormente se transcribió palabra por palabra, tal y como las expresaron los integrantes del grupo con el fin de obtener respuestas lo más fidedignas posibles.

INSTRUMENTO

Para el diseño de la guía de entrevista, se tomaron como base los objetivos planteados en esta investigación, de tal manera que las preguntas dirigidas al grupo focal respondan a estos.

Cabe mencionar que en la fase de elaboración de las preguntas, y con la confianza de que éstas sean entendidas por los entrevistados, estas pasaron a revisión por dos usuarios profesionales expertos en SIG (usuarios que además de colaborar con un investigador en un SIG, también imparten cursos de esta tecnología); asimismo, se le pidió apoyo en la revisión a un ingeniero en tecnologías con estudios en Bibliotecología y Estudios de la Información, además de la revisión del mismo con el tutor principal de este trabajo.

CONSIDERACIONES FINALES

La técnica de *focus group* es un medio por el cual se puede obtener información valiosa, por lo que es importante atender las recomendaciones de los expertos en el uso esta técnica, como por ejemplo reunir grupos homogéneos que se encuentren en el mismo nivel de experiencia, así como cuidar no incluir en el mismo grupo usuarios de mayor jerarquía como el jefe y el subordinado, ni compañeros del mismo departamento, ya que se debe de cuidar todo tipo de variable que influya en las respuestas de los entrevistados.

Es importante que la entrevista sea aplicada por un moderador experto en el tema que se está investigando, ya que el papel que juega como intermediario entre la obtención de la información y los entrevistados es fundamental para obtener la información que se requiere para el estudio que se esta realizando.

Conocer las necesidades de información y comportamiento informativo de los usuarios de los Sistemas de Información Geográfica da la pauta al profesional en Bibliotecología para desarrollar servicios bibliotecarios adecuados a la comunidad correspondiente, así como desarrollar colecciones en la modalidad que se requieran (impreso, digital), en el idioma de preferencia, formato, editorial, entre otros aspectos.

BIBLIOGRAFÍA

- Bryman, Alan. (2012). *Social Research Methods*. Oxford University.
- Buttenfield, Barbara P. (1995). Geographic information systems and digital libraries: Issues of size and scalability. En: *Geographic information systems and libraries: patrons, maps, and spatial information: [papers presented at the 1995 Clinic on Library Applications of Data Processing, April 10-12, 1995]*. En línea: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/408/Gluck.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. [Fecha de consulta 14-06-16].
- Díaz Llanes, G. (2005). Los grupos focales. Su utilidad para el médico de familia. En *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 21(3-4). En línea: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252005000300021. [Fecha de consulta 23 01 17].
- Frank A. U. Y Mark D M. (1991). Language issues for GIS. En: *Geographical information systems: principles and applications*. Maguire D J, Goodchild M F, Rhind D W (eds.). Londres: Longman/Nueva York_ John Wiley & Sons Inc. Vol. 1: 147-63.
- Folch – Lyon, E. y Trost, J. F. (1981) “Conducting focus group”. *Sessions. Studies in family planning*, 12(12) p. 443-449, citado en Gil Flores, J. 1993. La metodología de investigación mediante grupos de discusión. Departamento Didáctica y Organización Escolar y MIDE. Universidad de Sevilla. p. 203. En Línea: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20406/metodologia_investigacion.pdf
- Gil Flores, Javier. *La metodología de investigación mediante grupos de discusión*. Departamento Didáctica y Organización Escolar y MIDE. Universidad de Sevilla

- Gluck, Myke. (1996). Exploring the relationship between user satisfaction and relevance in information systems. En: *Information Processing & Management*. 32(1), 89-104.
- Kruener, R. A. (1991). Los participantes en el grupo de discusión. En: *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Instituto de Geografía. Unidad Académica GIST. En línea: <http://www.gits.igg.unam.mx/>. [Fecha de consulta 14-06-16].
- Gluck, Myke. (2012). Geospatial Information Needs of the General Public: Text, Maps, and Users' Tasks. En línea: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/408/Gluck.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. [Fecha de consulta 14-06-16].
- Longley, P. A., Goodchild, M. F., Magire, D. J., Rhind, D. W. (2005). *Geographic Information Systems and Science*. Estados Unidos: John Wiley & Sons, Ltd.
- López Blanco, J. (1998). Sistemas de Información Geográfica (SIG): conceptos, definiciones y contexto metodológico que involucra su uso. En: Quivera (0): 27-38.
- Morgan, D. L. (1988) Focus Groups as qualitative research, Beverly Hills, SAGE, citado en Gil Flores, J. 1993. *La metodología de investigación mediante grupos de discusión. Departamento Didáctica y Organización Escolar y MIDE*. Universidad de Sevilla. p. 203. En Línea: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20406/metodologia_investigacion.pdf
- Newby, G. 1991. Toward a reassessment of individual differences for information systems: The power of user-based situational predictors. In Proceedings of the 54th Annual Meeting of the American Association for Information Science. 28, 73 -78.
- Hernández Samperio, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

- Onwuegbuzie, A. J., W. B. Dickinson, N. L. Leech y A. G. Zoran (2011). Un marco cualitativo para la recolección y análisis de datos en la investigación basada en grupos focales. En: *Paradigmas*. 3(1), 127–157. En línea: [file:///C:/Users/GG-COORDINACION/Downloads/Dialnet-UnMarcoCualitativoParaLaRecoleccionYAnalisisDeDato-3798215%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/GG-COORDINACION/Downloads/Dialnet-UnMarcoCualitativoParaLaRecoleccionYAnalisisDeDato-3798215%20(1).pdf).
- Smith, L. y M. Gluck (1995). Geospatial Information Needs of the General Public: Text, Maps, and Users' Tasks. En: *Geographic information systems and libraries: patrons, maps, and spatial information: [papers presented at the 1995 Clinic on Library Applications of Data Processing, April 10-12, 1995]*. En línea: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/408/Gluck.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. [Fecha de consulta 14-06-16].
- Tomlinson, R. (2007). *Pensando en el SIG. Planificación del Sistema de Información Geográfica Dirigida a Gerentes*. California: ESRI Press.

Un archivo para los usuarios

ALBERTO MANRRIQUEZ MENDOZA
UNAM, ENES MORELIA, MÉXICO

INTRODUCCIÓN

Muchas veces se ha mencionado la palabra “archivo” en diferentes espacios, pero, ¿realmente sabemos todo lo que implica esta palabra? En este trabajo pretendo dejar un poco más clara la definición de este término poniendo las definiciones de los personajes que más han aportado bibliografía para la ciencia de los Archivos. Después, pondré un ejemplo simplificado de cómo se siente la persona que por primera vez visita un archivo y no sabe ni por dónde empezar para solicitar un préstamo para consulta de documentos.

También, hago énfasis en la importancia de tener “espíritu de servicio” dentro de los archivos, ya que estar en la sala de préstamo o de consulta implica varias cosas indispensables para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios.

La infraestructura, los materiales y el equipo de trabajo son un punto clave para que el activista pueda desempeñar al cien por ciento sus funciones. De nada servirá tener un personal altamente capacitado y con toda la voluntad de realizar sus funciones, si no se cuenta con los elementos necesarios para que el recurso humano realice de forma excelente sus actividades archivísticas.

¿ARCHIVO O ARCHIVO?

La palabra “archivo” procede del latín *archivum*, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como “residencia de los magistrados”. Este término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que produce una sociedad, una institución o una persona durante el marco de sus actividades y funciones.

Existen varios autores que definen esta palabra, Antonia Heredia y Cruz Mundet, por mencionar a los más destacados en la ciencia de la archivística. Por su parte, Antonia Heredia define al archivo como

[...] uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte materia, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia (Heredia 2007, 3).

En una de sus participaciones como conferencista (Heredia 2007), hace las siguientes distinciones sobre la palabra Archivo con la letra “A” en mayúscula y archivo con la letra “a” en minúscula, refiriéndose a **Archivo** como la institución que se reconoce por su creación, por su titularidad, por su tipología, su contenido documental, sus instalaciones, recursos y servicios. Por otro lado, al **archivo** como contenido, podría estar constituido por uno más fondos en los que habría de reconocer a sus productores, sus fechas y su volumen, incluyendo algunas colecciones.

Por su parte, Cruz Mundet comparte la definición que tiene H. Jenkinson, quien decía que los archivos “son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la tramitación de los asuntos de cualquier tipo, público o privado, en cualquier fecha, y conservados después para su consulta, bajo la custodia de las personas responsables de los asuntos en cuestión o por sus sucesores” (Jenkinson 1980, 237).

Como podemos ver en estas dos definiciones, se comparte la misma idea, tienen casi las mismas concepciones, pero lo que he notado en estas y en algunas otras dadas por archivistas, investigadores, instituciones y diccionarios, es la importancia de que estos centros de documentación estén perfectamente bien ordenados y clasificados para facilitar la consulta de documentos al usuario, pues finalmente es por ellos que se está resguardando todo el patrimonio documental tanto de instituciones como de personajes que han trascendido y dejado huella en cualquiera de las ciencias que actualmente existen.

Siempre he tenido la idea de que el recurso humano es clave para el buen funcionamiento de cualquier institución o empresa que brinde algún tipo de servicio que implique tener contacto directo con el comprador; en este caso, el comprador es equivalente al usuario, que hará uso del servicio de consulta de documentos que se encuentran en un archivo y el vendedor o promotor de la empresa/Archivo es el archivista, quien deberá satisfacer a mayor cantidad las necesidades de su cliente/usuario en la medida de sus posibilidades.

A la persona que visita por primera vez un restaurante de comida asiática, ya sea por accidente o por mera curiosidad, si únicamente mira el menú sin que antes se le dé un panorama y se le explique el contexto del tipo de producto y servicio que se brinda en ese lugar, le será muy difícil decidir qué quiere comer y podría pedir cualquier cosa sin estar convencida de que eso es lo que realmente quiere; no estaremos seguros de que se haya aceptado al cien por ciento ese tipo de alimentos.

En todo caso, para estar seguros de que el cliente se llevará una grata experiencia y un buen sabor de boca, podemos empezar a sondearlo haciéndole preguntas como: ¿Primera vez que nos visita? ¿tiene nociones de la comida asiática? ¿generalmente, qué tipo de comida acostumbra comer? ¿qué tipo de sabores prefiere? ¿prefiere comer algo con carne de res, mariscos o pollo? ¿es alérgico a algún condimento, especia o yerba? Con estas preguntas, el mesero tiene elementos suficientes y puede deducir lo que le será de mayor satisfacción para el comensal, le hará su mejor recomendación

y logrará hacerle pasar una buena experiencia, el cliente se llevará un buen sabor de boca y el prestador del servicio obtendrá también una compensación, pero, sobre todo, si le gusta lo que hace, como mesero se quedará satisfecho de haber hecho un buen trabajo.

Lo mismo pasa cuando una persona, antes de convertirse en usuario, visita un archivo: si no tiene nociones de esta ciencia de los Archivos, no sabrá cómo hacer una consulta y se llevará una mala experiencia. En cambio, si optamos por el ejemplo que se dio anteriormente, y hacerle las mismas preguntas que el mesero le plateo al comensal, pero enfocadas a la materia archivística, esa persona logrará el objetivo que lo llevó hasta ahí.

Muchas veces eso pasa con el personal que atiende en la sala de consulta: les falta saber escanear a los usuarios para darse cuenta si son primerizos y orientarlos, pero en cambio, y es peor, se dan cuenta de que no tienen la más mínima idea de cómo deben de pedir los expedientes y aún así los dejan a su suerte; si ese día la fortuna está de tu lado y la persona de la sala de consulta te saluda y te ve, ya es ganancia debes de darte por bien servido.

Las cosas no deben de ser así, lo que hagamos debemos de hacerlo bien. Como archivistas, si estamos en la sala de préstamo y vemos que un individuo anda perdido y no sabe qué hacer, hay que acercarnos como un si fuéramos un mesero; ¡buenos días, bienvenido! ¿qué se le ofrece? ¿cómo podemos ayudarlo? ¿sabe cómo solicitar un expediente? ¿conoce los instrumentos de consulta? ¿qué está buscando? Y siempre mostrarnos atentos, amables y con una sonrisa; la sonrisa es fundamental para no hacer sentir al usuario que está en el lugar que todos creen es un Archivo.

Si logramos cumplir con el objetivo que las preguntas anteriores pretenden y algunas otras que se pudiera agregar, no solo el usuario quedará satisfecho con el servicio que le fue dado, sino que se logrará una sensación de satisfacción en el archivista y en los sujetos que trabajan a su alrededor; esto mejorara el ambiente de la organización y como institución podrá cumplir con todos sus objetivos, ya que entre los colaboradores del Archivo existirá una buena relación laboral y eso ayudará a reducir los conflictos que, por los cuales muchas veces las instituciones no llegan a cumplir

sus metas, porque los trabajadores se concentran en cómo hacerle daño al de al lado y no en cómo mejorar su calidad de trabajo.

Pocas personas pueden lograr méritos solos, la mayoría necesitamos de alguien o algo más para sentirnos motivados a hacer las cosas cada día mejor, la motivación en una organización es fundamental para que los trabajadores sientan esa necesidad de siempre estar venciendo al otro, pero sanamente, siendo eficientes y eficaces en sus actividades y tareas. Muchos conocen los sistemas, planes y programas de motivación; por ejemplo, enmarcar una fotografía del colaborador y ponerla en el lugar más vistoso del edificio, dar un incentivo monetario, pases para asistir a una función de cine o un concierto, etcétera. Cualquier cosa que haga sentir reconocido el trabajo de alguien, se puede considerar motivación para hacer cada vez mejores.

Las capacitaciones son otro aspecto clave que toda organización debe de considerar, contar con un personal capacitado para realizar adecuadamente sus funciones es de gran importancia para ambas partes, tanto para la organización como para el usuario. Si no se cuenta con personas capaces de dar un buen servicio, hacer los procesos internos correctamente, entonces la institución no está cubriendo un hueco vital, porque el individuo hará las cosas como él las entienda, y seguramente entorpecerá el trabajo de sus compañeros y el usuario lo resentirá.

La mayoría de los Archivos, casi todos, antes de poder ingresar a la sala de consulta, le piden a toda persona que llegue al edificio, independientemente de cuál sea el motivo de su visita, que llene una serie de datos en una libreta de registro que generalmente se encuentra en la recepción de la institución, ¿nos hemos preguntado para que nos solicitan esos datos? ¿qué hacen con ellos? Son datos como nombre, edad, género, profesión, procedencia, correo electrónico, teléfono y, por supuesto, el motivo de nuestra visita, pero, ¿para qué tanta información sobre un “simple usuario”? Yo pensaría que es información para alimentar una base de datos.

Ahora bien, esa base de datos, ¿para qué le sirve al Archivo?, ¿realmente le dan un uso o simplemente se queda en eso, en una libreta de registro? Creo que esta última cuestión es por la que la

mayoría de los Archivos optan; no dudo que haya Archivos en los que sí se tomen en cuenta los datos que de ahí obtienen para saber cada cuánto asiste un usuario, cuál es el tema o la línea de investigación de un investigador, cuál es el archivo, fondo o expediente por el que más acuden a ese Archivo; sería interesante saber de una institución que sí mande un correo electrónico a un usuario avisándole que han encontrado algo que pudiera resultar de su interés para su investigación.

Ahora bien, ¿sabemos para qué están usando los usuarios con la información que encuentran en los documentos que consultan en nuestro Archivo? ¿sabemos qué están haciendo con ella? Si la mayoría de los usuarios hacen uso de los archivos para alguna investigación, sería interesante saber si fue posible esa publicación y si están dando los créditos a nuestro trabajo de organización, descripción, clasificación que finalmente se resume en la buena referencia que debe de aparecer en las citas de texto o bibliografías al final de sus publicaciones.

Otro aspecto que se debe atacar para poder brindar un buen servicio al usuario, es la parte de la infraestructura, de los materiales necesarios para que el archivista pueda hacer bien su trabajo; de poco sirve tener un personal altamente capacitado y con una buena actitud de servicio, que siempre esté al pendiente de cubrir las necesidades de los usuarios si no se cuenta con el equipo y mobiliario necesarios para que se pueda realizar cómodamente una consulta; tampoco podemos pedir al archivista que haga maravillas con tan pocos recursos a su alcance, de poco sirve tener dentro de nuestro acervo el microfilme de un documento bastante interesante si no contamos con el lector de rollos, o si se cuenta con él, pero que no se le haya dado los cuidados y el mantenimiento necesario para su bienestar y que por consecuencia de ello ya no esté en funcionamiento; el archivista por más que quiera ayudar al investigador o usuario, no podrá hacerlo porque es algo que no depende de él/ella. Todo se trata de un trabajo en equipo, que cada departamento haga sus funciones correctamente para que no suceda esto y que por culpa de unos se afecte el trabajo de otros.

Ésta es la parte que más afectada se ve en los Archivos porque en el caso de un Archivo público, el presupuesto destinado para estas dependencias siempre es demasiado bajo, tan bajo que en ocasiones apenas alcanza para cubrir los salarios de los trabajadores; por cierto, también bastante bajos.

Actualmente y por fin, los mandatarios están volteando a ver a los archivos con la importancia que se les debió dar desde un principio; espero que con esa mirada que están echando hacia ellos, con la que están exigiendo a mano dura que estén perfectamente bien organizados, descritos y clasificados para que lo más pronto posible estén puestos a consulta de los ciudadanos, también haya mejores presupuestos económicos para que cada vez y como en los países de primer mundo, los Archivos de México sean un agasajo documental, lo cual ya son, pero desafortunadamente muchos de ellos carecen de buenas condiciones en todos los sentidos.

Como lo mencioné anteriormente, se trata de un trabajo en equipo, que cada área ejecute sus actividades correctamente para que la localización de la información se haga de forma eficiente y eficaz, que el departamento de difusión lleve un programa llamativo e interesante para hacer llegar la información de lo que se custodia en cada uno de los archivos, para que cada vez vaya creciendo más y más la comunidad de usuarios, que hagan uso de la fuente primaria de información, todos los colaboradores deben de compartir el mismo objetivo, que es, lograr una satisfacción en cada uno de los usuarios.

CONSIDERACIONES FINALES

Tener espíritu de servicio es fundamental en este tipo de trabajo; bastante daño se les ha ocasionado ya a los Archivos con cada cambio de administración pública que ha impedido que, de una vez por todas, estas unidades de documentación cumplan perfectamente todos los procesos que esta ciencia necesita para poder difundir la información.

La actitud y el ánimo de un colaborador influye demasiado en la producción de su trabajo; es importante que siempre se sienta motivado para que no pierda las ganas de seguir siendo mejores en su campo de trabajo porque, finalmente, día con día comparte el mayor tiempo de éste y la administración de las instituciones deberán buscar estrategias para lograr con este objetivo y hacer cumplir las metas de la organización.

La infraestructura, los materiales y el equipo de trabajo son elementos indispensables para que el archivista desarrolle de forma excelente y en tiempo sus funciones; si se le provee de todo lo necesario para que éste pueda tener bien ordenados, y con los materiales adecuados, todos los archivos, la preservación, conservación y durabilidad de los expedientes será cada vez mayor. Esto indudablemente depende más de los órganos responsables de destinar los recursos y de la administración que esté a cargo del Archivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Cruz Mundet, José Ramón. (2012). *Archivística. Gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid: Alianza.
- . (2009). *¿Qué es un archivero?* Gijón: Trea.
- Heredia Herrera, Antonia. *Archivística general teoría y práctica*. Sevilla; Diputación provincial de Sevilla, Servicio de publicaciones.
- . (2007). *¿Qué es un archivo?* Sevilla. Trea, 2007.
- Ibáñez Montoya, Joaquín. (2008). *Los archivos: cómo construirlos*. Sevilla: Trea.
- Jaén García, Luis Fernando. (2008). *Los estudios de usuarios en archivos: aplicación en el archivo histórico del archivo nacional de costa rica*. Costa Rica.
- Rubio Hernández (2003). “Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El Archivo Municipal de Logroño: Una aproximación teórica y práctica”. En: *Revista Internacional de Bibliotecología*. Colombia. Vol. 26, núm. 1.
- Santos Rosas, Antonio y Juan José Calva González (1997). “Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio”. En: *Documentación de las Ciencias de la Información*. España.

Los ministros de cultos cristianos como usuarios de la información en tres contextos

EDGAR ABRAHAM ALAMEDA RANGEL
UNAM, IIBI, MÉXICO.

INTRODUCCIÓN

La información es un elemento imprescindible en tanto que ayuda a los individuos a realizar sus actividades y encontrar soluciones a problemáticas cotidianas. En la actualidad, todas las personas tienen acceso a herramientas que les permiten ser creadores, intermediarios y usuarios de la información en todas las etapas del ciclo de información.

En países como México y la región latinoamericana, esta apertura implica posibilidades de cerrar brechas de desigualdad que han permanecido entre sectores sociales, cuya dinámica de interacción está sometida a frágiles equilibrios. Con respecto a esto, la Iglesia católica ha sido uno de los grupos de poder que ha ejercido gran influencia con el propósito de mantener estructuras sociales y sus privilegios en México. El objetivo del presente capítulo ha sido vislumbrar cómo usan información los integrantes del clero secular en tres contextos.

Uno de los problemas para el estudio de este grupo ha sido la sinonimia que existe para denominarlos. Por un lado, existe un término en la legislación mexicana que es *ministro de culto*, y el

cual aparece en el artículo 12 de la *Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público*. Desde la perspectiva jurídica, el término legal resolvería convenientemente la utilización de un término por encima de los sinónimos que existen en la lengua castellana para referirse a aquellas personas que realizan tareas sacerdotales. Se trata de un término imparcial porque para el Estado mexicano todas las personas que hayan cumplido con los requisitos impuestos por las asociaciones religiosas para alcanzar la denominación de *ministro de culto*, son iguales en derechos y obligaciones ante la Ley.

Esta postura de imparcialidad se retoma en este capítulo y por ello se eligió el término de la legislación mexicana para agruparlos y se revisaron estudios que retoman a los ministros de culto de diversas congregaciones cristianas, entre éstas el catolicismo, con el fin de establecer los contextos bajo los cuales usan información, de acuerdo con las funciones que desempeñen.

A la luz de elegir la denominación más objetiva para los ministros de culto, también se hizo evidente que están ligados a un área del conocimiento: la Teología. Todas las congregaciones religiosas han cultivado su tradición sobre la base de reflexiones de gran trascendencia, enfocadas a la concepción de divinidades y fuerzas superiores. De esta labor se hacen encargo los teólogos. Sin embargo, no todos los teólogos son ministros de culto, sólo quienes han sido preparados para tal fin.

Aunado a lo anterior, es difícil la integración de los teólogos y ministros de culto a un campo semántico más amplio como el de los humanistas. En consecuencia, no se debe pasar por alto que la tradición humanista surgió desde los filósofos griegos y volvió a emerger en el Renacimiento cuando tomó impulso a partir de las reflexiones filosóficas dimanadas del antropocentrismo que varios pensadores defendieron hasta con su vida, en clara oposición al pensamiento escolástico que propugnaron los teólogos bajo el cobijo de la iglesia católica.

Lo cual quiere decir que agrupar a los teólogos y ministros de culto dentro de los *humanistas* resultaría estridente, en virtud de que el antropocentrismo desplazó al teocentrismo como eje del pensamiento renacentista, y sería omitir que el desplazamiento también

marcó una edad en la historia de la Humanidad, dejando atrás el oscurantismo de la Edad Media.

No es propósito de este capítulo cometer este tipo de equivocaciones semánticas, sino de resaltar los matices que recubren a los estudios de comunidades tan complejas. Sin embargo, se ha respetado la postura de autores (*Cfr.* Gorman 1990, 138–139; Michels 2005, 92–95) que hallaron afinidades entre los patrones en la búsqueda de información de los teólogos y de los historiadores.

A continuación, se presenta un estado de la cuestión a manera de retrospectiva donde se plasma la evolución de los enfoques, métodos y objetivos de los estudios que retomaron a los ministros de culto como usuarios de información.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Los primeros estudios dirigidos desde nuestra disciplina surgieron en la década de 1950. Hawkins (1954) aportó un primer trabajo en el que indagó en los hábitos e intereses de lectura, así como la vocación de los ministros de culto.

Durante los años posteriores, los especialistas realizaron estudios de usuarios que se interesaron cada vez más en comunidades ligadas a la ciencia, la industria y el desarrollo tecnológico, desatendiendo así el estudio de los humanistas y de los teólogos como usuarios de la información.

Dos décadas posteriores, Porcella (citado por Lincoln 2013) dio un viraje a la tendencia que hasta aquel momento había estudiado los hábitos de lectura; y decidió indagar sobre el comportamiento informativo, enfocándose a supuestas diferencias entre los ministros de culto más conservadores y aquellos liberales; su propuesta de investigación se resume en la siguiente hipótesis:

Al usar fuentes de información, los ministros de culto conservadores tienden a recurrir demasiado a la Biblia y se ayudan en la interpretación bíblica y la exposición [de pasajes bíblicos] debido a que su principal preocupación es preparar a las personas para [que alcancen] el cielo. Mientras

que los ministros de culto liberales tienden a depender más de materiales actuales –libros, periódicos, [programas de] televisión y cine [*motion picture*], puesto que su preocupación fundamental es ayudar a las personas a que mejoren sus vidas (Porcella 1973, 13-14, citado por Lincoln 2013, 60).

A partir de la idea de Porcella, se puede advertir que decidió dar un paso más allá de los valiosos aportes que hicieron los estudios previos sobre los hábitos de lectura. Él asume que los ministros de culto leen, en vista de que menciona diferentes fuentes de información; pero añade que la realización de sus actividades es el factor que determina las fuentes de información que deciden consultar; dicho objetivo cambia considerablemente entre los conservadores y los liberales, como se aprecia arriba.

En 1978, Erdel retomó los estudios previos sobre los hábitos de lectura de los ministros de cultos cristianos y concluyó que no leían en la medida que se esperaba acorde con su nivel educativo. Transcurrió otra década hasta que Phillips (1992) condujo un estudio para investigar la relación entre las actividades pastorales y el comportamiento informativo de los ministros de culto.

En este punto, se destaca que los bibliotecólogos comenzaron a comprender las diferencias que existen entre las actividades que son realizadas por los teólogos de las hechas por los ministros de culto.

En la década de 1990, quedó en evidencia que escogieron una de las áreas de mayor actividad y reconocimiento social: la acción pastoral, en la cual los bibliotecólogos intentaron identificar el uso de la información cuando ayudan a grupos sociales en situación de vulnerabilidad.

En esa misma década, Tanner (1994) indagó en una serie de elementos que le ayudaron a sustentar su idea de los ministros de culto como *information gatherer*,¹ debido a que los individuos de

1 Se decidió respetar el término que Tanner (1994) propuso, en vista de la variedad de significados que permite conjuntar. Como puede notarse, el término *information gatherer* se relaciona con el verbo en inglés *to gather*, que en español se traduce como *recabar*, *acumular*, *recolectar* o *reunir*; por tanto, *gatherer* designa a un individuo que acumula una cantidad de

esta comunidad desarrollan colecciones personales y recurren a determinadas personas de su congregación tanto para satisfacer sus necesidades de información como para orientar el proceso de búsqueda y obtención de documentos.

Posterior a estos dos autores, Wicks (1997) introdujo una perspectiva interesante que ha sido retomada en algunos estudios posteriores de esta comunidad. En su estudio continuó explorando el uso de la información que este grupo daba al momento de realizar sus demás actividades; la aportación más significativa fue la identificación de tres roles profesionales en los que interactúan más los ministros de culto con la búsqueda y el uso de información, los cuales son: la predicación², el cuidado de los necesitados³ y la administración diocesana.⁴

elementos y que para los hispanohablantes sería un *recolector*. Sin embargo, la lectura minuciosa del trabajo de Tanner ayuda a comprender que la intención del autor ha sido atribuirles algunas actividades que hacen propiamente los bibliotecarios de adquisiciones durante sus rutinas de trabajo de selección de materiales. En consecuencia, la traducción libre y sin normalizar, considerando el contexto bibliotecario, podría ser: *adquirentes de fuentes de información*, lo cual se aleja por completo de lo que sería una transliteración exacta.

- 2 En el trabajo de Wicks (1997: 27, 93-94) se utiliza el término en inglés *preaching*, y lo clasifica dentro de las actividades *ministeriales*. Más adelante, su postura será comparada con las propuestas que han formulado otros autores al respecto.
- 3 El término usado originalmente en la obra de Wicks (1997, 26) es *caregiving*, cuya traducción al español es compleja puesto que es la ayuda que los ministros de culto prestan a grupos en situaciones de vulnerabilidad y el cuidado a enfermos; y ambas actividades pueden considerarse como obras caritativas, a pesar de que esta denominación genérica englobaría a otras actividades como la recaudación de fondos y la defensa de causas sociales.
- 4 En toda la obra se emplea el término *Administering*; pero lo vincula con las explicaciones de otros autores como *Organization and Administration of the Parish* (May citado por Wicks 1997, 27) y explica que las actividades relacionadas son: *planning, correspondence, supervisión of church activities, staff meetings, budget work, denominational committee work y routine office work*; también aparece el término *administrative function* (Blizzard citado por Wicks 1997, 28), cuyas actividades incluyen: *raising the budget*,

Las hipótesis de Wicks (1997, 54–62) reflejan la versatilidad de los ministros de culto al consultar información; para él, muestran apertura cuando realizan sus actividades como administradores, y son herméticos cuando desempeñan la función de predicadores.

A esta discusión, Michels (2005) añadió un punto central que se refleja a lo largo de la retrospectiva pero no había sido tratada con profundidad: la preferencia de los ministros de culto por consultar a las personas como fuentes de información. En su trabajo, se esforzó por corroborar la percepción de que los ministros de culto están motivados a acercarse a las personas debido a que cuentan con experiencias, la comunicación es rápida y existen razones afectivas como desarrollar vínculos sociales y disfrutar sus encuentros con otras personas. Sus aseveraciones no son un asunto menor; por el contrario, rescatan el hecho de que las personas que los rodean son aquello que le da sentido a su quehacer. Todos los estudios anteriores no niegan que exista interacción entre los ministros de culto y su congregación, pero la pasan por alto, o bien, sólo les interesó comprender la red de relaciones que se conforma. Mientras que se debió reconocerle como una de las testisuras en los estudios de usuarios.

En ese mismo año, Brunton (2005) echó una mirada hacia los estudiantes de Teología e intentó relacionar el comportamiento informativo con el nivel de alfabetización informativa. Tres años después, Gaba (2008) pudo aseverar que efectivamente el grupo de alumnos de su muestra no comprendió cómo buscar ni usar fuentes de información.

Casi a finales de la primera década del nuevo milenio, Penner (2009) realizó un estudio comparativo en el cual eligió a estudiantes de seminarios tradicionales y entidades académicas laicas, y halló que se marcaban mayores diferencias entre los niveles educativos que la modalidad institucional. Es decir, los estudiantes de doctorado en teología consultaban más libros que revistas, a comparación de la licenciatura. También afirma que los doctorandos no ciñen sus búsquedas a las perspectivas teológicas que comparten, sino que evitan limitarse de consultar lo que les interese. Un aspecto interesante a tomar en cuenta es que, a diferencia de la

mayoría de estudios hasta aquí esbozados, éste se realizó en la República Checa, lo cual puede indicar la expansión de las propuestas desarrolladas en Estados Unidos y Canadá, confrontando sus hipótesis a la realidad de otra región del mundo, con lengua y tradiciones diferentes.

En el siguiente decenio, Lipton y Nyrose (2011) también escogieron a un grupo de estudiantes de Teología en Canadá, aunque enfocaron su trabajo en el uso de la biblioteca universitaria y las nuevas tecnologías.

Se aprecia que regresa el interés en este importante recurso de información y se adentran en los debates que al interior de nuestra disciplina se han sostenido con respecto a las nuevas tecnologías. A pesar de no ser un estudio pionero que haya conjuntado la situación de las bibliotecas especializadas y las nuevas tecnologías, cuyos exponentes se desarrollan en otras ramas, retoman una conocida cuestión: las bibliotecas estarán en constante evolución con el fin de satisfacer a los usuarios, siendo estos últimos quienes interactúan con mayor facilidad en el entorno digital.

Lo mismo queda en evidencia a través del estudio de Ngor (2013), en el que se investigó a un grupo de estudiantes de Teología, matriculados en la modalidad a distancia, con interés en los procesos de búsqueda y uso de información en línea. Su propuesta, a diferencia de Lipton y Nyrose, no sólo reconoce la gran familiaridad que tienen las nuevas generaciones de estudiantes, sino que trata de averiguar si cambia sustancialmente los patrones entre los alumnos presenciales y quienes cursan a distancia. Logra parcialmente sostener su idea principal, que los alumnos de esta modalidad están más familiarizados con los recursos en acceso abierto, aunque sea considerablemente menor su acercamiento a las bases de datos que las bibliotecas tradicionales les ofrecen en línea.

Al año siguiente, Harris y Roland (2014) se interesaron en investigar las necesidades de información de un grupo de individuos que auxilian a los ministros de cultos durante la celebración de ceremonias religiosas. Escogieron a los *líderes de*

adoración,⁵ quienes ayudan en el proceso de planificación de las ceremonias al encargarse de la música de coro. El estudio de estos dos autores tomó en consideración lo que sucede en las ceremonias de las congregaciones luterana evangélica, católica romana, metodista y otros cultos cristianos sin especificar. Es un estudio que compara múltiples perspectivas.

El más reciente estudio que pudo localizarse fue desarrollado por Milas (2015), quien se enfocó en los egresados del posgrado en el área de Teología. En su trabajo, se interesó por los egresados de los programas de *Master in Divinity* (MDiv) y *Doctor of Theology* (ThD). Sin embargo, se trata de un estudio indirecto que aplica la bibliometría y retoma las tesis de posgrado para localizar los temas más relevantes.

Pese a que no son muchos los estudios que retoman a los ministros de culto cristianos y que en determinado caso se levantaron datos entre los estudiantes de teología de universidades laicas y seminarios cristianos, se apreció que los estudiantes se encuentran en la etapa formativa para llegar a ser ministros.

Con respecto a los objetivos que orientaron estos pocos estudios, los primeros estuvieron dirigidos a los hábitos de lectura; luego de ello, al uso de fuentes de información en relación con sus posturas personales, y en fechas recientes, al uso de las herramientas tecnológicas y la incidencia en su quehacer. Asimismo, los bibliotecólogos tomaron conciencia del uso de información en el marco de cinco funciones primordiales que realizan los ministros de culto, y que son: predicar, oficiar ritos religiosos, administrar la parroquia, asesorar espiritualmente a los feligreses, realizar trabajo social en favor de sus comunidades, y enseñar.

preparing reports, publicity. De acuerdo con lo anterior, se consideró adecuado traducirlo al español como *administración diocesana*, en consideración de que los ministros de culto realizan todas estas actividades cuando están a cargo de congregaciones o templos.

- 5 El término en inglés que aparece a lo largo del estudio de Harris & Roland (2014) es *worship leader*, el cual tiene como traducción al término *líder de alabanza*. Sin embargo, son repetidos los casos en que los clérigos realizan por su cuenta estas actividades.

Estas funciones tienen repercusiones en los contextos político, comunitario y educativo. A continuación, se puntualiza la relación entre la información que utilizan en cada función y a qué contexto pertenece.

CONTEXTO POLÍTICO

En algunas zonas tanto urbanas como rurales de México, los ministros de culto católico, que es la congregación cristiana de mayor dimensión en el país, tienen un amplio poder de convocatoria. Las opiniones de los ministros mexicanos de culto católico han tenido repercusiones, a tal grado que sus dichos son retomados por sus feligreses y modifican la opinión pública en temas controvertidos de la agenda política y social.

En consecuencia, al predicar, los ministros de culto difunden información que refleja su manera de pensar y sería relevante para los bibliotecólogos plantearse la cuestión de indagar si los ministros de culto usan información para redactar los sermones.

Por ejemplo, en América del Norte, Philips (1992) condujo un estudio con ciento cincuenta ministros de culto protestante en Texas para determinar el comportamiento informativo, y se interesó en indagar el canal de información a través del cual difunden lo que escriben y los métodos para recuperar la información que desean. Halló que los ministros de culto protestante de Texas prefirieron sus colecciones bibliográficas personales, sus archivos verticales donde conservaron folletos y los materiales que han adquirido exclusivamente para redactar sus sermones (Philips 1992, 109-110). Además de notar que todas las fuentes de información constituyen canales de información (Phillips 1992, 126); la lectura es el método para acceder a la información que necesitan como predicadores (Phillips 1992, 128), y que los ministros texanos de culto protestante afirmaron dedicar seis horas a la semana al proceso de búsqueda y obtención de información para esta actividad.

En el caso canadiense, Wicks (1997, 67) levantó en una primera etapa una encuesta con 378 ministros de cultos anglicano,

bautista, de la Iglesia Unida, pentecostales y católicos, que estuvieran activos en la región sudoccidental de Ontario. En esta etapa, el ratio de respuesta de los ministros canadienses de culto católico fue baja. Sin embargo, en la segunda etapa de las entrevistas, hubo más ministros de culto católico.

Entre los datos demográficos que recolectó, se encuentra que 62.2 por ciento afirmaron tener estudios de maestría (Wicks 1997, 77) y percibió que el 48.1 por ciento tuvo una postura conservadora (Wicks 1997, 81). Al tratar de ver más allá de las primeras impresiones, los dos últimos datos tendrían profunda relevancia en cuanto a reflexionar las consecuencias de sus prédicas y el contexto político en el cual se desarrollan. Es decir, más de la mitad tiene estudios de posgrado lo cual ha atenuado muy poco sus posturas conservadoras. Por ello, es probable que difundan esas ideas a gente con menores niveles educativos.

Y por último, con respecto a las fuentes de información que más usan, fueron la Biblia, 96.5 por ciento; sus colecciones bibliográficas personales, 79.1 por ciento; libros, 76.4 por ciento y revistas especializadas, 43.1 por ciento (Wicks 1997, 82–83); y de estas fuentes, las pudo categorizar en *fuentes teológicas liberales y conservadoras* (Wicks 1997, 94–95).

Por su parte, Roland dio continuidad a estos trabajos y planteó una pregunta más precisa: ¿Cuál es el comportamiento de un ministro de culto en la búsqueda y uso de información, en relación con la interpretación de las Escrituras para preparar el sermón semanal? (Roland 2008) Su investigación derivó en el establecimiento de unas etapas que siguen cuando redactan sermones (Roland 2008, 26–29).

A la luz de estos tres estudios de usuarios, se ha dejado entrever la manera como usan información para redactar sermones que difundirán durante la prédica. Han coincidido en identificar que tienen posturas conservadoras y buscan información bajo esta línea de opinión (*Cfr.* Philips 1992; Wicks 1997) como la Biblia.

En el caso mexicano, no hubo estudios de usuarios que hayan planteado la misma problemática; a pesar de que en las noticias han aparecido titulares de la Arquidiócesis Primada de México

arremetiendo en contra del aborto⁶ o de las uniones de personas del mismo sexo.⁷

No resulta difícil adelantar que, entre dimes y diretes en la escena política mexicana acerca de problemáticas sociales, se atizan los ánimos de los sectores sociales más conservadores y se radicalizan las acciones políticas que emprenden. Todo esto ha sido reflexionado por especialistas en Ciencias Sociales, aunque hace falta el aporte desde la bibliotecología que contribuya a comprender las consecuencias con respecto a la difusión de información en la esfera social.

Sobre la base de lo anterior, se continuará con el contexto comunitario en vista de que se trata del campo donde interactúan los ministros de culto con la feligresía.

6 En el púlpito y por medio su semanario *Desde la Fe*, la Arquidiócesis Primada de México se ha mostrado inflexible al aseverar que es “[...] la mentira para vender la mercancía del aborto como un falso derecho de las mujeres, porque no lo es [...]” <<http://www.desdelafe.mx/apps/article/templates/?a=7208&z=40>>. Lo cual llamó la atención de los medios de comunicación de la Ciudad de México. (Véase <<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2017/04/30/aborto-un-crimen-contra-quien-no-se-puede-defender-arquidiocesis>>; <<http://aristeguinoticias.com/3004/mexico/escalofriante-cifra-de-abortos-en-una-decada-arquidiocesis>>; <<http://www.proceso.com.mx/484568/aborteros-apuestan-a-la-mentira-vender-crimen-falso-derecho-arquidiocesis>>).

7 En 2016, la Arquidiócesis Primada de México aprovechó sus canales, como el semanario *Desde la Fe*, para oponerse a una iniciativa presidencial en materia de matrimonio igualitario y de paso, embestir estas luchas sociales <<http://www.desdelafe.mx/apps/article/templates/?a=6874&z=3>>. Lo anterior causó escozor y convocó a los medios de comunicación nacionales que pusieron en evidencia las consecuencias políticas que acarrearía esta insistencia de la jerarquía católica (Véase <<http://www.excelsior.com.mx/nacional/2016/07/31/1108189>>; <<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/sociedad/2016/08/1/matrimonio-homosexual-dana-espiritu-desde-la-fe>>; <<http://regeneracion.mx/homosexuales-enfermos-mentales-culpables-de-propagar-males-sexuales-arquidiocesis>>; <<http://www.sinembargo.mx/25-09-2016/3096572>>).

CONTEXTO SOCIAL

Las consecuencias que acarrean los conflictos de índole política en países como México, han ensangrentado la historia nacional en diferentes momentos. No es un desatino señalar a los ministros de culto como actores que se han enfrascado en luchas con las autoridades civiles en turno. De acuerdo con Loaeza, en nuestro país

[...] el desarrollo de una relación Estado-Iglesia de autonomía relativa fue el producto a largo plazo del violento conflicto que provocó el anticleralismo de la Revolución Mexicana de 1910, que después de numerosos y prolongados enfrentamientos, si bien no logró someter a la Iglesia a la autoridad del Estado, sí pudo limitar su intervención en diferentes esferas de la vida social [...] (Loaeza 2013, 19).

Sobre la base de la cita precedente, se afirma que la intervención en el contexto comunitario que hacen los ministros de culto se vincula con las funciones de oficiar ritos religiosos, asesorar espiritualmente y llevar a cabo tareas de administración y trabajo social. Y en México, por ejemplo, ha sido así desde la Conquista, con la llegada de las primeras órdenes religiosas encomendadas a la evangelización. A continuación, se esboza cómo los bibliotecólogos han estudiado el uso de información por parte de los ministros de culto para cumplir sus funciones.

Cuando ofician ritos religiosos, siguen una estructura predeterminada de acuerdo con el culto al que pertenezcan y el tipo de ceremonia que realicen. Harris y Roland (2014) prestaron atención a un personaje que ayuda en algunos cultos cristianos, el cual se conoce como *líder de adoración*.⁸ En su estudio se enfocaron en

8 En su trabajo aparece el término *worship leader*, que en español significa líder de adoración o también llamado, director de alabanza. En algunos cultos cristianos, estos personajes conducen las piezas musicales y al coro de las iglesias; aunque su labor está condicionada a las fechas religiosas. Aparecen otros sinónimos para las actividades que realizan, a saber: *music minister*, *choir director*, *artistic director*. (Harris y Roland 2014).

detectar las necesidades de información de cinco líderes de adoración en el noroeste de Ohio; dichas necesidades estuvieron relacionadas con la selección de piezas musicales, arreglos y prácticas con el coro. Por medio de entrevistas, identificaron que consultan misales y materiales audiovisuales.

Otra función que los acerca con la feligresía se trata de la asesoría espiritual. Por un lado, Guzik (2013) se interesó en el comportamiento informativo de las personas que desean adoptar otra religión. Desde su perspectiva, el proceso de conversión necesita el asesoramiento por parte de un ministro del culto que se desee adoptar, además de la lectura de determinadas fuentes de información que sean introductorias o explicativas, con el propósito de respaldar su decisión. Sin duda, hay mucho peso en cuestiones íntimas y afectivas que dirigen las necesidades de información para tales fines. Por otro lado, Michels (2012) indagó acerca del comportamiento informativo y la edificación de la fe.

Ambas posturas dejaron testimonio de la incidencia de la labor que los ministros de culto realizan por separado con cada individuo que es parte de su comunidad religiosa.

Su intervención sobrepasa los límites de su congregación religiosa y se adentra en los requerimientos sociales más amplios. Es decir, emprenden actividades de trabajo social para grupos en situación de vulnerabilidad.

Layton, Johnson, Kranke y Montesano (2011) hicieron una investigación auspiciada por la National Library of Medicine, National Institutes of Health, Department and Human Services, y por la University of Illinois at Chicago. Las personas en hospitales psiquiátricos afirmaron que habían acudido con los ministros de los cultos que profesaban cuando notaron síntomas de enfermedades mentales. Además, obtuvieron que los ministros de culto sabían que no estaban capacitados para canalizar a estos pacientes, por lo cual eran conscientes de la importancia de folletos y charlas informativas (Layton *et al.* 2011, 10); y en el caso de resolverlo por sí mismos, los ministros de culto recurren a médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud, 79%; Internet, 79%; Personas de su entorno, 68%; Amigos, 63%; Libros, 58%; Revistas

especializadas y otras fuentes, 37%; Dependencias de salud, 16% (Layton *et al.* 2011, 10).

De nueva cuenta, en México los bibliotecólogos no han realizado estudios de usuarios que permitan observar la situación en el país pese a que, por un lado, la Iglesia católica se hace cargo de dispensarios y orfanatos orientados a personas con bajos ingresos económicos;⁹ y por otro lado, han propugnado la asistencia a los migrantes que se dirigen hacia el norte del país, por lo cual han surgido casas del migrante¹⁰ y comederos.¹¹

La última función que se liga con el contexto comunitario y en el cual ha sido posible llevar a cabo estudios acerca del uso de información, es la administración. Philips (1992) en su estudio halló que más de la mitad gastó tiempo en buscar información que les ayudó en tomar decisiones administrativas (Phillips 1992, 86).

Mientras que Wicks (1997) diversificó mejor cuáles eran esas necesidades orientadas a “[...] decisiones financieras y presupuestarias, las decisiones personales y las decisiones sobre las instalaciones” y las fuentes fueron “[...] personas laicas de su congregación, comités o juntas, la Biblia, otros ministros y publicaciones de su asociación religiosa” (Wicks 1997, 83).

En todos los estudios de usuarios citados, se observa que la influencia que ejercen los ministros de culto en el contexto de sus comunidades, independientemente de la asociación religiosa a la cual pertenezcan. Es decir, su labor repercute en la dinámica social de la comunidad en su conjunto y no se queda limitada a las

9 Bajo el enfoque sociológico, Cruz (1987) ligó la concepción contemporánea de la seguridad social y rastreó su raigambre novohispana que derivó hacia el surgimiento del Instituto Mexicano del Seguro Social.

10 Un ministro mexicano de culto católico se ha hecho cargo de la Casa San Juan Diego en el Estado de México, y ha reportado la llegada y ocupación de entre 800 a 1200 migrantes por semana <<http://www.desdelafe.mx/apps/article/templates/default.aspx?a=584&z=3&template=dlf-print-article.html>>.

11 El comedero migrante San José de Huehuetoca, en el Estado de México, ha sido blanco de allanamientos y razias. <<http://www.desdelafe.mx/apps/article/templates/default.aspx?a=4449&z=3&template=dlf-print-article.html>>.

dimensiones de su congregación. Además, la feligresía es en gran medida la responsable de que sean realidad estos proyectos, y la misma forma parte de la sociedad en general. A continuación, se echará un vistazo al contexto educativo bajo el cual se forman los ministros de culto.

CONTEXTO EDUCATIVO

El contexto educativo es el último de los tres contextos bajo los cuales ha sido evidente el flujo de información requerida para un número de funciones, muchas de las cuales se encuentran incrustadas en la dinámica de las comunidades.

Los bibliotecólogos han tenido un mayor acercamiento a los teólogos en vez de los ministros de culto; y esto ha sido a causa de la amplia cobertura de los servicios bibliotecarios en universidades tanto laicas como confesionales alrededor del mundo. Es decir que a través de las bibliotecas universitarias, han atendido a estudiantes de Teología, en modalidad presencial y a distancia, como sucedería con alumnos matriculados en cualquier programa de estudio de nivel superior.

Una diferencia significativa a considerar estriba en que los alumnos pueden ser hombres y mujeres, mientras que en algunos cultos cristianos, como por ejemplo el catolicismo, sólo los hombres pueden recibir la ordenación sacerdotal y llegar a ser vistos como ministros de culto.

En el contexto educativo, existen instituciones que otorgan grados académicos en Teología y la oferta es diversa puesto que hay seminarios diocesanos, instituciones confesionales y universidades laicas, con la modalidad presencial y a distancia.

En 1990, Gorman eligió siete seminarios en Australia Meridional con el propósito de indagar el comportamiento informativo y la relevancia de las bibliotecas académicas; y encontró que la labor de investigación también estaba presente, debido a que los intereses de investigación de los teólogos cambiaban cada cinco años (Wicks 1997, 145).

Varios años después, Penner (2009) analizó las necesidades de información y el comportamiento informativo de los alumnos de posgrado en un seminario bautista de la República Checa. En 2011, Lipton y Nyrose compararon el uso de información por parte de los alumnos de licenciatura en colegios bíblicos y universidades laicas en Calgary, Canadá. En ese mismo año, Lincoln y Lincoln (2011) compararon dos programas de posgrado en un seminario protestante.

Al año siguiente, se publicó un estudio indirecto de uso de información en tesis de doctorado, de un grupo de estudiantes a distancia de un seminario evangélico (Sheppard 2012).

En los casos antes mencionados, se observa que la fase más estudiada del fenómeno de las necesidades de información en el contexto educativo es el comportamiento informativo. Y los estudios toman dos vertientes principales: 1. Las habilidades de los estudiantes para buscar información y 2. El uso de las fuentes de información, tanto impresas como digitales, que las bibliotecas universitarias ponen a su disposición.

CONSIDERACIÓN FINAL

La bibliotecología ha hecho contribuciones al conocimiento humano a través de la organización documental y la normalización del ciclo de la información. Además, los especialistas de nuestra disciplina han aportado puntos de vista que enriquecen discusiones interdisciplinarias suscitadas a la par del surgimiento de problemáticas sociales.

En el caso de los estudios de usuarios, éstos han sido retomados como herramientas metodológicas para acercarse a las comunidades; no obstante que existan otras maneras de inferir patrones en el uso de información, como los estudios bibliométricos.

Los bibliotecólogos tienen que profundizar en la comprensión de los contextos en los cuales opera la dinámica social y en el marco de esta comprensión explicar los procesos de búsqueda, consulta y uso de información. Se trata de fomentar el

intercambio entre especialistas en Ciencias Sociales que retomen un objeto de estudio en común, además de seguir el ejemplo de defensores de causas sociales quienes propugnan libertades y garantías, que a su vez son compatibles con la misión de la biblioteca. En este caso, se echó una fugaz mirada a los ministros de cultos cristianos. Sin embargo, hay otros grupos con gran relevancia al interior de las comunidades, cuya adhesión a la causa que enarbolan las bibliotecas resultaría benéfica a sociedades que no tienen más remedio que superar estados fallidos.

Los escenarios anteriores sirvieron de ejemplo para vislumbrar la importancia de tener información que esté debidamente catalogada y disponible, al igual que apreciar la versatilidad de la información que fluye en forma de vaivén entre todos los sectores sociales.

FUENTES CONSULTADAS

Brunton, Christine. "The Effects of Library–User Education Programmes on the Information–Seeking Behaviour of Brisbane College of Theology Students: An Australian Case Study", *Journal of Religious & Theological Information*, vol. 7, núm. 2 (2005): 55–74.

"Casa de Migrantes, contra la carencia y la desconfianza", Desde la Fe, diciembre 25, 2011 [Consultado el 25 de mayo de 2017] <http://www.desdelafe.mx/apps/article/templates/default.aspx?a=584&z=3>.

Cruz Rodríguez, María Soledad. "Los hospitales en la Ciudad de México: De la caridad cristiana a la seguridad social", *Sociológica*, vol. 4, núm. 2 (1987): 7. [Consultada el 25 de mayo de 2017] <http://www.sociologiamexico.azc.uam.mx/index.php/Sociologica/article/view/1064>.

"Editorial: Aborto, crimen abominable", *Desde la Fe*, abril 30, 2017 [Consultado el 25 de mayo de 2017] <http://www.desdelafe.mx/apps/article/templates/?a=7208&z=40>.

Erdel, Timothy Paul. "Bring also the Books: Studies of Ministers as Readers", *Reformed Review*, vol. 35, núm. 3 (1982): 136–151.

"Escalofriante cifra de abortos en una década: Arquidiócesis", *Aristegui Noticias*, abril 30, 2017 [Consultado el 25 de mayo de 2017] <http://aristeguinoicias.com/3004/mexico/escalofriante-cifra-de-abortos-en-una-decada-arquidiocesis/>.

"Exigen frenar operativos en albergues para migrantes", *Desde la Fe*, junio 23, 2013 [Consultado el 25 de mayo de 2017] <http://www.desdelafe.mx/apps/article/templates/default.aspx?a=4449&z=3>.

Gaba, Ruth. "Reading, Researching, and Writing Habits of MDiv Students: A Preliminary Report", *American Theological Library Association Summary of Proceedings*, 62 (2008): 288–292.

- Gorman, G.E. "Patterns of Information Seeking and Library Use by Theologians in Seven Adelaide Theological College", *Australian Academic & Research Libraries*, vol. 21, núm. 3 (1990): 137-156.
- Guzik, Elysia. "The Search for Meaning: Information Seeking and Religious Conversion", *Advances in the Study of Information and Religion*, 3 (2013): 1-21.
- Harris, William Bryan y Daniel Roland. "Information Needs of Church Worship Leaders", *Journal of Religious & Theological Information*, vol. 13, núms. 1-2 (2014): 35-52.
- Hawkins, Miriam "An Investigation of the Reading Interests and Habits of Students and Graduates of the School of Medicine and Candler School of Theology of Emory University" M.A. Thesis, Emory University, Atlanta, GA., 1954.
- "Homosexuales enfermos mentales, culpables de propagar males sexuales: Arquidiócesis", *Regeneración*, septiembre 25, 2016 [Consultado el 25 de mayo de 2017] <http://regeneracion.mx/homosexuales-enfermos-mentales-culpables-de-propagar-males-sexuales-arquidiocesis/>.
- Layton, Beth, Rienne Johnson, Derrick Kranke y Vicki L. Montesano. "Exploring the Mental Health Information Needs of Clergy", *Advances in the Study of Information and Religion*, 1 (2011): 1-25.
- Lincoln, Gerald E. (2013). "The Information Literacy Competencies of Evangelical Pastors: A Study of Sermon Preparation" Ph.D. Diss., University of Pittsburgh.
- Lincoln, Timothy Dwight y Laura Marie Lincoln. "From Intention to Composition: How Seminarians Conceptualize Research", *Theological Librarianship*, vol. 4, núm. 1 (2011): 41-67.
- Lipton, Sandra y Eric Nyrose. "Study of the Information Seeking Behavior of Theology and Religious Studies Students" *ATLA 2011 Proceedings* (2011): 288-306.

- Loaeza, Soledad. (2013). "La iglesia católica en América Latina en la segunda mitad del siglo XX", en *La restauración de la iglesia católica en la transición mexicana*, 13-44. México: El Colegio de México, Centro de Estudios Internacionales.
- Michels, David Hendrik. "The Use of People as Information Sources in Biblical Studies Research = L'utilisation des individus comme sources d'information dans les études bibliques", *Canadian Journal of Information and Library Science* = *La Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie*, 29 (2005): 91-109.
- . Seeking God's Will: The Experience of Information Seeking Behaviour by Leaders of a Church in Transition, Ph.D. Diss., Dalhousie University, 2012.
- México. Ley de Asociaciones Religiosas y Culto Público, *Diario Oficial de la Federación*, 466 (15 de julio de 1992).
- Milas, Theodore Patrick. Information Behavior at High-path School of Theology: A Case of Study, Ph.D. Diss., Florida State University, 2015.
- Ngor, Siong. "Finding my way around: The Information Process of Distance Students when Searching for Free Online Resources". *IFLA Library* [Consultado el 25 de mayo de 2017] <http://library.ifla.org/212/1/144-ng-en.pdf>.
- Penner, Katharina. "Information Behaviour of Theologians: A Literature Review", *Theological Librarianship*, 2 (2009): 67-82.
- Philips, R.L. (1992). The Relationship between Work Roles and Information Seeking Behaviors among Selected Protestant Ministers in Tarrant County, Texas, Ph.D. Diss., University of North Texas.
- Porcella, B. (1973). The Information Gathering Habits of the Protestant Ministers in Cedar Rapids, Iowa, Ph.D. Diss., University of Illinois at Urbana-Champaign.

- “¿Por qué la Iglesia se opone a la iniciativa del Presidente que promueve el matrimonio igualitario?”, *Desde la Fe*, agosto 7, 2016 [Consultado el 25 de mayo de 2017] <http://www.desdelafe.mx/apps/article/templates/?a=6874&z=3>.
- Roland, Daniel. “Clergy Sense-Making Behavior and the Sermon Preparation Task”, en: *The 2008 Proceedings of the ASSR-SW* (Dallas, TX: Association for the Scientific Study of Religion-Southwest, 2008), 23–30.
- Sheppard, Beth. “Resource Use Patterns in a Distance Doctor of Ministry Population”, *Journal of Religious and Theological Information*, vol. 3, núms. 3–4 (2012): 67–74.
- Tanner, Thomas Michael. (1994). *The Pastor as Information Professional: An Exploratory Study of How the Ministers of the One Midwestern Community Gather and Disseminate Information*, Ph.D. Diss., University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Wicks, Donald A. (1997). *The Information Seeking Behavior of Pastoral Clergy: A Study of the Interaction of their Work Worlds and Work Roles*, Ph.D. Diss., University of Western Ontario.

El giro hermenéutico en los estudios de usuarios de información

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA
UNED, ESPAÑA

DE LA ONTOLOGÍA A LA METODOLOGÍA DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

En el presente trabajo, voy a tratar sobre los fundamentos epistemológicos y metodológicos de los estudios de usuarios de información, considerados a la luz del *Modelo NEIN* (*Modelo de las necesidades de información*), propuesto por Juan José Calva.¹ En anteriores trabajos he reflexionado sobre la naturaleza hermenéutica de este modelo,² en tanto que responde a una perspectiva ontológica en su consideración de la fenomenología de las necesidades de información.

1 Me remito, por ejemplo, a los siguientes trabajos del autor: Calva González (2007); Calva González, Juan José en Ríos Ortega y Ramírez Velázquez (2014) y Calva González (2004).

2 Vid., por ejemplo: “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información”, en Calva González (2015, 1-20); “Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información”, en Calva González (2015, 21-38); “El contexto informativo del investigador en derecho y ciencias jurídicas: la metodología de investigación”, en Calva González (2015, 135-158); y “El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información”, en Calva González (coord.) (2016, 1-28).

Corresponde ahora dar un paso más; esto es —como se dice usualmente en Hermenéutica— avanzar desde la *comprensión* a la *explicación*, desde el plano ontológico al epistemológico, al abordar toda la inabarcable y variadísima fenomenología que pretende abarcar el Modelo NEIN, al de plantear y desarrollar estudios de usuarios de información. Se trata, en suma, de pasar del *qué* son los estudios de usuarios (su comprensión), al *cómo* se articulan metodológicamente (su explicación).

De alguna manera, se pretende arribar a una suerte de corolario final en la consideración hermenéutica de la fenomenología de las necesidades de información y, consiguientemente, de los estudios de usuarios que puedan operarse plantearse y realizarse a partir de aquélla.

Al efectuar este tránsito desde lo ontológico a lo metodológico, la primera cuestión que se nos plantea es la de la adecuación entre la naturaleza de la cosa que pretendemos conocer y los modos en que podemos conocerla. Dicho en otras palabras: la cuestión de las relaciones entre la realidad y el método. Ésta es una de las cuestiones fundamentales en la epistemología y en la metodología en general y, desde luego, éste no es el lugar para tratarla en profundidad; lo que sí me interesa aquí es considerarla específicamente bajo el Modelo NEIN, en tanto que modelo hermenéutico de conocimiento de la fenomenología de las necesidades de información.

CONSIDERACIÓN PREVIA: QUÉ ENTENDEMOS POR ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

El momento metodológico por antonomasia es el de la investigación; esto es, el momento en que se ejecuta y valida un determinado modelo teórico en una concreta actividad investigadora. En el ámbito de la fenomenología de las necesidades de información, tal momento (y tal investigación) es el de los estudios de usuarios; por lo tanto, cualquier tentativa de reflexión metodológica al respecto se encuentra vinculada inexcusablemente a la

problemática de estas investigaciones, de ahí que resulte necesario aclarar inicialmente qué entendemos por *estudios de usuarios de información*.

Prácticamente toda la literatura existente sobre el concepto de estudios de usuarios de la información ha puesto de manifiesto su carácter práctico, puntual, coyuntural, muy relacionado con situaciones concretas en las que se buscan respuestas y soluciones a propósito de problemas que se plantean en la cotidianidad de los profesionales de la información, lamentándose, por lo general, de que se haya desarrollado muy escasamente la reflexión teórica al respecto, tanto en cuestiones conceptuales de fondo, como en sus aspectos puramente metodológicos.³ No obstante, durante los últimos años, este panorama está cambiando y cada vez encontramos una preocupación mayor por estos aspectos teóricos, de tal manera que se han propuesto diversas conceptualizaciones y definiciones que están sirviendo de marco de referencia para enmarcar la cuestión de su metodología, y poder desarrollar investigaciones metodológicamente más sólidas y mejor fundadas.

Así pues, en primer término, debemos definir qué entendemos por *estudios de usuarios de información*, al menos con una pretensión meramente funcional, con el fin de enmarcar la cuestión de su metodología. En este sentido, resulta muy interesante y útil la definición ofrecida por Isabel Villaseñor, por su apertura y generalidad: “Actividad que, mediante la aplicación de uno o varios métodos, busca el conocimiento de todo lo relativo a las necesidades informativas del ser humano”. La autora concreta y matiza esta definición inicial afirmando la *cientificidad* de tal “actividad”, al tratarse de una actividad propiamente investigadora, científica;

3 Esto explica que la gran mayoría de los estudios de usuarios se sustenten sobre metodologías de carácter empírico, sobre estudios de campo para intentar comprender coyunturas concretas y reales en la praxis profesional de sus autores, lo cual impide llegar a unas mínimas bases metodológicas, de carácter general, en torno a estas investigaciones (vid, por ejemplo: Hernández Salazar en Martínez Arellano y Calva González, (2004, 165-176) y Villaseñor Rodríguez, Isabel en Ríos Ortega y Calva González 2010, 161).

y, por lo tanto, sujeta a una determinada metodología, con el fin de aportar nuevo conocimiento de carácter científico (de hecho, la autora la considera –con mucha razón– una línea de investigación dentro de los estudios generales de Biblioteconomía y Ciencias de la Documentación).⁴

Dicho esto, la alternativa es clara: al plantear y desarrollar un estudio de usuarios se trata de aplicar, bien metodologías de carácter cuantitativo, o bien de carácter cualitativo (teniendo en cuenta, claro está, la posibilidad de diversas hibridaciones entre las mismas, en función del tipo de usuarios y de comunidad de usuarios que se trate, y de la aplicación concreta que se pretenda). Ésta es la distinción metodológica básica en el ámbito de las Ciencias Humanas y Sociales, que es al que pertenecen las Ciencias de la Información.

⁴ Villaseñor Rodríguez, Isabel: *Estudios de usuarios de información. Diseño metodológico e informe final*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC), 2017, pp. 26-27. Otras definiciones pueden encontrarse en: Sanz Casado, Elías: *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 31; González Teruel, Aurora: *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea, 2004, p. 24; y Martín Moreno, Carmen: “Metodología de investigación en estudios de usuarios”, en *Revista General de Información y Documentación* (2007, 17, núm. 2), p. 133.

Sin embargo, como pone de manifiesto Isabel Villaseñor, tales definiciones no resultan tan abarcadoras, abiertas ni precisas como la propuesta por la autora, al incidir excesivamente en aspectos parciales de los estudios de usuarios, en detrimento de otros, como por ejemplo, priorizando el aspecto cuantitativo como método prácticamente exclusivo de estos estudios, o contemplando solo alguna fase de la fenomenología de la información (necesidad, comportamiento o satisfacción), relegando a las otras a un segundo plano. En lo que sí coinciden todas ellas, de una manera u otra, es en poner de relieve la naturaleza científica de los estudios de usuarios de la información.

ESTUDIOS DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, METODOLOGÍAS Y MÉTODOS CIENTÍFICOS: DE LO CUANTITATIVO A LO CUALITATIVO EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN

Bajo las premisas anteriores, no es de extrañar que la gran mayoría de los estudios de usuarios de información se hayan basado y sustentado sobre metodologías y métodos cuantitativos. Las metodologías cuantitativas resultan muy útiles para conocer las necesidades de información de comunidades de usuarios que se encuentran muy clara y distintamente determinadas, tanto por su contexto espacio-temporal, como por el perfil de usuario que está en juego.

Tales metodologías resultan muy adecuadas, pues cuando se trata de conocer las necesidades de información de los usuarios determinados por su relación con un concreto centro o unidad de información, ya que permiten manejar más fácilmente variables objetivas, numéricas (al tener un menor grado de complejidad que otras comunidades, más amplias y heterogéneas en su conformación), en relación con tales necesidades (y consecuentemente, con el grado de satisfacción) de esos usuarios, de cara a optimizar, por parte de tal centro o unidad de información, sus servicios en todos los órdenes de su gestión (planificación y distribución de los recursos disponibles, identificación de prioridades en los servicios, fortalezas y debilidades en sus políticas de servicio, etcétera). En este caso, la naturaleza concreta y específica de la institución informacional propicia mucho más, y mejor, la aplicación de metodologías de carácter cuantitativo, por ejemplo, de tipo estadístico o bibliométrico.

Sin embargo, bajo una consideración de los estudios de usuarios como la expuesta anteriormente, tales metodologías pueden resultar, a todas luces, insuficientes e insatisfactorias. Es claro que los estudios de usuarios son investigaciones que pueden trascender el simple marco contextual de un concreto centro informacional, y que, por lo tanto, la complejidad aumenta exponencialmente. La comprensión de la fenomenología de las necesidades de información bajo el Modelo NEIN así lo demuestra; sin duda el Modelo NEIN pretende ser, valga la expresión, un modelo más

ambicioso, al comprender y explicar el fenómeno de las necesidades de información de los usuarios y, por ello, tiene la vocación de comprender un mayor grado de complejidad.

Como he afirmado en otras ocasiones,⁵ se trata de un modelo hermenéutico cuya característica esencial es, de entrada, su aptitud, su apertura y su objetivo de reducir la complejidad de cualquier comunidad informacional, sean cuales sean sus rasgos identitarios; de ahí que resulte un modelo perfectamente apto para fundar metodologías y aplicaciones de carácter cualitativo.

He aquí el reto metodológico de los estudios de usuarios de la información que plantea singularmente el Modelo NEIN: la oportunidad y la capacidad para plantear y desarrollar estudios de usuarios de información desde metodologías cualitativas, que son las propias de los modelos hermenéuticos en general. Ello no significa que el Modelo NEIN sea un modelo única y esencialmente cualitativo, sino más bien que, por su propia naturaleza hermenéutica, ofrece enormes posibilidades de llevar a cabo investigaciones de carácter cualitativo, por su acercamiento y consideración hermenéutica de la fenomenología de las necesidades de información.

Por lo tanto, el abordaje de la fenomenología de los usuarios de la información desde su consideración hermenéutica (esto es, en una escala de mayor complejidad, como puedan ser comunidades de usuarios que trascienden la mera adscripción objetiva a un determinado centro o unidad informacional) debe plantearse, al menos en sus bases, desde esta específica metodología: la cualitativa, la única que puede reducir toda esta complejidad.

La adopción de metodologías cualitativas requiere una fundamentación teórica de base que sea capaz de comprender y explicar la diversidad casuística que es susceptible de ser investigada en los estudios de usuarios de información. Como he dicho antes, el Modelo NEIN puede satisfacer, de entrada, tal exigencia epistemológica debido a su naturaleza hermenéutica. De este modo, lo que podríamos denominar *giro hermenéutico* en nuestro ámbito

5 Vid. nota 2 de este trabajo, por ejemplo.

de estudio, se concretaría en la adopción de metodologías básica o mayoritariamente cualitativas para planear, diseñar y realizar estos estudios, que combinen adecuadamente los aspectos cuantitativos y cualitativos, si bien teniendo presente –como digo– un enfoque esencialmente cualitativo.⁶ ¿En qué se basa este postulado? Veámoslo con más detalle.

ALGUNAS IDEAS GENERALES SOBRE LAS METODOLOGÍAS CUALITATIVAS EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Desde un punto de vista ontológico, lo cualitativo tiene que ver con el principio de diferencia del ser y de lo real, en tanto que lo cuantitativo se acomoda más al principio de identidad.

El ser y lo real pueden ser comprendidos unívocamente, reduciéndolos a una determinada identidad que permita explicarlos bajo un determinado criterio epistemológico. De este modo, lo cuantitativo, lo numérico y lo aritmético constituyen metodologías que ofrecen extraordinarias herramientas y posibilidades para efectuar tal propósito, y revisten, pues, una funcionalidad enorme para avanzar en su conocimiento. Sin embargo, debido a su univocidad ontológica, estas metodologías presentan el inconveniente de olvidar, relegar e incluso arrasar con las particularidades y los matices que, de suyo, son propios del ser y de lo real. Ya lo dijo Aristóteles en su *Metafísica*: “el ser es uno y se dice de muchas maneras” y, en consecuencia –señala el Estagirita– “la cualidad es en primer lugar la diferencia que distingue la esencia” (Aristóteles 5, XIV, 1013b).⁷ Por lo tanto, un excesivo univocismo ontológico

6 Obviamente, cada caso particular tiene su propia identidad e idiosincrasia y requiere, así, una metodología específica, que pueda ser mayoritariamente cuantitativa; pero la base de esta valoración es resultado, precisamente, de un acercamiento inicialmente cualitativo.

7 En *Categorías* (8b, 25) escribe Aristóteles: “Llamo cualidad a aquello según lo cual algunos se llaman tales o cuales; ahora bien, la cualidad es de las cosas que se dicen de varias maneras”.

puede resultar contraproducente en aquellos casos en que es específicamente necesario tener en cuenta (y respetar) el principio de diferencia. Así pues, lo cualitativo atiende más a lo que diferencia, que a lo que homogeniza.⁸

La integración de la diferencia –de la cualidad, en suma– se produce, en su mayor grado de plenitud, bajo modelos hermenéuticos, en la medida en que la hermenéutica permite comprender a la persona en su contexto, tanto interno como (sobre todo) externo. Rafael Capurro lo ha expuesto muy bien, a propósito específicamente de las Ciencias de la Información, al afirmar que éstas, bajo su consideración hermenéutica, toman como marco de referencia principal, no el elemento de pre-comprensión de un sujeto o usuario aislado (lo que Calva denomina los *factores internos* en su Modelo NEIN), sino “[...] el de una comunidad determinada así como la de un campo específico de conocimiento y/o de acción en la que el usuario está ya implícita- o explícitamente insertado” (Capurro 2007, 22). En efecto, esta interrelación entre el usuario individual y la comunidad en que se inserta, resulta muy difícil, en general, de ser comprendida satisfactoriamente bajo el reduccionismo univocista de las metodologías cuantitativas.

Y es que uno de los presupuestos fundamentales de los modelos cualitativos es que parten de que la realidad es plural, múltiple, heterogénea y diversa, de tal manera que su comprensión y explicación requiere, asimismo, de una aproximación que se adecúe a ella con la suficiente apertura, dinamismo y flexibilidad. Bajo esta consideración general, lo fundamental en estos modelos es que existen muchas y diferentes *miradas y puntos de vista*,

8 No obstante, no debe perderse tampoco de vista lo que hay en común entre aquellos elementos a los que se estudia, para evitar caer en un equivocismo absoluto que pueda resultar estéril y disolvente. En este sentido, la analogía (la lógica analógica) constituye un medio excepcional para efectuar tal actividad interpretativa, ya que permite, de algún modo, integrar y unificar sin perder de vista la diferencia y, por lo tanto, impide incurrir en tal equivocismo, tan improductivo desde el punto de vista epistemológico. Así lo expone Mauricio Beuchot magistralmente en su *hermenéutica analógica* (Beuchot 2000).

lo cual debe ser tenido muy en cuenta por el investigador, de tal manera que su actividad investigadora tenga como objetivo realmente la comprensión y la explicación del espacio socio-cultural que aborda, desde adentro: esto es, desde la perspectiva de las personas que conforman tal espacio, tratando de interiorizarlo con el fin de *interpretarlo*.

En esta relación investigador-investigado, no hay que olvidar la persona de este último, ya que sus ideas y concepciones entran también en juego en la actividad investigadora, llegando incluso a implicar a aquél directamente, claro está, desde una posición distinta al investigado: con una exigencia de apertura personal hacia lo investigado, pero –y esto es fundamental– sin perder el rigor científico. Ello implica que, con carácter previo a la acción investigadora, el investigador haya de tener un plan de investigación predeterminado en el que se contemple y recoja el sentido científico de su pesquisa. Implicación personal, empatía y afectividad, pero también rigor científico, pues de otro modo, no se estaría investigando nada, sino simplemente *viviendo* un determinado acontecimiento, más o menos inducido artificialmente.

De ahí que las metodologías cualitativas sean, casi siempre, *investigaciones en acción*, donde la interrelación entre investigador e investigado se encuentra en permanente movimiento. Por ello, en una investigación cualitativa, debe existir una interacción entre las partes involucradas que sea dinámica y flexible; ha de haber un intercambio donde el diálogo sea la vía ideal para la exteriorización de experiencias, vivencias y otras informaciones que contribuyan al esclarecimiento de lo que se indague.

Tal interrelación debe materializarse en un ambiente horizontal, no jerárquico, en el que el conocimiento científico, el éxito y el prestigio del investigador no se conviertan en un obstáculo para la intercomunicación, de tal modo que la investigación pueda estar en permanente construcción, donde todo esté, a la vez, *hecho y por hacerse*, determinado e indeterminado.

De este modo, el investigador tratará de llegar a las bases estructurales de la compleja realidad que está tratando de comprender y explicar, ya que, en el fondo, se entiende que tal realidad,

aun cuando sea poliédrica, multiforme, mutable y diversa, posee una unidad orgánica y una estructura holística que manifiestan, en último término, las claves interpretativas de la misma para el investigador.⁹

En suma, en las metodologías cualitativas lo realmente importante es el *sentido* de la investigación, más que los datos en sí mismos. No basta ya con darle sentido a la información obtenida en sí misma, sino también –específicamente en el campo que nos ocupa– a los estudios de usuarios de tal información como producto investigativo. Naturalmente, las metodologías cualitativas no se conciben ni se aplican de manera tan radical, sino que, por lo general, han de complementarse con metodologías cuantitativas que sirvan para afirmar objetivamente lo que se está investigando.

EL MODELO NEIN COMO MODELO CUALITATIVO

Hemos venido sosteniendo que el Modelo NEIN es un modelo hermenéutico; por lo tanto, permite poner en ejercicio investigaciones de carácter cualitativo. Tales investigaciones han de diseñarse metodológicamente a través de métodos, técnicas e instrumentos acordes con tal carácter, de tal manera que permitan dar cuenta lo más precisa y rigurosamente posible de la problemática interpretativa en juego, en el estudio de usuarios que pretende llevarse a cabo.

En este sentido, voy a fijarme seguidamente en los aspectos cualitativos implícitos en el Modelo NEIN, examinando individualmente cada una de sus fases: surgimiento de la necesidad de información en el usuario, comportamiento informativo encaminado a satisfacerla y satisfacción o insatisfacción derivada de tal comportamiento.

9 Cfr. Fernández Hernández y Rivera “El paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información” (2009, 9).

SURGIMIENTO DE LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN PARA EL USUARIO (FASE INICIAL)

La cuestión metodológica fundamental a plantearse (y a resolver) en esta fase se resume, a mi juicio, en la siguiente pregunta: ¿cómo comprender las condiciones y los modos bajo los que surgen las necesidades de información para un usuario en el contexto de su comunidad? Se trataría, así, de interpretar, para comprender y explicar, el medio antropológico, cultural, geográfico, social, político, jurídico, etcétera, en los que se desenvuelve tal comunidad, en relación con el surgimiento de esa necesidad concreta que se le presenta a ese usuario en particular.

Técnicamente, se trataría de articular métodos y estrategias para que el investigador pueda incursionar en el seno de tal comunidad de usuarios con el fin de empatizar en el mayor grado posible con los factores internos del usuario al que le surge tal necesidad, en relación con los factores externos que le rodean. Solo bajo esta contextualización se puede llegar a una comprensión cabal de esta fase y, desde luego, el investigador debe realizar, al efecto, un juicio práctico (o varios), de carácter *fronético*, que puedan regir su actividad investigadora en este marco.

Este juicio prudencial ha de conjugar dos aspectos metodológicos fundamentales, tanto de carácter teórico, como práctico; teórico en el sentido de que la investigación (el estudio de usuarios) debe satisfacer las exigencias científicas mínimas que se le demandan en el estado actual del saber al respecto, ya que solo así puede aspirar a la universalidad y objetividad que son propios de todo conocimiento científico y a su necesaria validación académica. Los aspectos prácticos vienen dados por la situación existencial concreta en que se da tal surgimiento de la necesidad para ese usuario en particular, en el seno de la comunidad que se trate.

Con tales propósitos, el investigador debe articular metodológicamente una serie de instrumentos (más bien, como se dice en hermenéutica, *reglas de interpretación*) que le capaciten para conjugar lo universal con lo particular (lo cual es propio de todo

ejercicio hermenéutico), las cuales deben partir de los siguientes presupuestos, tanto objetivos, como subjetivos:

- A) Deben contemplar cuestiones objetivas, relativas a la adecuación y a la contextualización de la persona del investigador en los estudios empíricos de tal comunidad de usuarios, tales como, por ejemplo, su conocimiento del medio en que se produce el surgimiento de tal necesidad de información. Así, es importante considerar, en este sentido, el tipo de población y la muestra significativa que se adopten, tomando ambos (tanto población como muestra) como elementos hermenéuticos por separado, pero también interrelacionados entre sí.
- B) Deben contemplar también cuestiones subjetivas, relativas, sobre todo, a los procesos de empatía individual con la persona del usuario a investigar, para poder obtener un mejor conocimiento particular de sus necesidades de información al respecto.

A partir de tales consideraciones generales de toda esta fase inicial del fenómeno de las necesidades de información, se habrá de llegar a un cierto grado de comprensión de la problemática, y de las experiencias y situaciones en que se da el surgimiento de las necesidades de información, que son propias y acompañan a unos determinados usuarios de información, en el ámbito de un determinado contexto informativo (interno y externo), con el propósito de ubicar metodológicamente la investigación en una adecuada comprensión de la siguiente fase del fenómeno (la manifestación del comportamiento informativo del usuario para satisfacer tal necesidad) con el objetivo principal de satisfacer, en la mayor medida de lo posible, en último término, sus necesidades informativas (tercera fase del fenómeno de las necesidades de información).

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DEL USUARIO DIRIGIDO A SATISFACER LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN (FASE INTERMEDIA)

En esta fase, desde un acercamiento cualitativo, la cuestión metodológica fundamental a elucidar es la siguiente: ¿cómo comprender las condiciones y los modos bajo los cuales se llevan a cabo los distintos comportamientos informativos en el seno de una comunidad de usuarios? Al igual que en la fase anterior, se trataría de interpretar y comprender el medio antropológico, religioso, cultural, geográfico, social, económico, político, jurídico, etcétera, en que se desenvuelve la comunidad en que se inscribe el usuario al que se le ha planteado la necesidad de información, pero visto ahora desde la óptica de las acciones del usuario encaminadas a satisfacerla.

Como en la fase anterior, el investigador ha de realizar un juicio técnico, también de carácter *fronético*, prudencial (esto es, un juicio de racionalidad práctica) que pondere aspectos prácticos derivados de la concreta situación existencial en que se da un determinado comportamiento informativo, en razón de la necesidad de información que lo determina, con aspectos teóricos derivados metodológicamente de la exigencia de rigor científico y de coherencia metodológica con estudio del surgimiento de la necesidad de información para el usuario en cuestión.

A partir de ahí, atendiendo a las específicas características que identifican tanto al usuario como a la comunidad en que se inserta, la investigación cualitativa de esta fase se concreta en una serie de instrumentos o reglas de interpretación del comportamiento informativo del usuario, que deben seguir los siguientes lineamientos:

- A) Como en la fase anterior, deben contemplar cuestiones objetivas, relativas a la adecuación y a la contextualización de la persona del investigador en la comunidad de usuarios, también relacionadas con su conocimiento del medio en que se produce su comportamiento informativo (al igual que en la fase previa, población y muestra significativa has de ser adecuados y entendidos de manera interrelacionada).

Es importante considerar los comportamientos que usualmente realizan los usuarios de esa comunidad en relación con la tipología de necesidades que los motivan, la tradición y las costumbres que suelen regir los comportamientos informativos de los usuarios de esa comunidad para tales necesidades, así como el origen y tipo de necesidades de información que habitualmente determinan tales comportamientos informativos en esa comunidad.

- B) Asimismo, debe contemplar factores subjetivos, relativas también a los procesos de empatía del investigador con la persona del usuario a investigar, por las mismas razones que en la fase anterior.

A partir de estos presupuestos generales de toda esta fase del fenómeno de las necesidades de información, a la luz de una metodología cualitativa, se obtendrá un cierto grado de comprensión de la problemática empírica, de las experiencias y de las situaciones en que se da el comportamiento informativo de los usuarios, que son propias y acompañan a unos determinados usuarios de información¹⁰ en el ámbito de un determinado contexto informativo (interno del usuario y externo de la comunidad) con el propósito de lograr así una adecuada comprensión de la siguiente fase del fenómeno (la satisfacción de la necesidad de información del usuario), y en definitiva, con el objetivo final y principal de satisfacer, en la mayor medida posible, sus necesidades informativas de acuerdo con una comprensión de su comportamiento informativo lo más operativa y eficaz posible.

10 Es importante incidir aquí en que, bajo un acercamiento cualitativo, siempre se va a lograr “un cierto grado de comprensión”, y no “una comprensión total y absoluta”, de la problemática que se investiga, debido precisamente a la apertura que caracteriza a estas metodologías. De ahí que el investigador deba plantear, diseñar y ejecutar su investigación, siempre desde una actitud y unas pretensiones de modestia, e incluso de humildad. He aquí uno de los principios éticos que han de regir las metodologías cualitativas para no incurrir en distorsiones peligrosas en este tipo de investigaciones.

FASE DE SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN DE LA NECESIDAD DE INFORMACIÓN DEL USUARIO (FASE FINAL)

Por último, esta fase final del fenómeno de las necesidades de información es la que reviste un carácter valorativo más acusado que las otras, puesto que, en definitiva, se trata de realizar un juicio crítico en torno a la satisfacción o insatisfacción de la necesidad de información del usuario, en virtud del comportamiento informativo que ha llevado a cabo al efecto.

En consecuencia, en mi opinión, la cuestión metodológica fundamental a elucidar aquí es la siguiente: ¿cómo articular y comprender los indicadores de satisfacción del usuario a partir de las distintas modalidades de comportamientos informativos, según los diversos tipos de necesidades de información que los motivaron, en el seno de una comunidad de usuarios? En este juicio valorativo, evaluativo, entran en juego dos factores de gran importancia, que tienen que ver, respectivamente, con el aspecto social o comunitario del usuario y con su dimensión personal o individual:

- A) Lo social o comunitario entra en juego aquí en el momento de la interpretación y de la comprensión del medio antropológico, religioso, cultural, geográfico, social, económico, político, jurídico, etcétera, en que se desenvuelve tal comunidad. En este sentido, el juicio de satisfacción o insatisfacción de la necesidad se articula en base a los criterios y patrones sociales imperantes en esa comunidad, al valorar la satisfacción o no de una necesidad de información, en función del comportamiento informativo realizado por el usuario. Es indudable que, aun tratándose de un usuario particular y que la satisfacción o no de su necesidad es algo eminentemente personal, el contexto social en que se le presenta su necesidad de información interviene de forma intensa a la hora de determinar tal satisfacción o insatisfacción.
- B) Lo individual o personal constituye el aspecto central en el juicio valorativo, y se concreta en la interpretación y comprensión del medio psíquico, moral, personal del usuario

en particular, en relación con la necesidad de información que le ha surgido. En este sentido, la personalidad e intereses particulares del usuario tienen un papel fundamental en relación con su necesidad de información, y su grado de exigencia, perentoriedad o conformabilidad, en relación con ésta y con los resultados obtenidos mediante su comportamiento informativo.

Desde el punto de vista técnico-metodológico, la cuestión principal es prácticamente la misma que en las anteriores fases, si bien ahora en relación específica con el hecho de la satisfacción o insatisfacción del usuario: ¿cómo ha de introducirse e involucrarse el investigador en una determinada comunidad de usuarios, con el fin de determinar los indicadores de satisfacción, en virtud de las necesidades de información concretas de los usuarios? Al igual que en las fases precedentes, el investigador debe realizar un juicio práctico (es un ejercicio de racionalidad práctica), de naturaleza prudencial, equilibrado entre teoría y práctica, que conjugue armónicamente aspectos prácticos, puestos de manifiesto en la naturaleza concreta de la situación existencial en que se da una satisfacción real y cierta del usuario de esa información, en razón de las necesidades de información que posee, con aspectos teóricos, que sean coherentes con la metodología general empleada para su estudio de usuarios, de cara a no traicionar su cientificidad y su rigor.

Esta fase final también ha de regirse metodológicamente por unas reglas de interpretación que sirvan para valorar la satisfacción o insatisfacción del usuario, en relación con su comportamiento informativo, de acuerdo con la necesidad de información surgida. Tales reglas (en un plano muy general) podrían contemplar los siguientes extremos:

- A) Deben tener en cuenta cuestiones objetivas, relativas a la adecuación y la contextualización de la persona del investigador en los estudios empíricos de tal comunidad de usuarios, como su conocimiento del medio en que se surge una determinada necesidad de información y se produce un

determinado comportamiento informativo orientado a satisfacerla. Así, por ejemplo, es importante valorar nuevamente la relación población-muestra, los comportamientos que usualmente realizan los usuarios de esa comunidad en relación con el tipo de necesidades que los motivan y los niveles de satisfacción que logran; así como el origen y tipo de necesidades de información que determinan tales comportamientos informativos para ese tipo de usuarios en el seno de esa comunidad, y el grado de satisfacción resultante para ellos.

- B) Deben, asimismo, tener en cuenta cuestiones subjetivas, relativas –también aquí– a los procesos de empatía del investigador con la persona del usuario y de la comunidad a investigar para lograr el mayor grado de identificación posible con la conciencia del usuario en torno a la satisfacción o no de su necesidad de información.

A partir de estas consideraciones generales, a propósito de esta fase final del fenómeno de las necesidades de información, desde el punto de vista metodológico, se obtendrá (como en las anteriores) un cierto grado de comprensión de la problemática empírica, de las experiencias y situaciones en que se da la satisfacción o insatisfacción de las necesidades de información de los usuarios de esa comunidad, en relación con el surgimiento de una determinada necesidad de información y del comportamiento informativo llevado a efecto con el fin de satisfacerla, en el ámbito de un determinado contexto informativo (interno y externo al usuario).

En esta fase final, el investigador se encuentra en disposición para comprender adecuadamente la totalidad del fenómeno de las necesidades de información, al concluir su tarea investigadora con el juicio valorativo de satisfacción o insatisfacción de la necesidad del usuario, el cual ha de considerar prudencial y proporcionadamente la relación entre las dos fases anteriores del fenómeno. Por lo tanto, las tres fases deben considerarse de manera interrelacionada e interdependiente, sin perder nunca de vista la unidad orgánica y la totalidad del fenómeno.

CONCLUSIÓN: POR UN *GIRO HERMENÉUTICO* EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

El Modelo NEIN nos enseña que es posible (y en muchos casos, obligatorio) aplicar metodologías hermenéuticas, cualitativas, al realizar estudios de usuarios de la información. Así pues, puede hablarse en propiedad de un *giro hermenéutico* en los estudios de usuarios de la información, a propósito del Modelo NEIN, como referente teórico para la tematización de esta problemática, y como referente metodológico para la ejecución de tales estudios de usuarios, que se puede vincular perfectamente con un giro hacia el uso de metodologías cualitativas para llevarlos a cabo.

En este sentido, se hacen cada vez más necesarios para los estudiosos e investigadores de los usuarios de la información la consideración y el empleo de teorías y metodologías propias de otras Ciencias Sociales, como la Sociología, la Antropología, la Psicología sociales, la Etnografía, etcétera. La interdisciplinariedad es una exigencia epistemológica de la hermenéutica y, por ende, de las metodologías cualitativas y, en consecuencia, se hace cada vez más necesario el apoyo y el diálogo con estas disciplinas por parte del bibliotecólogo y el investigador en Ciencias de la Información. Técnicas metodológicas cualitativas como los estudios de caso, la entrevista en profundidad, la observación participante, los grupos focales, etcétera, resultan de gran utilidad para ejecutar tales estudios cualitativos.

Asimismo, un segundo aspecto de este *giro hermenéutico-cualitativo* se concreta en la necesidad de investigaciones que analicen la fenomenología de las necesidades de información bajo enfoques de carácter socio-cognitivo, que tengan en cuenta la naturaleza holística de las realidades y de los contextos existenciales en que se desenvuelven los usuarios de la información, para así captar con mayor precisión la pluridimensionalidad del fenómeno, su dinamismo y la importancia de las experiencias de los usuarios como elemento crítico fundamental para su comprensión y análisis.

Sin duda, el Modelo NEIN nos permite afrontar tales investigaciones desde una sólida base teórica y, a mi juicio, tal vez

dispongamos aquí de uno de los caminos y de las vías de investigación más interesantes a explorar en el futuro, en el arduo y apasionante estudios de las necesidades de información de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aristóteles (1982). Categorías, en *Tratados de Lógica*. Introd., trad. y notas de Miguel Candel Sanmartín. Madrid: Gredos.
- . (1994). *Metafísica*. Introd., trad. y notas de Tomás Calvo Martínez. Madrid: Gredos.
- Beuchot, Mauricio (2000). *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*. México: Facultad de Filosofía y Letras-UNAM, Ítaca.
- Calva González, Juan José (2007). *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- . (2014). “La investigación sobre el ciclo de las necesidades de información: modelos teóricos y métodos”, en Ríos Ortega y Ramírez Velázquez (coords.): *Naturaleza y método de la investigación bibliotecológica y de la información*, 191-207. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- . (2004). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: CUIB-UNAM.
- Capurro, Rafael: “Epistemología y Ciencia de la Información”, en *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 2007, 4 (1), pp. 11-29.
- Fernández Hernández, Sara y Zoia Rivera. “El paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información”, en *ACI-MED*, (2009, 20, 3), pp. 6-30.

Gómez García, Juan Antonio: "El contexto informativo del investigador en derecho y ciencias jurídicas: la metodología de investigación", en Calva González, Juan José (Coord.): *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. Colección "Usuarios de la Información". México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2015, pp. 135-158.

———. (2016). "El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información", en Calva González, Juan José (Coord.): *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*, 1-28. México: IIBI-UNAM.

———. (2015). "El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información", en Calva González, Juan José (Coord.): *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. Colección "Usuarios de la Información", 1-20. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México.

———. (2015). "Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información", en Calva González, Juan José (Coord.): *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. Colección "Usuarios de la Información", 21-38. México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México.

González Teruel, Aurora (2004). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.

- Hernández Salazar, Patricia (2004). "El fenómeno de los usuarios de la información", en Martínez Arellano, Filiberto Felipe; Calva González, Juan José (Comps.): *La investigación bibliotecológica en la era de la información. Memoria del XXI Coloquio de Investigación Bibliotecológica y de la información*, 165-176. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- Martín Moreno, Carmen. "Metodología de investigación en estudios de usuarios", en *Revista General de Información y Documentación*, vol. 17, núm. 2(2007): 129-149.
- Sanz Casado, Elías (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel (2017). *Estudios de usuarios de información. Diseño metodológico e informe final*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
- . (2010). "Los estudios de usuarios de información como línea de investigación prioritaria en Bibliotecología y Documentación", en Ríos Ortega y Calva González (Comps.): *Memoria del XXVII Coloquio de Investigación Bibliotecológica y sobre la Información: la investigación y la educación bibliotecológica en la sociedad del conocimiento*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Conclusiones

La investigación sobre los usuarios de la información en diferentes comunidades y en diferentes unidades de información conllevan a:

- Contar con diferentes perfiles de usuarios de la información.
- Relacionar sus necesidades de información con las características de la comunidad.
- Relacionar sus comportamientos informativos con las características de la comunidad.
- Investigaciones de diferente orden entre usuarios que acuden a las bibliotecas y a los archivos.
- Encontrar una tipología de usuarios para diferentes unidades de información sobre todo de los archivos, ya que este tipo no es semejante a las bibliotecas.
- Los usuarios de la información pueden ser tan especializados como las unidades de información que frecuentan o a las que están unidos por cuestiones laborales o académicas.
- Las mujeres son consideradas como una comunidad de usuarios de la información con sus propias características, necesidades de información y comportamiento informativo.
- Los usuarios que acuden a una unidad de información pueden ser investigados. Así tenemos propiamente dichos a los usuarios de los archivos quienes representan ahora un sector que merece ser investigado dado el auge e importancia que esta tomando el archivo en los diferentes países del orbe.
- Las comunidades de usuarios de la información no solo son de índole universitaria o académica, sino que pueden ser contemplados desde otros puntos de vista como pueden ser los ministros de culto cristianos que se encuentran estudiando para ser precisamente eso y que por tanto presentan todo el ciclo de las necesidades de información. Este tipo de

comunidades usuarias de la información y de bibliotecas o de búsquedas en internet son poco investigadas y merecen ser ubicadas dentro de la investigación sobre los usuarios de la información.

Los aspectos teóricos y prácticos de los usuarios de la información, así como de los mismos estudios de usuarios deben ser llevados a cabo no solamente desde la parte práctica, sino que es preciso que sean estudiados desde la teoría y en este aspecto la filosofía y sus partes como la hermenéutica o la filosofía aplicada pueden ser útiles para caracterizarlos.

El área de usuarios de la información requiere de investigación desde diferentes ordenes y metodologías, siendo la cualitativa la que aparece con mayor frecuencia. Esto implica que los estudios cuantitativos ya no son suficientes, sino que se tienen que dar los resultados de estudios cualitativos complementando ambos resultados para poder caracterizar de una manera completa a una comunidad de usuarios de la información.

Todas las experiencias vertidas sobre el trabajo teórico o práctico pueden conjugarse, analizarse e ir conformando parte del marco teórico-conceptual de los usuarios de la información.

Juan José Calva González

Usuarios en diferentes contextos informativos: aspectos teóricos y prácticos. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Israel Chávez Reséndiz; revisión especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Natalia Gómez Cabral. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Grupo Fogra. Año de Juárez 223. Col. Granjas San Antonio. Alcaldía Iztapalapa. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en 2020.