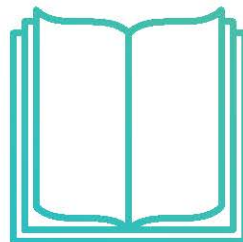
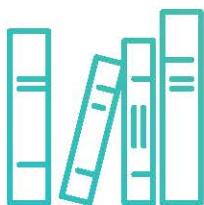


Usuarios, archivos y bibliotecas:

Servicios, teoría y práctica

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.

No hay restricciones adicionales — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia](#).

**Usuarios, archivos y bibliotecas:
Servicios, teoría y práctica**

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

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica

Coordinador

Juan José Calva González



**Universidad Nacional Autónoma de México
2021**

ZA3075
U785

Usuarios, archivos y bibliotecas : servicios, teoría y práctica / Coordinador Juan José Calva González. – México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021.

x, 306 p. – (Usuarios de la información)
ISBN:

1. Comportamiento informativo – Estudio de casos.
 2. Bibliotecas – Satisfacción de usuarios.
 3. Usuarios de archivos.
 4. Usuarios - Necesidades de información.
 5. Servicios de información a la comunidad.
 6. Comunidades – Investigación.
- I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Diseño de portada: Natzi Vilchis

Primera edición, 2021

D.R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Ciudad Universitaria, 04510, Ciudad de México

Impreso y hecho en México

ISBN: *en trámite*

Publicación dictaminada

Contenido

INTRODUCCIÓN	VII
Juan José Calva González	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL ÁREA DE METEOROLOGÍA: ESTUDIO DE CASO EN UNA INSTITUCIÓN ESPAÑOLA	1
Fernando Bittencourt dos Santos	
Isabel Villaseñor Rodríguez	
Fernanda Martins	
LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTES DE INVESTIGACIÓN DEL PROYECTO ALDICAM	15
Concepción Mendo Carmona	
CERCA O LEJOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ.	33
Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	
Luis Ernesto Carrasco Benites	
HACIA UN ENFOQUE METODOLÓGICO PARA CARACTERIZAR A LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	65
Angélica Guevara Villanueva	
Angélica María Rosas Gutiérrez	
LA HERMENÉUTICA COMO METODOLOGÍA CUALITATIVA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN: BASES Y DESARROLLOS	101
Juan Antonio Gómez García	
LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID (UCM) EN SU FUNCIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO	121
Isabel Villaseñor Rodríguez	
DISEÑO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACORDE CON LA MULTICULTURALIDAD DE LOS USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: LA BIBLIOTECA DEL RECINTO DE GRECIA DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA	133
Emilia Tatiana Mora Araya	

FACTORES POLÍTICO, SOCIAL Y EDUCATIVO EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL BIBLIOTECARIA EN MÉXICO.	149
César Salvador Olguín Camacho	
LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO BASE PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS. . .	161
Juan Miguel Castillo Fonseca	
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO	191
María Elena Gómez Cruz	
COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN EL USO DE FUENTES Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DEL ÁREA DE GEOGRAFÍA DE LA UNAM	207
Antonia Santos Rosas	
LOS NO-USUARIOS DE UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, POR QUÉ NO USAN LA BIBLIOTECA Y CUÁL ES EL RECURSO MÁS USADO FUERA DE ELLA	221
Flor de María Silvestre Estela	
Juan José Calva González	
Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA.	247
Rosa Elba Chacón Escobar	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN URUGUAY: UNA PERSPECTIVA COMPARATIVA DE LAS COMUNIDADES INVESTIGADAS, 1992-2014. .	263
Martha Sabelli	
MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA, MÁS CERCA DEL USUARIO DEL ARCHIVO HISTÓRICO MONSEÑOR ALUMNI	287
Juan Codutti	
Lucrecia Felquer	
Carmen Mercedes Samaniego	
CONCLUSIONES.....	305
Juan José Calva González	

Introducción

Los usuarios de la información constituyen una línea de investigación que conlleva resultados obtenidos de un proceso de análisis de corte teórico, práctico y documental. Los marcos teóricos se ven desarrollados por investigaciones, lo cual repercute en diversas actividades propias de las unidades de información y en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, que es la finalidad de toda organización, preservación y acceso a la información en sus diversos soportes.

Dentro de estas investigaciones, se encuentran las orientadas al ciclo de las necesidades de información representadas por diversos modelos teóricos propuestos por diversos autores. Durante el devenir de los tiempos en los que la información se ha tornado de un valor incalculable, estas investigaciones son utilizadas para investigar cómo solventar las necesidades de información de las personas, ya sea de forma individual o en comunidades. Estas investigaciones deben desarrollarse de forma continua, ya que las necesidades de información cambian constantemente en las personas de forma individual y colectiva.

Las personas son multifacéticas y, como seres humanos, su ciclo de las necesidades de información es cambiante, la información

que necesitan es diferente al pasar el tiempo, por lo cual el estudio de los usuarios es complejo y conlleva muchas de las veces un campo interdisciplinario y multidisciplinario que puede ir desde las disciplinas humanísticas hasta las de corte duro como la neurociencia, la estadística, la biología humana, donde encontramos la psicología y la psiquiatría entre otras. Pero también la historia, la filosofía y la pedagogía.

Para lograr lo anterior, la investigación de campo es fundamental para el desarrollo de esta línea de investigación: es preciso ir directamente con las diversas comunidades de personas para indagar su estadio dentro del ciclo de las necesidades de información o bien dentro de algún modelo teórico que represente dicho ciclo o fenómeno, lo cual servirá como una guía para esclarecer el diseño metodológico y la parte o partes del modelo teórico que sea empelado. Asimismo, los resultados estarán más cercanos a la realidad de cada comunidad de usuarios.

En el caso de México y con la participación profunda de España, se ha generado una reflexión con orientaciones filosóficas sobre el proceso de investigar las necesidades de información, y ha sido a través de la fenomenología de las necesidades de información y en especial del método hermenéutico que se han revisado principios que deben cumplir los especialistas de estudios de usuarios con respecto a la flexibilidad, la adaptabilidad, la interdisciplinariedad, la relatividad, la sistematicidad, la continuidad, la receptividad y la eticidad. Todos estos principios emergen en diferentes etapas del estudio de usuarios y cada especialista necesita la formación profesional para advertir estas situaciones, lo cual repercutirá en el resultado final de su proceso de investigación sobre las necesidades de información de una comunidad específica.

Tradicionalmente, las investigaciones sobre usuarios de la información se han llevado a cabo en comunidades académicas dejando de lado las sociales, las cercanas la ciudadanía, pero algunos investigadores han iniciado a hacer estudios sobre esta parte que se encontraba vacía y se han preocupado por comunidades sociales de diferente orden como pueden ser los taxistas, los vitivinicultores, las comunidades indígenas o las personas que simplemente son no

usuarias de las unidades de información. También aquí cabe otra comunidad de usuarios de la información que no ha sido lo suficientemente estudiada, a tal punto que no se tienen con claridad su tipología, sus características, sus necesidades y comportamiento, ni el nivel de satisfacción de sus necesidades informativas; es decir, la investigación sobre los usuarios de archivos, tanto de los históricos, como de los de concentración y trámite en diversas entidades u organizaciones. La investigación sobre este sector de usuarios que puede desarrollarse en un futuro cercano es amplia y puede aportar en la conformación de marcos teóricos necesarios para entender toda la complejidad de los usuarios de la información.

Asimismo, en este documento se tiene la posibilidad de destacar la relevancia que tienen otras unidades de información como los archivos municipales en el caso de los humanistas; o bien, los repositorios en línea para los científicos. Asimismo, los especialistas en estudios de usuarios de la información han transitado de emplear metodología cuantitativa, hacia la complementación de enfoques gracias a la investigación cualitativa, así como al giro hermenéutico. Lo anterior ha permitido salir del ámbito de las bibliotecas hacia otras unidades de información. Lo anterior se ha logrado debido a que los especialistas en estudios de usuarios consiguieron un dominio sólido de las técnicas cuantitativas, lo cual permitió incorporar otros enfoques en favor de nuestras investigaciones.

La investigación sobre los usuarios de la información se ha vuelto cada vez más importante para el profesional de la bibliotecología, ya que, como lo dijo el doctor Adolfo Rodríguez Gallardo en su obra *Entre la tradición, la tecnología y la educación*, “[...]cuando una persona decide convertirse en bibliotecario, debe tomar total conciencia de que está eligiendo convertirse en un intermediario activo entre la información y los usuarios” (2019, x). El verdadero bibliotecólogo siente que debe todo su trabajo, sus actividades de análisis y organización documental, de preservación de la información en cualquier soporte y el acceso y difusión de la información a cualquier persona que la necesite. Siendo así, el usuario es su principal responsabilidad y las demás actividades son auxiliares para poder satisfacer la necesidad de información que tiene ese usuario.

Por eso la insistencia de los bibliotecarios en llevar a cabo estudios de usuarios como investigaciones que permitan caracterizar a los usuarios e identificar sus necesidades y comportamiento para poder responder a ellas y lograr su satisfacción.

Los estudios de usuarios o investigaciones sobre el ciclo de las necesidades de información se llevan a cabo en comunidades como los meteorólogos, taxistas, archiveros, no usuarios, zonas con comunidades multiculturales y otras más. Estos estudios permitirán que se sigan probando los modelos teóricos o, en su caso, los aspectos hermenéuticos de los estudios de usuarios contando con fundamentos filosóficos en este ámbito, sin olvidar el acercamiento y la investigación sobre los usuarios que acuden a usar los servicios bibliotecarios y de la información en diversos tipos de bibliotecas como las escolares o universitarias. Estas investigaciones permiten aportar elementos cuyo valor está en la especificidad en donde son llevados a cabo, tomando en cuenta que cada comunidad es diferente a otra debido a los factores externos (contexto) donde se ubican tiende a ser diferente en todos los casos.

Los usuarios de la información son la razón de ser de nuestras unidades de información que conforman la triada soportes documentales, usuarios y unidad de información (bibliotecas, archivos, bases de datos), con lo cual los estudios de usuarios son primordiales para conectar a los usuarios con la información registrada en los diferentes soportes documentales ya sean estos impresos o electrónicos. Entonces, los estudios que son publicados, como artículos, capítulos en libros o libros son esenciales para que esta triada se entrelace de una forma fuerte y estable a través de la conformación de teoría que pueda ser aplicada y permita que el usuario obtenga la información que necesita.

Juan José Calva González

Comportamiento informativo en el área de Meteorología: estudio de caso en una institución española

FERNANDO BITTENCOURT DOS SANTOS

Universidade Federal de Sergipe

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ

Universidad Complutense de Madrid

FERNANDA MARTINS

Universidade do Porto

INTRODUCCIÓN

El comportamiento informativo es considerado un eje temático de investigación consolidado dentro del ámbito de la Ciencia de la Información, con una extensa producción científica a nivel nacional e internacional. En el marco de una perspectiva holística e integradora, con el aporte teórico-metodológico de otras disciplinas como la sociología, las ciencias cognitivas o la psicología, se preocupa por los aspectos referentes a la búsqueda, acceso, uso y transferencia de la información por grupos de usuarios específicos de determinados servicios y fuentes de información.

Autores como Pettigrew, Fidel y Bruce¹ complementan la afirmación anterior al inferir que el aumento de la producción científica sobre el comportamiento informativo en las últimas décadas contribuyó a la consolidación y el desarrollo de teorías y conceptos

1 Pettigrew, K., Fidel, Raya y Bruce, H., "Conceptual frameworks in information behavior", en *Annual Review of Information Science and Technology*, 2001, v. 35, pp. 43-78.

esenciales en la fundamentación de la Ciencias de la información. González-Teruel y Cerrejón² ratifican que la madurez del tema se concreta con los desarrollos teóricos producidos en los últimos años, en los cuales no sería posible el aumento progresivo del rigor de las investigaciones sobre comportamiento informativo en lo que se refiere a la diversidad de enfoques metodológicos incorporados, así como el empleo de otras técnicas de recogida de datos, además de los tradicionales cuestionarios como entrevistas cualitativas, observación o estrategias de triangulación metodológica.

Las investigaciones producidas sobre comportamiento informativo ofrecen gran relevancia por tener como foco al individuo, y presentan los diversos aspectos cubiertos en ese proceso con el fin de permitir que se conozca mejor el contexto involucrado, o parte de él, lo que permite el desarrollo de servicios, recursos y herramientas informativas adecuadas, fundamentales para el trabajo del profesional de la información en la premisa de satisfacer de forma adecuada las necesidades de información de sus usuarios.

Se resalta además que el comportamiento informativo presenta especificidades de acuerdo con cada área del conocimiento, siendo que la producción y disseminación de este último se concreta de acuerdo con la perspectiva de cada campo. Calva González ratifica esta afirmación al destacar que: “Con respecto a los patrones de comportamiento, éstos se diversifican en grupos de sujetos reunidos con diferentes fines como investigadores, alumnos, docentes, obreros, carpinteros, agricultores, etcétera”.³

En lo que se refiere al concepto de comportamiento informativo, Wilson señala que éste comprende:

-
- 2 González-Teruel, Aurora y Cerrejón, Maite Barrios, *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*, Gijón: TREA, 2012.
 - 3 Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004, p. 108.

[...] la totalidad del comportamiento humano en relación a las fuentes y canales de información, incluyendo tanto la búsqueda pasiva, como la búsqueda activa, además del uso de la información. Así, tal comportamiento incluye la comunicación cara a cara, así como la recepción pasiva de información, como, por ejemplo, ver los comerciales de TV, sin prestar mucha atención a la información recibida.⁴

Reforzando la afirmación anterior, autores como Fisher, Erdelez y McKechnie⁵ entienden que el comportamiento informativo representa cualquier experiencia de un individuo o grupo de individuos relacionada con la necesidad, búsqueda, gestión, difusión y uso de la información en diferentes contextos.

En lo que se refiere al área de meteorología, asunto elegido para su análisis en esta investigación en desarrollo con base en el recorrido académico del autor principal de este artículo, resaltamos que la cuestión climática –con sus consecuencias geopolíticas y ambientales– es un tema de gran discusión y repercusión en la esfera global, pues encabeza diversas conferencias nacionales e internacionales.

En el ámbito de las ciencias atmosféricas, la meteorología –encuadrada científicamente como una de las áreas responsables del estudio de la atmósfera terrestre– presenta entre sus objetivos de estudio el desarrollo de tecnologías para el debido rigor en la elaboración de investigaciones técnico-científicas y en la divulgación de informaciones meteorológicas que tengan la mayor precisión posible. Ambos son posibles por medio del trabajo de los profesionales que actúan en este campo del conocimiento.

En cuanto a los aspectos referentes a este campo –los cuales, en rigor, pueden influir en el comportamiento informativo de los profesionales del área, por lo tanto, de los meteorólogos–, se destacan

4 Wilson, Tom Daniel, “Human information behavior”, en *Informing Science*, 2000, v. 3, núm. 2, p. 49.

5 Fisher, Karen E., Erdelez, Sandra y McKechnie, Lynne *Theories of information behaviour*, New Jersey: ASIS&T, 2005.

la interdisciplinariedad del área, que puede influir en la fragmentación y dispersión de la información meteorológica en variadas fuentes de información; la rápida desactualización de la información meteorológica; la urgencia de la demanda de información para la acción del usuario, y el hecho de que cada área del conocimiento posee características propias con relación al comportamiento informativo de los individuos que la componen.

Ante los supuestos ofrecidos anteriormente, el artículo ofrece como objetivo general analizar el comportamiento informativo por parte de los profesionales del área de Meteorología de una institución española. A partir de ahí, se constituyen objetivos específicos:

- a) Delinear el perfil informativo de los meteorólogos españoles;
- b) identificar los hábitos de búsqueda, uso y disseminación de la información de los meteorólogos y, por último,
- c) identificar las fuentes de información consideradas fundamentales para estos profesionales.

Los estudios sobre el comportamiento informativo de diferentes grupos son importantes, pues los usuarios de cada campo del conocimiento poseen comportamientos informativos que les son propios.⁶ Así, según señala Calva González, “[...] los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas sobre las necesidades, comportamiento y satisfacción permiten tener elementos para el mejoramiento continuo de las unidades de información que atienden a comunidades específicas de usuarios”.⁷

6 Mueller, Suzana Pinheiro Machado, “A publicação da ciência: áreas científicas e seus canais preferenciais”, em *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, 2005, v. 6, núm. 1, pp. 01-12.

7 Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004, p. 52.

EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO: REVISIÓN DE LA LITERATURA RELACIONADA CON LA METEOROLOGÍA

Con el objetivo de presentar los trabajos de investigación desarrollados, relacionados con el comportamiento informativo de los profesionales de la meteorología, se realizó una revisión de la literatura para verificar el tratamiento del tema en la ciencia de la información. Por lo tanto, para la identificación de los trabajos, se realizó la investigación con los siguientes descriptores de materia: comportamiento informativo, estudios de usuarios, comportamiento de búsqueda de la información, necesidades y el uso de la información, en conjunto⁸ con los descriptores: meteorología, ciencias atmosféricas, información ambiental e información meteorológica. Los términos correspondientes en inglés también se utilizaron para la efectividad de la búsqueda en las bases de datos.

Las bases de datos consultadas fueron: Base de Datos Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), Scopus, el Portal de Periódicos da CAPES, la Biblioteca do conhecimento online (B-on), la Web of Science, The Scientific Electronic Library Online (SciELO), la Library and Information Science Abstracts (LISA), ScienceDirect, Education Resources Information Center (ERIC), el catálogo en línea del Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), el Dominio Público, la Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD/IBICT) y Google Scholar.

Resaltamos que se recuperaron seis trabajos⁹ relacionados directamente con la temática del comportamiento informativo en Meteorología dentro del ámbito de la Ciencia de la Información, los cuales serán presentados a continuación.

-
- 8 La búsqueda en las bases de datos se hizo utilizando las búsquedas simples y avanzadas.
- 9 Se recuperó también el trabajo de Frank y Pharo (2016), pero este aborda sólo los aspectos referentes al desarrollo de la competencia informativa en el área de Meteorología, teniendo el bibliotecario como mediador en este contexto.

La investigación desarrollada por Hallmark investigó los métodos de búsqueda de la información como apoyo a la investigación, enseñanza y concientización ambiental de 43 meteorólogos académicos de dos universidades y un centro de investigación.¹⁰ Los principales objetivos del estudio fueron determinar los problemas y desafíos afrontados por estos científicos y desarrollar un perfil de sus necesidades de información. De particular interés fueron los efectos de Internet sobre su comportamiento de búsqueda de información, en especial su acceso y recuperación de artículos y datos de periódicos científicos electrónicos. Se desarrollaron también sugerencias para bibliotecarios académicos de las ciencias a través de otra serie de entrevistas con profesionales de la información de las instituciones. La autora recomienda que los especialistas en información científica dejen claro sus nuevos papeles en lo que se refiere a facilitar la búsqueda de la información científica, especialmente en el esfuerzo constante y vigilancia exigidos en el desarrollo y mantenimiento de sitios de bibliotecas para presentar una interfaz amigable para los usuarios de las unidades de información, y optimizar el proceso de búsqueda y recuperación de la información.

En otro estudio, la autora describe los métodos de acceso y recuperación de artículos de periódicos que fueron citados durante 2000 y 2001 por científicos de las ciencias atmosféricas de universidades, organismos gubernamentales federales e institutos de investigación privados. Las citas de artículos originalmente publicados entre 1995 y 2000 se escogieron de entre las bibliografías de artículos actuales publicados en ocho revistas de las ciencias atmosféricas. Cada uno de los cien autores recibieron una carta personalizada y un breve cuestionario que abordaba métodos de acceso y recuperación de uno de sus artículos citados. La gran mayoría de los participantes del estudio relató que utilizaba métodos tradicionales (no electrónicos) tanto para el acceso, como

10 Hallmark, Julie, "Information seeking behavior of academic meteorologists and the role of information specialists", en *Science & Technology Libraries*, 2001, v. 21, núm. 1-2, pp. 53-64.

para la recuperación de las citas. Los participantes también fueron invitados a comentar sobre los problemas encontrados en el uso de periódicos electrónicos y las barreras en el acceso y utilización de los datos para sus investigaciones. Los resultados proporcionan un panorama del comportamiento actual de búsqueda de información de estos científicos.¹¹

Belter y Kaske desarrollaron un estudio bibliométrico referente al uso de fuentes de información citadas en los documentos dentro del alcance de las Ciencias Atmosféricas y Oceánicas a partir del análisis de más de 400 mil referencias citadas hechas por autores afiliados a la National Oceanic and Atmospheric de Estados Unidos en el período comprendido entre 2009 y 2013.¹² Con los resultados del análisis, los autores sugieren que los métodos utilizados por los autores para citar las fuentes pueden servir como soporte a las bibliotecas de instituciones de investigación, o aplicados en una variedad de otras instituciones, ya que a partir de los análisis de las referencias citadas, las unidades de información deben ocuparse de la actualización periódica del fondo para reflejar los cambios en el comportamiento de uso de los autores.

En el trabajo desarrollado por Murgatroyd y Calvert, los autores examinaron la alineación de las prácticas tradicionales de bibliotecas científicas y técnicas en la región del Pacífico con las necesidades de información identificadas y los modos dominantes de compartir información y el comportamiento de búsqueda de informaciones de una comunidad de prácticas¹³ interesadas en la cuestión

11 Hallmark, Julie, "Information seeking behavior of meteorologists and other atmospheric scientists: access and retrieval of cited references", en *Issues in Science and Technology Librarianship*, 2003, v. 40, pp. 01-12.

12 Belter, Christopher W. y Kaske, Neal K., "Using bibliometrics to demonstrate the value of library journal collections", en *College & Research Libraries*, 2016, v. 4, núm. 1, pp. 410-422.

13 Según Wenger (2000), las comunidades de práctica son grupos de personas que comparten un interés por determinado tema, con el objetivo de desarrollar competencias de sus participantes para hacer y aprender hacerlo de una manera mejor, así que genera e intercambia conocimiento.

del cambio climático en la región del Pacífico.¹⁴ Se constató la prominencia de los canales informales de intercambio de información en detrimento de las bibliotecas. Los autores aseveran la necesidad de redefinición del papel de las bibliotecas para ser mejor valoradas por los profesionales.

En la investigación desarrollada por Lopatovska y Smiley, los autores proponen un modelo de comportamiento informativo en situación de desastres naturales –en el caso del huracán Sandy que afectó a países como Jamaica, Cuba, Bahamas, Haití, República Dominicana, y algunos estados de la costa del este de Estados Unidos, entre ellos Nueva York y Nueva Jersey en octubre de 2012– para integrar recursos de información y necesidades de las comunidades afectadas por la tormenta dentro de las etapas temporales de un desastre natural.¹⁵

La metodología utilizada por los autores fue la investigación auto etnográfica, en la cual la técnica de recolección de datos fue la observación participante, siendo que la recogida de datos se hizo antes, durante y después del huracán Sandy, y se centró en el área de Nueva York en año 2012. Después de la recogida, los autores procedieron al análisis de contenido de los datos obtenidos, en convergencia con las necesidades de información y el comportamiento informativo del público. Se constató que el modelo propuesto permitió un análisis crítico de situaciones específicas, lo que reveló puntos fuertes y débiles de la infraestructura de información actual y aumentó la comprensión sobre las necesidades y el comportamiento informativo en situaciones de emergencia donde se requiere información en tiempo real.

14 Murgatroyd, Peter Warren y Calvert, Philip, “Information seeking and information sharing behavior in the climate change cOMMunity of practice in the Pacific”, en *Science & Technology Libraries*, 2013, v. 32, núm. 04, pp. 379-401

15 Lopatovska, Irene y Smiley, Bobby, “Proposed model of information users in crisis: the case of Hurricane Sandy”, en *Information Research*, 2014, v. 19, núm. 01, pp. 01-12.

El trabajo de Schamber tuvo como objetivo describir los criterios de evaluación de los usuarios en situaciones de búsqueda y uso de informaciones meteorológicas en formato multimedia.¹⁶ La metodología utilizada por el autor fue de carácter exploratorio, con la utilización de la entrevista abierta como técnica de recolección de datos y, posteriormente, se hizo el análisis de contenido de los datos recogidos. Los sujetos de la investigación fueron treinta usuarios de información meteorológica, divididos en tres áreas ocupacionales: diez usuarios del área de construcción civil, diez de energía eléctrica y diez del área de aviación. El contexto en el que estaban insertos involucraba decisiones de planificación relacionadas con la previsión del tiempo: la protección de los trabajadores y de los materiales durante los proyectos de construcción de invierno, la planificación del mantenimiento y reparaciones de la línea de energía eléctrica o la programación de vuelos aéreos. Las seis fuentes de información citadas como fundamentales y relevantes fueron: sistema de información meteorológica, incluyendo el sistema de acceso público (por ejemplo, grabación por teléfono) y especializado (aviación computarizada); televisión; radio; periódico; instrumentos meteorológicos (por ejemplo, el radar), y los propios sujetos de la investigación cuando dan testimonio de las condiciones meteorológicas en el día a día y otras personas.

Es evidente la carencia de estudios que hablan de las características del comportamiento informativo en el ámbito de la meteorología, en la medida en que se recuperaron sólo seis investigaciones, dos de enfoque tradicional y cuatro de enfoque alternativo. Los trabajos de Belter y Kaske¹⁷ y el de Hallmark¹⁸ utilizaron el tradicional (centrado en el uso de los sistemas y de las fuentes de información) y se caracterizaron por presentar planteamientos cuantitativos. Ambas investigaciones utilizaron el análisis bibliométrico

16 Schamber, Linda, User's criteria for evaluation in multimedia information seeking and use situations, 1991, Phd thesis (Doctor of Philosophy, Information transfer), Syracuse University.

17 Belter, Christopher W. y Kaske, Neal K. *Op. cit.*

18 Hallmark, Julie, *Op. cit.*, 2003.

sobre del uso y citación de fuentes de información dentro del alcance de las Ciencias Atmosféricas.

En lo que se refiere al alternativo (centrado en el comportamiento del usuario en relación a la información), los trabajos identificados fueron el de Hallmark,¹⁹ Murgatroyd y Calvert²⁰, Lopatovska y Smiley²¹ y el de Schamber,²² con enfoques cualitativos, en los que evidenciaron la búsqueda, el acceso, el uso y la transferencia de la información meteorológica, que delinean aspectos del comportamiento informativo relacionado con la meteorología.

Se constata que la mayoría de las investigaciones presentadas son de enfoque alternativo y con enfoque metodológico cualitativo, tendencia que se verifica de forma amplia en el contexto histórico de los estudios del comportamiento informativo, que comienza a hacerse presente en la década de los ochenta con el crecimiento de métodos de investigación más apropiados, para lograr mayor diversificación y posibilidades de análisis.

METODOLOGÍA

La investigación se caracteriza, en cuanto a los aspectos metodológicos, por ser un estudio de caso de enfoque cualitativo y cuantitativo. Se aplicará un cuestionario específico elaborado según autores como Hallmark,²³ Wilson y Walsh²⁴ y Leckie, Pettigrew y Sylvain²⁵ compuesto de preguntas abiertas, semi abiertas y cerradas

19 Hallmark, Julie, *Op. cit.*, 2001.

20 Murgatroyd, Peter Warren y Calvert, Philip, *Op. cit.*

21 Lopatovska, Irene y Smiley, Bobby, *Op. cit.*

22 Schamber, Linda, *Op. cit.*

23 Hallmark, Julie, *Op. cit.*, 2001.

24 Wilson, Tom Daniel y Walsh, Christina, *Information behavior: an interdisciplinary perspective*, 1996, v. 33, núm. 4, pp. 551-572.

25 Leckie, G. J., Pettigrew, K., Sylvain, C., "Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers", en *Library Quarterly*, 1996, v. 66, núm. 02, pp. 161-193.

presentado en la plataforma Googledocs. Los sujetos de la investigación serán 56 profesionales del área Meteorología que componen la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET). Se trata de un método directo que, según Villaseñor-Rodríguez, ofrece la ventaja de que es el propio usuario el que informa los datos necesarios para la investigación.²⁶

La elección de la institución mencionada anteriormente se hizo por considerar la relevancia científica y social de la misma en la producción de conocimiento técnico-científico sobre las cuestiones del tiempo y clima de España por el hecho de ser el canal oficial de difusión de la información meteorológica, reconocida por la Organización Meteorológica Mundial (OMM), una agencia especializada vinculada a la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Además del uso de cuestionarios, para la recogida de datos se utilizará la investigación bibliográfica, considerando que los procedimientos metodológicos en cuanto a esta última pueden ser así delineados:

- a) levantamiento bibliográfico a nivel nacional e internacional en fuentes bibliográficas primarias (libros, periódicos, actas de congresos, tesis y documentos electrónicos de Internet, entre otros documentos similares), secundarias (bases de datos textuales y referenciales tales como Lisa, Scielo, Scopus, Periódicos Capes, Web of Science, B-on entre otras) y terciarias (bibliografías, índices, catálogos colectivos, directorios y otros) del área de Ciencia de la Información.
- b) selección de documentos, en función de los criterios de pertinencia con respecto a los temas principales de esta investigación en portugués, inglés y español, con el período de publicación limitada a los últimos diez años, solo como enfoque inicial, sin limitación cronológica para referencias citadas en los documentos seleccionados.

26 Villaseñor-Rodríguez, Isabel, Estudios de usuarios de información: diseño metodológico e informe final, Barcelona: Editorial UOC, 2017.

- c) lectura y análisis de los textos seleccionados, que posibilitarán la creación de un referencial teórico con el cual podrán obtenerse elementos para un mayor entendimiento y comprensión más detallados sobre el comportamiento informativo de meteorólogos.

CONSIDERACIONES PARCIALES

La meteorología es un área de importancia estratégica y de imperiosa necesidad para el desarrollo social, político y económico de un país por presentar contribuciones importantes para el fundamento de la construcción del conocimiento científico y tecnológico que posibilita el desarrollo de las ciencias atmosféricas.

Sin embargo, es evidente la carencia de estudios que expliciten las características del comportamiento informativo en el ámbito de la meteorología, en la medida en que se recuperaron sólo seis investigaciones relacionadas al tema.

Se espera que este estudio pueda aportar significativas contribuciones al campo de la ciencias de la información, en especial en línea de investigación de comportamiento informativo, y que suscite otras discusiones sobre este tema.

BIBLIOGRAFÍA

Belter, Christopher W. y Kaske, Neal K., "Using bibliometrics to demonstrate the value of library journal collections", en *College & Research Libraries*, 2016, v. 4, núm. 1: 410-422.

Calva González, Juan José, *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*, México: Universidad Nacional Autónoma de México / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

Fisher, Karen E., Erdelez, Sandra y McKechnie, Lynne, *Theories of Information Behaviour*, New Jersey: ASIS&T, 2005.

- Frank, Emily P., Pharo, Nils, "Academic librarians in data information literacy instruction: a case study in Meteorology", en *College & Research Libraries*, 2016, v. 77, núm. 4: 01-20.
- González-Teruel, Aurora y Cerrejón, Maite Barrios, *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional: fundamentos y nuevos desarrollos*, Gijón: TREA, 2012.
- Hallmark, Julie, "Information seeking behavior of academic meteorologists and the role of information specialists", en *Science & Technology libraries*, 2001, v. 21, núm. 1-2: 53-64.
- Hallmark, Julie, "Information seeking behavior of meteorologists and other atmospheric scientists: acces and retrieval of cited references", en *Issues in Science and Technology Librarianship*, 2003, v. 40: 01-12.
- Leckie, G. J., Pettigrew, K., Sylvain, C., "Modeling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers", en *Library Quarterly*, 1996, v. 66, núm. 02,:161-193.
- Lopatovska, Irene y Smiley, Bobby, "Proposed model of information usuarios in crisis: the case of Hurricane Sandy", en *Information Research*, 2014, v. 19, núm. 01.: 01-12.
- Mueller, Suzana Pinheiro Machado, "A publicação da ciência: áreas científicas e seus canais preferenciais", em *DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação*, 2005, v. 6, núm. 1: 01-12.
- Murgatroyd, Peter Warren y Calvert, Philip, "Information seeking and information sharing behavior in the climate change community of practice in the Pacific", en *Science & Technology libraries*, 2013, v. 32, núm. 04: 379-401
- Pettigrew, K., Fidel, Raya y Bruce, H., "Conceptual frameworks in information behavior", en *Annual Review of Information Science and Technology*, 2001, v. 35: 43-78.
- Schamber, Linda, *Users' criteria for evaluation in usuarios information seeking and use situations*, 1991, Phd thesis. Doctor of Philosophy, Information transfer. Syracuse University.

Villaseñor-Rodríguez, Isabel, *Estudios de usuarios de información: diseño metodológico e informe final*. Barcelona: Editorial UOC, 2017.

Wenger, Etienne. "communities of Practice and Social Learning Systems", en *Organization*, 2000, v. 7: 225-246.

Wilson, Tom Daniel, "Human information behavior", en *Informing Science*, 2000, v. 3, núm. 2: 49-55.

Wilson, Tom Daniel y Walsh, Christina, *Information behavior: an interdisciplinary perspective*, 1996, v. 33, núm. 4: 551-572.

Los archivos municipales de la Comunidad de Madrid: fuentes de investigación del proyecto ALDICAM

CONCEPCIÓN MENDO CARMONA
Universidad Complutense de Madrid

INTRODUCCIÓN

Las necesidades de información de los estudiosos de la lengua (fuentes archivísticas originales) tratadas siguiendo criterios propios, son reveladas en la siguiente cita “[...] se ha percibido con claridad entre los filólogos la conveniencia de acudir de primera mano a los diplomas en busca de la información imprescindible para reconstruir estadios pasados de la lengua”.¹ Puede sorprender que estas demandas se planteen en la actualidad, cuando responden a los principios de la filología positivista de finales del XIX y principios del XX, pero la realidad es que entre las fuentes tradicionalmente empleadas para reconstruir la historia de la lengua ha primado el uso de las literarias. Sin embargo, ahora no se concibe el estudio diacrónico de una lengua sin acudir a su reflejo escrito, los documentos de la época, ya que en ellos se encuentran

1 Sánchez Prieto-Borja, P. *Criterios de edición de documentos hispánicos (Orígenes-siglo XIX) de la Red Internacional CHARTA*. Obtenido de la página web de la Red CHARTA. <http://www.corpuscharta.es/consultas.html> [Consultada: 25-02-2018]

los testimonios más cercanos a la realidad diaria del habla. Las necesidades informacionales de esta comunidad de usuarios requieren documentos de archivo editados de manera fehaciente.

El objetivo de este trabajo es exponer un proyecto pensado para atender las necesidades de los usuarios en el contexto actual de la sociedad de la información, se trata de la creación de un corpus digital cuya base de datos reúne documentos de muchos archivos municipales y constituye una herramienta centrada en demandas de información concretas. En este estudio se exponen las características de la investigación Atlas lingüístico diacrónico e interactivo de la Comunidad de Madrid (ALDICAM) centrando la atención en la importancia y novedad de las fuentes utilizadas para su realización, los archivos municipales de la Comunidad de Madrid, y cómo se han trabajado estas fuentes archivísticas para satisfacer las necesidades de información de una comunidad concreta de investigadores, los lingüistas.

Para ello, en primer lugar se explican brevemente los objetivos y características del proyecto ALDICAM; a continuación se analiza el patrimonio documental custodiado en los archivos municipales y su valor e interés para la consecución del proyecto, y por último se presentan los avances de la investigación y las múltiples posibilidades de estudio que el corpus digital ofrece en función de sus potenciales usuarios.

ATLAS LINGÜÍSTICO DIACRÓNICO E INTERACTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (ALDICAM)

El ALDICAM es un proyecto financiado por la propia Comunidad y el Fondo Social Europeo aún en fase de ejecución,² coordinado por el doctor Pedro Sánchez-Prieto Borja de la Universidad de Alcalá de Henares.

2 Ref.: H2015/HUM-3443.

Abarca el periodo cronológico comprendido entre los siglos XIII y XIX, y se circunscribe geográficamente a la actual Comunidad Autónoma de Madrid. El objeto es, como refleja el título, elaborar un atlas lingüístico que permita evidenciar las sucesivas fases de la evolución de la lengua de Madrid, y analizar la formación del habla de la región en el transcurso del tiempo; de ahí su calificativo de diacrónico. Frente a otros atlas lingüísticos, presenta las novedades de ser dinámico e interactivo: el usuario, no sólo el especialista, sino también el profano en la materia, puede interrogar a la base de datos, diseñada *ad hoc*, de acuerdo con múltiples parámetros (espacio, tiempo, ámbito de emisión del documento, tipología documental, materia, etc.) acotando los términos y las condiciones de la consulta a sus necesidades o intereses, y proyectar los resultados de la búsqueda en el mapa de la Comunidad de Madrid, situando los datos obtenidos en el lugar en que se documentan; es decir, trasladándolos a la ubicación exacta (villa, aldea o paraje) donde se redactaron los documentos que revelan las variantes del lenguaje.

El equipo humano que lleva a cabo esta investigación procede de distintas disciplinas: archivística, paleografía, historia general, historia de la lengua y la dialectología, porque era conveniente constituir un grupo de trabajo conocedor del documento desde todas las perspectivas posibles de estudio. Este interés se explica porque aunque el habla de la Comunidad de Madrid ha sido estudiada desde un punto de vista sincrónico,³ faltan medios para

3 Pueden consultarse los siguientes trabajos: Almeida, B. Scriptores con bajo y medio nivel socioeducacional en documentos del siglo XIX del Archivo Municipal de Alcalá de Henares: acercamiento a sus usos gráficos. En: Díaz Moreno, R. y Belén Almeida (eds.): *Estudios sobre la historia de los usos gráficos en español*. Lugo: Axac, 2014, 167-210. Alvar, M. *Diccionario de madrileñismos*. Madrid: La Librería, 2011. Bustos Gisbert, E. y Santiago, R. *Para un nuevo planteamiento de la llamada "norma madrileña"* (Siglos XVI y XVII). En: T. Echenique Elizondo y J. P. Sánchez Méndez (coords.). *Actas del V Congreso Internacional de Historia de la lengua Española*. Madrid: Gredos, 2000, 1123-1136. Cestero Mancera, A.M., Molina Martos, I. y Paredes García, F. (eds.). *Patrones sociolingüísticos de Madrid*. Berna: Peter

que el investigador pueda analizar los usos lingüísticos madrileños a lo largo del tiempo, objetivo que solo puede lograrse a partir de documentos originales y editados de manera fidedigna, lo que implica un conocimiento de materias muy distintas, desde las ciencias y técnicas historiográficas, a la filología y la lingüística.⁴

LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Localización de las fuentes archivísticas

La Comunidad de Madrid es una región autónoma de España situada en el interior de la península ibérica, en la Meseta central; se organiza territorialmente en 179 municipios, entre ellos la ciudad

Lang, 2015; García Mouton, P., y Molina Martos, I. Trabajos sociodialectales en la Comunidad de Madrid. *Revista de Filología Española*, LXXXIX, 1º (2009), 175-186. Ruiz Martínez, A. *Estudio lingüístico del nordeste de la Comunidad de Madrid*. Universidad de Alcalá: Servicio de Publicaciones, 2003. Vázquez Balonga, D. *Léxico en la documentación de Toledo y Madrid en los siglos XVI-XVII*. Tesis doctoral inédita dirigida por el doctor Pedro Sánchez-Prieto Borja. Universidad de Alcalá, 2015.

- 4 El proyecto se constituye en un consorcio de tres grupos de investigación principales y otros asociados: el Grupo de Investigación de Textos para la Historia del Español (GITHE) está dirigido por el doctor Pedro Sánchez-Prieto Borja, formado por investigadores de la Universidad de Alcalá y de otras instituciones, y cuenta con una larga experiencia en edición y estudio de documentos españoles antiguos [http://textoshispanicos.es/index.php?title=P%C3%A1gina_principal]; el grupo (CALIHE) Cambio Lingüístico e Historia de Español, formado por dos investigadores del Instituto de Lengua, Literatura y Antropología del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), María Jesús Torrens Álvarez y Mariano Quirós; y el Grupo de Investigación de Archivos y Patrimonio Documental (ArPaDoc) [<http://arpadoc.blogspot.com.es/>] formado por historiadores, paleógrafos y documentalistas de la Facultad de Ciencias Documentales de la Universidad Complutense de Madrid dirigido por Concepción Mendo Carmona; actualmente ha cambiado su denominación por SCRINIUM [<https://scriniumcomplutense.blogspot.com.es/>].

de Madrid, capital de la comunidad y también del país, y en 784 entidades singulares de población. Así pues, existen 179 archivos municipales que “tienen como misión la conservación, organización y servicio de los documentos producidos y recibidos por sus respectivos ayuntamientos en el ejercicio de sus funciones”.⁵

Los archivos de la Comunidad de Madrid, que son las fuentes de esta investigación, constituyen un sistema integrado por varios subsistemas: los archivos de la Asamblea y del Consejo de Gobierno y la Administración de la comunidad autónoma, el subsistema de archivos municipales de la Comunidad de Madrid, el de los archivos de la Iglesia ubicados en el territorio de la comunidad y el de los archivos de empresa de la misma.⁶

El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid es la cabeza del sistema, alberga también

[...] los fondos de archivo de las instituciones antecesoras de la Comunidad así como los fondos, documentos o colecciones de instituciones o personas públicas o privadas que no pudiendo atender adecuadamente estos bienes ingresen en él mediante convenio de depósito, donación u otro régimen, si se considera oportuno.⁷

Destacan por su interés para este proyecto los fondos de las instituciones benéfico-asistenciales antecesoras a la Comunidad en materia de sanidad y previsión social; se trata de los documentos producidos o reunidos por estas instituciones y establecimientos

5 Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid. («BOE» núm. 138, de 10 de junio de 1993). T. II, cap. V, art. 24.

6 Ley 4/1993, de 21 de abril, T. II, cap. I, art. 11.

7 Ley 4/1993, de 21 de abril. T. II, cap. I, art. 14. Véase también, Duplá del Moral, A. El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid como cabeza del subsistema madrileño de archivos, como Centro de Archivo y como Centro Director del Sistema de Archivos de la Comunidad de Madrid. En: *Arxius nacionals, regionals i generals en els seus marcs territorials. Simposio*. Coord. por Josep Maria Sans i Travé. Generalitat de Catalunya: Departament de Cultura, 1997, 71-121.

de origen privado que, desde el siglo XVI al XIX, se habían encargado de la asistencia a los desamparados en el ámbito de la provincia de Madrid y que, como consecuencia de la aplicación de las leyes de beneficencia implantadas a mediados del siglo XIX, se extinguen o pasan a formar parte de la red asistencial de la Diputación Provincial de Madrid; la más significativa de ellas la Casa Maternidad o Inclusa. La mencionamos aquí aunque queda fuera del ámbito de los archivos municipales por constituir una de las fuentes de mayor relevancia para la investigación porque muchos de sus documentos reflejan de forma fidedigna los registros lingüísticos más bajos de la sociedad madrileña, en concreto las notas de abandono que acompañaban a los niños que eran entregados en estas instituciones.⁸

El Archivo Regional⁹ reúne también fondos municipales custodiados en el marco de las subvenciones que la Comunidad viene concediendo desde 1984 a los municipios de la región para la protección del patrimonio documental madrileño. Como consecuencia de esta política, se pueden consultar en el archivo los documentos de setenta municipios madrileños. En unos casos se trata de *fondos depositados*, pues el ayuntamiento al que pertenecen carece de medios suficientes para garantizar su custodia y conservación (37 municipios depositaron sus fondos más antiguos en el arcm); en otros, son fondos digitalizados o microfilmados para la reproducción o restauración de sus documentos cuyos originales permanecen en el propio municipio (33 ayuntamientos).

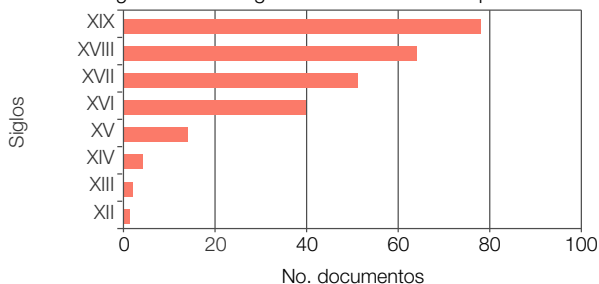
Además, hay que contar con los archivos conservados en las instituciones municipales, como se dijo más arriba, cuya cifra asciende a 179, muchos de ellos con archiveros a su cargo. Hay que poner de manifiesto que algunos de estos archivos perdieron

8 Díaz Moreno, R., Martínez Sánchez, R. y Sánchez-Prieto Borja, P. Los documentos de la Inclusa de Madrid: su valor para la historia de la escritura y de la lengua del s. XIX. En: José Luis Ramírez Luengo (coord.). *Por sendas ignoradas. Estudios sobre el español del siglo XIX*. Lugo: Axac, 2014, 33 -60.

9 Página web institucional. <http://www.madrid.org/archivos/> [Consultada: 25-02-2018]

sus documentos más antiguos en determinados momentos históricos como la Guerra de Independencia o la Guerra Civil española, por lo que la cronología de los documentos conservados es muy diversa. Hay fondos que se inician en el siglo XII, así el archivo de Villa de Madrid, que además es el más voluminoso por haber sido la capital del reino desde 1561. Asimismo, el de Alcalá de Henares con documentos que datan del siglo XIII y son fiel reflejo de la actividad municipal. De gran interés son las series: libros de actas de pleno, libros de hacienda, y la documentación sobre sanidad y asistencia social, que incluye instituciones desaparecidas como el Hospital de Santa María la Rica. Arganda del Rey y Torrelaguna conservan documentos de la actividad municipal desde el siglo XIV, con fondos notariales que evidencian la vida cotidiana y la lengua de las gentes de este pueblo madrileño. Chinchón reúne la documentación generada por el concejo desde el siglo XV, lo que permite conocer la historia del municipio desde el punto de vista de las relaciones que se establecen entre sus habitantes y la organización municipal, y entre ésta y los organismos supramunicipales; documentación de gran interés es la colección de los Condes de Chinchón que contiene la correspondencia que se produjo entre el concejo y los condes en torno a los asuntos municipales. A partir del siglo XVI, destacan municipios como Daganzo o el Escorial en interés y volumen, y la cifra de ayuntamientos va ascendiendo a partir de esta fecha.

Imagen 1. Cronología de los fondos municipales



Fuente: elaboración propia.

El municipio: sujeto productor de la documentación

El municipio es la institución administrativa más cercana al ciudadano, de ahí su importancia como reflejo de las relaciones que se establecen en la sociedad. El concejo es, además, una de las organizaciones más antiguas peninsulares, nace en la Edad Media en el momento en que las asociaciones vecinales se constituyen en sujetos de derecho generadoras de un orden de relaciones jurídicas, el gobierno local. En el medievo se reafirma el núcleo vecinal con una gran autonomía y organización política, de ahí la gran particularidad y heterogeneidad del movimiento municipal peninsular, aunque siempre supone un espacio territorial determinado y la formación de una estructura que dirige y gestiona los intereses comunes. Esta entidad, llámese según los distintos momentos históricos concejo, municipio o ayuntamiento, está sometida a un poder superior, aún respetando su autonomía; se van perfilando así los distintos círculos de relaciones sociales –agrupaciones que reciben según su extensión y época los nombres de partido, provincia, región, comunidad, etc.–, en los que se van configurando las estructuras político-administrativas del Estado. Frente a todas ellas, la característica principal del municipio es la relación de vecindad, que comprende coexistencia y solidaridad, y se establece entre las personas que habitan en ese círculo, constituyéndose en un sistema complejo de servicios vecinales públicos. Las conexiones que se desenvuelven en ese espacio común abarcan todas las actividades que desarrolla una persona o comunidad, y los documentos en que se plasman esas relaciones son el espejo de “una sociedad total, que abraza la vida entera sin limitarse a ningún fin particular”.¹⁰

La historia de la institución municipal tiene un largo recorrido y no es objeto de este trabajo; sí lo es, por el contrario, resaltar las múltiples funciones que siempre ha desempeñado puesto que cada una de estas actividades se han plasmado en numerosos documentos

10 Definición de Giner y Calderón tomada de la voz Municipio. *Enciclopedia Jurídica Española*. Barcelona, Francisco Seix, editor, 1910, T. 23, p. 131.

que constituyen el patrimonio documental municipal base de esta investigación. Se pueden concretar en cuatro áreas: gobierno, administración, servicios y hacienda.

Las funciones incluidas en el término gobierno comprenden las facultades ejecutivas del ayuntamiento. Entre los documentos más significativos de este ámbito y a modo de ejemplo sobresalen los libros de actas que recogen las deliberaciones y acuerdos de los miembros de las corporaciones locales, por lo que son el espejo de la vida en el municipio, de sus problemas y actividades cotidianas; resultan muy curiosos los de Moralarzal.¹¹ También son interesantes las ordenanzas municipales, conjunto de normas que tenía cada comunidad para el buen orden de los múltiples asuntos de organización y convivencia de los vecinos; muchas de ellas regulan los oficios y abastecimiento de las villas que proporcionan un rico vocabulario propio de una colectividad y época. Resultan muy sugerentes las ordenanzas de la villa de Madrid sobre el curtido de las pieles y su aprovechamiento en la industria del calzado. La variedad de términos propios de las profesiones de zapateros y curtidores es una de las razones de su interés en este proyecto. Quiero mencionar aquí el fuero de Madrid, compilación de normas escritas para administrar la vida local que concedió el rey Alfonso VIII de Castilla en 1202. A diferencia de otros ordenamientos, emanados de la autoridad real, éste fue redactado por la Asamblea General de Vecinos reunida en la plaza de la Villa, precedente del Concejo de Madrid. Los preceptos incluidos en el fuero reglamentan el derecho penal y procesal, así como la vida política y administrativa de la localidad y su territorio.

Administración incluye las competencias internas de la institución, tales como personal, patrimonio, contratación o servicios jurídicos, entre las más importantes. Son muchos y variados los documentos localizados y seleccionados por la riqueza de su contenido, así un contrato entre el ayuntamiento de Chinchón y un relojero que se compromete a hacer una máquina nueva para la

11 Están siendo transcritos y estudiados por la autora de este trabajo.

iglesia de la villa y en el documento se fijan las condiciones a las que se obligan ambas partes;¹² el pleito por el derecho y disfrute del agua del río Pez cuya sentencia establece su uso para el riego por los habitantes de Moralarzal y Cerceda.¹³

Hacienda abarca todos los aspectos relacionados con la gestión económica, la gran mayoría de los documentos conservados por los ayuntamientos se refieren a actividades contables, fiscales o presupuestarias. En el archivo de Chinchón se documentan varios recibos fechados en el siglo XV empleando el término árabe equivalente: albalá;¹⁴ también resulta curiosa la carta de pago del conchejo al artesano que arregló de los órganos de la Iglesia.¹⁵

Servicios engloba las funciones y actividades desarrolladas por el ayuntamiento para satisfacer las necesidades y demandas de la población: ordenación del territorio, abastos y consumo, transporte, orden público, sanidad, beneficencia, educación, etcétera. Son innumerables los documentos generados en el ejercicio de estas actividades, y de enorme valor por la cercanía a los problemas diarios del vecino: licencias de obras, control de epidemias y epizootias, posturas y contratos para el abastecimiento de alimentos básicos, servir oficios públicos, etcétera. Destacan por el vocabulario que contienen las actas de entrega de herramientas por parte del ayuntamiento a quienes se comprometían a desempeñar el oficio de herrero.¹⁶ Sirva esta pequeña muestra para comprender el valor de los archivos municipales como fuentes de investigación.¹⁷

12 1577 marzo 29 (Chinchón, Madrid, España). Archivo Municipal de Chinchón, Signatura 15910_000.

13 1596 [enero] 22 (Cercedilla, Madrid, España). Archivo Municipal de Moralarzal, Signatura 114.

14 Albalá del bachiller Sancho García en pago del salario del año 1463. Archivo Municipal de Chinchón, Signatura 16846_000.

15 1470 noviembre 14 (Chinchón, Madrid, España). Archivo Municipal de Chinchón, Leg. nº 68, 2ª serie, Signatura 16266_000.

16 1620 junio 30 (Moralzarzal, Madrid, España). Archivo Municipal de Moralarzal, Signatura 30, II, fol. 113r-113v.

17 Sobre este aspecto puede consultarse el trabajo de Cayetano Martín, C. y García Ruipérez, M. La investigación científica y los archivos municipales.

Tratamiento de las fuentes archivísticas: el corpus digital

Para su elaboración, se ha seguido una metodología muy depurada y una planificación en sucesivas fases de trabajo. El primer paso consistió la visita a los archivos para conocer los fondos documentales. Era preciso examinar una ingente masa de documentación para preseleccionar un material amplio que posteriormente se fotografiaría o se obtendrían copias digitales.¹⁸ La segunda fase se centró en la elección de documentos, ya que de todo el material previamente seleccionado se fueron escogiendo para su edición los que denotaban un mayor interés lingüístico y se consideraban más significativos respecto de los parámetros: archivo de procedencia, localidad, fecha, tipología, contenido, registro lingüístico; todo ello con la finalidad de obtener un corpus altamente representativo desde el punto de vista cronológico, geográfico y sociolingüístico.

Los documentos seleccionados son objeto de una triple edición: facsímil, transcripción paleográfica y presentación crítica, justificada por la imposibilidad de proporcionar en una sola toda la información que el estudioso demanda, y complementarias entre sí, ya que la imagen facsimilar posibilita la comprobación de las lecturas frente a posibles errores y es indispensable para paleógrafos y diplomáticos; la transcripción paleográfica refleja todos los pormenores de la escritura (grafías, unión y separación de palabras, puntuación del documento, usos de mayúsculas y minúsculas), lo que permite poner de relieve el sistema gráfico y proponer la evaluación fonética de las grafías; la presentación crítica tiene un carácter interpretativo, por lo que se regularizan las características gráficas de los documentos; intervienen en la unión y separación de palabras, mayúsculas y minúsculas, puntuación acorde con la sintaxis del texto y acentuación de acuerdo con las normas

En: *La investigación y las fuentes documentales de los archivos. I y II Jornadas sobre investigación en archivos*. Guadalajara: ANABAD Castilla-La Mancha: Asociación de Amigos del Archivo Histórico Provincial, 1996, 623-39.

18 Se han firmado convenios de digitalización con los archivos de Morálzarzal, El Escorial y el Hospital de San José de Getafe.

actuales de la Real Academia Española, es conveniente para estudiar la morfología, la sintaxis y el léxico, además de favorecer los estudios históricos. Estos criterios de edición han sido establecidos por la red internacional CHARTA.¹⁹

Las transcripciones van precedidas de una cabecera en la que se indica el número identificativo del documento en el corpus, la data cronológica y tópica siempre que sea posible, archivo y signatura, regesto o resumen del documento, ámbito de emisión del documento (legislativo, judicial, económico, administrativo, eclesiástico, señorial, notarial, privado), tipología jurídica y materias.

Se ha elaborado una base de datos que se incorporará a la web. Cada elemento de la cabecera del documento constituye un campo de la base de datos lo que multiplica las consultas puesto que las posibilidades de filtrado por uno o varios de ellos son enormes. Estos resultados se pueden exportar directamente al mapa de la Comunidad de Madrid, permitiendo el análisis de las diferencias lingüísticas en virtud de las variadas procedencias geográficas y niveles socioculturales. Además, permite realizar los correspondientes análisis cuantitativos.

AVANCES DE LA INVESTIGACIÓN

Es conveniente señalar que el proyecto se encuentra todavía en fase de ejecución. Siguiendo el cronograma establecido nos situamos aún en la etapa de elaboración del corpus, aunque ya se han ido realizando estudios puntuales que están en vías de publicación, y sobre todo se manifiesta de forma muy clara el mapa de líneas de investigación que se presentan para un inmediato futuro. Hasta el momento se han transcrito 725 documentos, que corresponden a veinte municipios. La mayor parte de ellos son notas de

19 Sánchez Prieto-Borja, P. *Criterios de edición de documentos hispánicos (Orígenes-siglo XIX) de la Red Internacional CHARTA*. Obtenido de la página web de la Red CHARTA. <http://www.corpuscharta.es/consultas.html> [Consultada: 25-02-2018]

abandono (250), son textos escuetos, en ocasiones una sola palabra, que acompañaban a los niños que eran entregados por sus parientes a la inclusa; carecen en su mayoría de data, aunque los niños dejados en la institución procederían de las villas y aldeas cercanas a Madrid; también es elevado el número de documentos de la Villa, próximo a los doscientos. El objetivo es conseguir que en el corpus contenga el mayor número posible de textos editados y lograr que procedan de todos y cada uno de los municipios de la comunidad.

Imagen 2. Mapa de lugares de procedencia de los documentos editados



Como se aprecia en el mapa, ya son muchos los lugares documentados en el corpus. Por lo que se refiere a las investigaciones en curso, hay que decir que se han centrado fundamentalmente en el estudio del habla de Madrid, motivo que ha puesto de relieve las necesidades de información de los lingüistas y ha conducido a la elaboración del corpus. Los análisis realizados hasta el momento permiten establecer ya algunas conclusiones:

- Se pueden documentar de forma fidedigna desde el siglo XVI los diferentes niveles sociolingüísticos: el alto, representado por los profesionales de la escritura; el estadio intermedio corresponde a los miembros de las instituciones administrativas, personas que se manejan con el uso de la pluma pero de formación más básica, y el nivel bajo, que suele corresponder a particulares que emplean la escritura de forma excepcional. Un análisis de estos niveles ha sido realizado para los fondos de instituciones benéficas con excelentes resultados.²⁰
- El examen llevado a cabo con documentación madrileña ha demostrado que en la Edad Media se seguía, sin apenas excepciones, un sistema etimológico y que, entre los siglos XV y XVI se extendieron los usos leístas y laístas incluso en plural, que sólo la norma culta pudo detener.
- Otro aspecto analizado es un supuesto seseo que se manifiesta gráficamente con una indistinción s/c,z,ç (Zanches, bautisado, llámace), fenómeno que está siendo ya objeto de publicaciones por parte de miembros del equipo.²¹ Además de los estudios de la lengua madrileña, el corpus ofrece múltiples posibilidades de investigación para los investigadores de la cultura escrita:

20 Sánchez-Prieto Borja, P. y Vázquez Balonga, D. Hacia un corpus de beneficencia en Madrid (siglos XVI a XIX). *Scriptum digital*. 6 (2017), 83-103.

21 Sánchez-Prieto Borja, P. y Vázquez Balonga, D. “¿Seseo en el centro peninsular?”. *Revista de Historia de la Lengua Española*, 10 (2016), 201-207.

- La evolución de los sistemas de escritura desde el siglo XIII, periodo de dominio gráfico del sistema gótico hasta la generalización de la humanística en el XIX, incluyendo en ese lapso de tiempo momentos de degeneración de la vieja escritura que conviven con la implantación de la nueva dando lugar a sistemas mixtos, bien caracterizados.
- El nivel de alfabetización de la población, en algunos casos en documentos del siglo XVI, pero sobre todo a partir del XVII, en que la capacidad de escribir alcanza a amplios grupos de la sociedad, se pueden establecer estadios de uso de la escritura: un nivel elemental que apenas alcanza a trazar el nombre propio para suscribir los documentos, muchos particulares plasman, aún con dificultad, su firma para validar actos jurídicos en los que intervienen; un nivel usual, presente en la gran mayoría de los documentos municipales, característico de quienes usan la escritura a diario con fines eminentemente prácticos, se documenta en escritos de personas que se dirigen a las autoridades municipales para formular una queja o una petición, y en los oficiales de estas instituciones; y el nivel de los profesionales de la escritura, como los notarios, cuyo dominio de la pluma se aprecia en todos los elementos que conforman el texto escrito logrando no solo perfección en la escritura sino belleza y claridad en su conjunto.
- Desde el punto de vista de los estudios diplomáticos, el corpus posibilita el estudio tipos documentales mal conocidos y su evolución en el tiempo, configurando a veces nuevas tipologías o simplemente modificando las estructuras internas y la apariencia externa pero permaneciendo inmutables en su función.

No olvidemos el valor que tienen estos para la historia local: económica, política, social, de las mentalidades, etcétera, incluso para el estudio del cambio climático, que tanto preocupa en este momento.

Por último, los vecinos de estos municipios o simplemente curiosos encontrarán en estas escrituras, que estarán disponibles

para todos los públicos a través de la web, interesantes lecturas sobre contratos, pleitos, denuncias, epidemias, o recetas medievales para curar el dolor de cabeza y aclarar la vista,²² etcétera.

BIBLIOGRAFÍA

Almeida, B. Scriptores con bajo y medio nivel socioeducacional en documentos del siglo XIX del Archivo Municipal de Alcalá de Henares: acercamiento a sus usos gráficos. En: Díaz Moreno, R. y Belén Almeida (eds.): *Estudios sobre la historia de los usos gráficos en español*. Lugo: Axac, 2014: 167-210.

Alvar, M. *Diccionario de madrileñismos*. Madrid: La Librería, 2011.

Archivo Regional de la Comunidad de Madrid. Página web institucional. <http://www.madrid.org/archivos/> [Consultada: 25-02-2018]

Bustos Gisbert, E. y Santiago, R. Para un nuevo planteamiento de la llamada “norma madrileña” (Siglos XVI y XVII). En: T. Echenique Elizondo y J. P. Sánchez Méndez (coords.). *Actas del V Congreso Internacional de Historia de la lengua Española*. Madrid: Gredos, 2000: 1123-1136.

Cayetano Martín, C. y García Ruipérez, M. La investigación científica y los archivos municipales. En: *La investigación y las fuentes documentales de los archivos. I y II Jornadas sobre investigación en archivos*. Guadalajara: ANABAD Castilla La Mancha: Asociación de Amigos del Archivo Histórico Provincial, 1996: 623-39.

Cestero Mancera, A.M., Molina Martos, I. y Paredes García, F. (eds.). *Patrones sociolingüísticos de Madrid*. Berna: Peter Lang, 2015.

22 s.f. [s. XVI] (s.l. [Chinchón, Madrid, España]). Archivo Municipal de Chinchón, Signatura 16415_000.

- Díaz Moreno, R., Martínez Sánchez, R. y Sánchez-Prieto Borja, P. Los documentos de la Inclusa de Madrid: su valor para la historia de la escritura y de la lengua del s. XIX. En: José Luis Ramírez Luengo (coord.). *Por sendas ignoradas. Estudios sobre el español del siglo XIX*. Lugo: Axac, 2014: 33-60.
- Duplá del Moral, A. El Archivo Regional de la Comunidad de Madrid como cabeza del subsistema madrileño de archivos, como Centro de Archivo y como Centro Director del Sistema de Archivos de la Comunidad de Madrid. En: *Arxius nacionals, regionals i generals en els seus marcs territorials. Simposio*. Coord. por Josep Maria Sans i Travé. Generalitat de Catalunya: Departament de Cultura, 1997: 71-121.
- Enciclopedia Jurídica Española*. Barcelona, Francisco Seix, editor, 1910.
- García Mouton, P., y Molina Martos, I. Trabajos sociodialectales en la Comunidad de Madrid. *Revista de Filología Española*, LXXXIX, 1º (2009): 175-186.
- Ruiz Martínez, A. *Estudio lingüístico del nordeste de la Comunidad de Madrid*. Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, 2003.
- Sánchez Prieto-Borja, P. *Criterios de edición de documentos hispánicos (Orígenes-siglo XIX) de la Red Internacional CHARTA*. Obtenido de la página web de la Red CHARTA. <http://www.corpuscharta.es/consultas.html>. Consultada el 25-02-2018.
- Sánchez-Prieto Borja, P. y Vázquez Balonga, D. Hacia un corpus de beneficencia en Madrid (siglos XVI a XIX). *Scriptum digital*. 6 (2017): 83-103.
- Sánchez-Prieto Borja, P. y Vázquez Balonga, D. ¿Seseo en el centro peninsular? *Revista de Historia de la Lengua Española*, 10 (2016): 201-207.
- Vázquez Balonga, D. *Léxico en la documentación de Toledo y Madrid en los siglos XVI-XVII*. Tesis doctoral inédita dirigida por el doctor Pedro Sánchez-Prieto Borja. Universidad de Alcalá, 2015.

ANEXOS

Anexo 5. Triple edición de un documento del corpus

Archivo Municipal de Chinchón, Leg. nº 243, 2ª serie, Signatura 16846_000

1464 agosto 14 s. l. [(Chinchón, Madrid, España)]

Recibo del bachiller Sancho García en pago del salario del año 1463 por el concejo de Chinchón.

Papel (80 x 220 mm)

Buen estado de conservación

Económico

Recibo

Salarios

Transcripción paleográfica

{1} [*mano 1*] yo el bachill<e>r sancho g<arci>a conosco q<ue> Reçebi de vos f<e>rrend
m<art>jn<e>z en no<m>bre del conçejo {2} de chincho<n> çientm<a>r<auedi>s p<ar>a en
cue<n>ta delos m<a>r<auedi>s q<ue> ove de av<er> del d<ic>ho conçejo de ensalario {3}
del an<n>o q<ue> paso de sesenta & tres & por q<ue> es v<er>dad / di vos este aluala fir-
mada de mj no<m>bre {4} f<ec>ho a ocho dias de Agosto de sesenta & q<ua>tro An<n>os
[*mano 2*] En q<ua>ntia çient m<a>r<auedi>s [firmado: San<cho> | G<a>r<c>j<a>] [rúbrica]

Presentación crítica

{1} [*mano 1*] Yo, el bachiller Sancho García, conosco que recibí de vos Ferrand Martínez,
en nombre del concejo {2} de Chinchón, cient maravedís para en cuenta de los maravedís
que ove de aver del dicho concejo de en salario {3} del año que pasó de sesenta e tres; e
porque es verdad di vos este alvalá firmada de mi nombre. {4} Fecho a ocho días de agosto
de sesenta e cuatro años. [*mano 2*] En cuantía çient maravedís. Sancho | García.

Cerca o lejos de los archivos históricos en el Perú

ELIZABETH GLADYS ASCENCIO JURADO

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

LUIS ERNESTO CARRASCO BENITES

Grupo La República Publicaciones

INTRODUCCIÓN

Los archivos históricos en el Perú, como todas las organizaciones de su categoría en el mundo, son entidades que conservan los registros personales y los de las instituciones en todo tipo de soporte, de tal manera que nos vinculan permanentemente por intermedio de una línea de tiempo. De ahí su valor estratégico, pues trascienden mediante sus servicios de información en diferentes modalidades (lectura en sala, búsqueda de documentos, préstamo de documentos, transcripción de documentos, exposiciones documentales, entre otros).

La consulta de los usuarios en los archivos ha ido evolucionando a la par de casi todos los procesos archivísticos. Según recomiendan algunos expertos, es necesario explorar en qué momento los usuarios se dirigen a los archivos, así como también dónde, cómo y en qué situación los documentos son utilizados.¹ Además, es

1 Orbach, B. (1991). The view from the research's desk: Historians perceptions of research and repositories, en *The American Archivist*. V.54(Nº1).

importante entender cómo estos perciben las relaciones entre los documentos y otras fuentes de información que usan.

A los archivos, de manera directa o indirecta, se accede mediante los servicios de información que en ellos se ofrece para la consulta en base a los documentos que se conservan en diversos soportes: pergamino, papel, cinta magnética, electrónico y digital.

A simple vista se percibe que los documentos más consultados –que de suyo ya tienen valor permanente– son los históricos, y luego los culturales y sociales, pues son confiables para referenciar las investigaciones, tales como biografías, genealogías, testamentos, escrituras públicas, registros de propiedad, etcétera.

Si bien existen ciertas evidencias como las boletas de pedidos y los cuadernos de registros de solicitudes, entre otros, acerca de los temas más consultados, los archiveros (profesionales o técnicos en archivística) han realizado pocos estudios relacionados con la satisfacción de los usuarios, mas han concentrado sus esfuerzos en ciertos procesos archivísticos: organización, selección, descripción y conservación, dado que su labor está inmersa dentro de los trámites burocráticos, sobre todo, al servicio de la gestión pública.

Es importante resaltar la calidad profesional de los archiveros peruanos en cuanto a la aplicación de los procesos archivísticos. Su experiencia es importante en el empoderamiento regional tanto en las buenas prácticas que muestran en las diversas instituciones públicas y privadas en las que se desempeñan, como en fortalecer la formación de nuevos archiveros mediante la Escuela Nacional de Archiveros.

Pero, ¿por qué los archivos históricos en el Perú ponen énfasis en la custodia, la organización y el tratamiento de los documentos más que a la identificación de las necesidades y satisfacción de la información de sus usuarios? Para perfilar algunas respuestas, enfocamos nuestra atención y revisión de la literatura en del Archivo General de la Nación en el Perú, institución pública que también es el centro coordinador del Sistema Nacional de Archivos encargado de acopiar, en todo el país, los bienes culturales y conservar el legado de la nación peruana, a las futuras generaciones que requerirán del servicio documental.

Por tal razón, es importante conocer a los usuarios, saber sus características, tener un perfil de cada uno de ellos de acuerdo con un modelo identificado o diseñado mediante un método, una técnica e instrumentos aplicados a una población de usuarios previamente seleccionados. Es decir, conocer a todos los usuarios a profundidad mediante una metodología científica.

Pero en las indagaciones realizadas no se han hallado indicadores como resultado de los análisis del servicio a los usuarios en los archivos. En esta era de la Sociedad de la Información es necesario saber de quienes acuden al Archivo General de la Nación en el Perú u otros archivos históricos qué buscan, cómo buscan, cuándo buscan, dónde buscan, si les satisface lo que encuentran y qué hacen los archivos históricos para lograr una cercanía con sus usuarios, entre otras interrogantes más.

Las respuestas a estas preguntas se obtendrían realizando estudios de usuarios, instrumentos de gestión debidamente planificados en los que se aplican metodologías con participación de diferentes actores; por ello, aspiramos en esta oportunidad a presentar una visión panorámica del estado de los archivos históricos en el Perú, enfocándonos en el Archivo General de la Nación para explicar la necesidad e importancia de incluir dentro de las políticas archivísticas la realización de Estudios de Usuarios de los archivos que están adscritos también al Sistema Nacional de Archivos en el Perú.

Lograr el acercamiento de la ciudadanía en general a los archivos significa cerrar el ciclo de la cadena documental porque es ella la que les da vida y razón mediante la consulta, además de que contribuye a la retroalimentación documental y a la generación de nuevo conocimiento a la sociedad.

Asimismo, los usuarios constituyen la unidad de medida para evaluar si los recursos archivísticos: presupuesto, personal, infraestructura, materiales especiales y tecnología satisfacen las expectativas al momento del servicio que se otorga. Algunos datos existen en el II Censo Nacional de Archivos-2014, que se aplicó a entidades públicas, notarías, arzobispados y obispados-II CENAR 2014, realizado por el Archivo General de la Nación del Perú.

LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS EN EL PERÚ

Los archivos históricos son las entidades que por su naturaleza cumplen un rol importante en la sociedad porque custodian y preservan nuestra memoria personal y colectiva a través del tiempo. En el Perú es el Archivo General de la Nación (AGN) el organismo público, actualmente adscrito al Ministerio de Cultura, que establece la política nacional para la conservación del patrimonio documental de la nación y es a su vez el órgano rector del Sistema Nacional de Archivos.

El AGN tiene entre otras funciones promover, difundir y ampliar el acceso de los servicios archivísticos a los ciudadanos, poniendo a su disposición las fuentes documentales que custodia dentro del marco del Decreto Ley N°19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación; Ley N°25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos y la Ley N°28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, tal como lo indican en sus instrumentos de gestión institucionales.

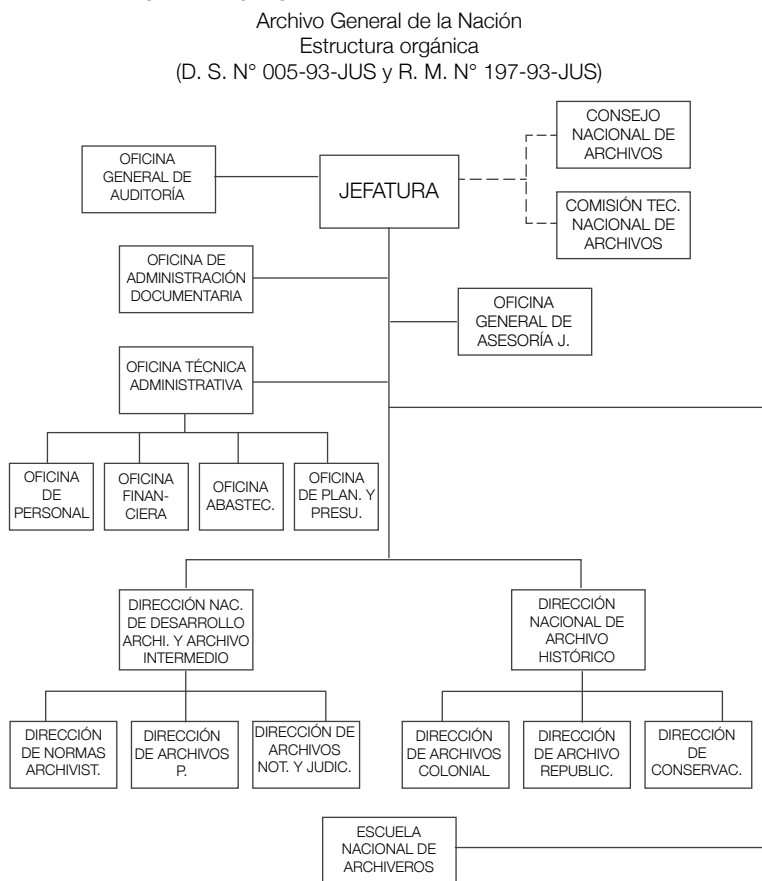
El Archivo de la Nación es creado el 15 de mayo de 1861 durante el gobierno del mariscal Ramón Castilla. Su primera sede se estableció en la Biblioteca Nacional del Perú y sus primeros fondos documentales fueron los provenientes de los archivos de la Contaduría General de Rentas Estancadas, Temporalidades, Correos y los Fondos del Tribunal de Minería.

En 1890 se acopia la documentación de Cajas Reales, Aduanas y de Real Hacienda, que se hallaba depositada en el Ministerio de Hacienda; a partir de esa fecha, el Archivo Nacional pasa por varias reformas institucionales desde su sede en el Palacio de Justicia, luego en el Instituto Nacional de Cultura, Decreto (Ley N°19268); finalmente, en 1972, el Archivo Nacional cambia de denominación por Archivo General de la Nación (AGN), como órgano de ejecución de dicho instituto a partir del cual se amplía su cobertura jurisdiccional con la creación de los archivos departamentales.

Mediante la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia, en 1981 el Archivo General de la Nación pasa a ser un organismo público descentralizado del Ministerio de Justicia, con autonomía administrativa

y presupuestal. Con esta decisión, se da importancia a la consolidación de dos órganos generales encargados de ejecutar la política archivística del Estado peruano, estos son: la Dirección Nacional de Desarrollo Archivístico y el Archivo Intermedio y la Dirección Nacional de Archivo Histórico. La figura 1 representa la actual estructura del Archivo General de la Nación.

Figura 1. Organigrama del Archivo General de la Nación



Fuente: AGN, 2018.

De acuerdo con esta estructura funcional, la Dirección Nacional de Archivo Histórico conserva los testimonios escritos de los acontecimientos que han protagonizado los peruanos en cinco siglos. Estos registros tienen valor permanente y por ello constituyen la memoria de la nación. Progresivamente van incrementándose con los nuevos documentos que al adquirir el valor permanente se van incorporando a este nivel de archivo para conservarlos a perpetuidad. Es uno de los archivos más importantes del país porque a lo largo de su existencia ha contribuido a la investigación académica y de rango científico.

Esta dirección nacional dispone de tres áreas:

- *Dirección de Archivo Colonial.* Encargada de custodiar la documentación de los primeros años de la conquista, tiene los fondos documentales denominados: Cabildo, Superior Gobierno, Tribunal de Inquisición, Real Audiencia, Compañía de Jesús, Protocolos notariales, Campesinado, Colección Terán, entre otros, siendo la joya documental más representativa el “Libro Becerro” cuyo contenido registra las escrituras públicas que realizaron los conquistadores españoles. Data del año 1533.
- *Dirección de Archivo Republicano.* Su misión es muy importante, pues sus funciones son acopiar, conservar, organizar, describir y ofrecer la documentación declarada patrimonio documental de la nación proveniente de la administración pública. La joya documental que custodia es la autógrafa de Ley de la Resolución Legislativa N°12305 de 1951, con la cual el Perú defendió los límites marítimos ante la Corte de La Haya.
- *Dirección de Conservación.* Es el órgano de línea encargado de dar los lineamientos específicos para el tratamiento que deben recibir los documentos a fin de evitar su deterioro. Para este propósito siguen dos procesos: la restauración y la recuperación de los soportes en papel y la encuadernación, proceso por el cual se coloca una cubierta al documento lo más parecida al original.

EL AGN Y SU IMPORTANTE PROPÓSITO

El Archivo General de la Nación debe cumplir con su visión de liderar los centros de archivos históricos del Perú en materia de conservación, identificación, organización y descripción normalizada de los documentos, así como cumplir con su misión de supervisar y asesorar a los centros de archivos públicos y privados en todo el país.

Desde esa perspectiva, el 11 de junio del 1991, el Archivo General de la Nación es instituido como el ente rector del Sistema Nacional de Archivos (Ley N°25323) y a partir del 2010, con la creación del Ministerio de Cultura, el Archivo General de la Nación pertenece al Sector Cultura según (según Ley N°29565).

El Sistema Nacional de Archivos tiene al Archivo General de la Nación como centro coordinador de los archivos regionales y subregionales, así como los archivos públicos. Los archivos regionales dependen administrativamente de los gobiernos regionales y técnica y normativamente del Archivo General de la Nación.

En este contexto y como Centro Coordinador del Sistema Nacional de Archivos, una de sus primeras acciones fue la formulación y el desarrollo el Censo-guía de archivos en el Perú con el objetivo de identificar a los centros de archivos de carácter histórico a nivel nacional (años 2004-2010). La información del censo es de libre disponibilidad para los investigadores y ciudadanos en general.

El Censo-guía de archivos del Perú contiene un resumen de las principales entidades censadas a lo largo de los años 2004 al 2010, gracias al acuerdo de cooperación científica con la Secretaria de Estado de Cultura del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.

Sistemática y progresivamente se acopiaron datos de los archivos históricos a nivel nacional. Revisando la literatura, encontramos que en el 2008 se identifican archivos que custodian documentos históricos de las siguientes instituciones: Arzobispado de Lima, Biblioteca Nacional del Perú, Cabildo Metropolitano de Lima, Organismo de Formalización de la Propiedad Informal, Pontificia

Universidad Católica del Perú-Instituto Riva Agüero, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Municipalidad de Lima Metropolitana, Presidencia del Consejo de Ministros, Sociedad de Beneficencia Pública de Lima, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Archivo Histórico “Domingo Angulo”. En la tabla 1 se presentan algunos de sus datos identificados.

Durante los años 2009 y 2010, el Censo-Guía registró a los archivos de las instituciones públicas de municipios, instituciones militares, eclesiásticas, parroquiales, beneficencias ubicadas en el norte, oriente y sur del país, Lima Metropolitana, Huacho, Áncash, Amazonas, Lambayeque, La Libertad, Cajamarca, Piura, Tumbes, Loreto, Huancavelica, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huánuco, Junín, Moquegua, Puno, Tacna. También de organizaciones privadas.

Dentro de ese conjunto de archivos es necesario destacar al Archivo Histórico de la Municipalidad de Lima, el cual conserva documentación desde 1549 y cuenta a la fecha con más de 30 mil volúmenes, que versan sobre temas de derecho municipal, resoluciones, ordenanzas, edictos, historia de Lima, arte, turismo, cultura limeña, sociología, demografía peruana, libros coloniales y republicanos, entre otros.

Tabla 1. Archivos Históricos en el Perú año 2008

Nombre	Acceso	Tipo	Infraestructura	Fondo Documental
Archivo Arzobispal de Lima	Libre	Archivo Histórico. Privado	213.83 m ² 5 puestos de lectura Facilidades para discapacitados	Partidas de bautismo, matrimonio y defunción, expedientes de beatificación y canonización, partituras musicales del siglo XVIII, causas civiles y criminales, divorcios y nulidad de matrimonio, papeles de conventos y órdenes religiosas, comunicaciones con el arzobispado, reales cédulas, etc.

Cerca o lejos de los archivos...

Nombre	Acceso	Tipo	Infraestructura	Fondo Documental
Cabildo Metropolitano de Lima	Restringido	Archivo Histórico. Privado	20 m ² 6 puestos de lectura	Documentos institucionales: vols. sueltos sobre diversos asuntos, documentos encuadernados de diversos temas. Va desde el siglo XVI al XX, aparte de abordar temas de la historia del cabildo y de la iglesia como institución, también posee sobre actividad económica con funcionarios y líderes políticos, arquitectos, artistas y músicos y la realidad indígena, etc.
Biblioteca Nacional del Perú	Restringido	Archivo histórico. Público	72.35 m ² de depósito. 104 puestos de lectura. Facilidades de discapacitados.	Custodia documentos de la época colonial, de las siguientes colecciones: Archivo histórico literario Luis Alayza y Paz-Soldán, Ciro Alegría Bazán, Santiago Antúnez de Mayolo, Carlos Alberto Arce Masías, José María Arguedas, José Sebastián Barranca, Marco Aurelio Cabero, Zoila Aurora Cáceres, José María Eguren, Ventura García-Calderón Rey, Manuel González Prada, Hipólito Unánue, Juan Mejía Baca, Ricardo Palma, Felipe Paz-Soldán Mariano, Abraham Valdelomar Archivos presidenciales Bustamante y Rivero José Luis, Cáceres Andrés A, Leguía Augusto B, Pardo y Barreda José, Pardo y Lavalle Manuel, Piérola, Nicolás, Prado Mariano Ignacio, Sánchez Cerro, Luis M. Ambas colecciones están organizadas en series documentales, tales como: Asuntos de Gobierno, Correspondencia, Disposiciones Legales, Documentación de Gobierno, Documentación militar, Referente a otras personas, variada, personales, impresos, labor política, producción intelectual, producción literaria.

Usuarios, archivos y bibliotecas...

Nombre	Acceso	Tipo	Infraestructura	Fondo Documental
Organismo de Formalización de la propiedad Informal	Libre	Archivo histórico. Público		Documentos de la Reforma Agraria. Unidad Departamental Agraria. Programa de Titulación de Tierras (PETT). COFOPRI (Títulos de propiedad y Contratos, Resoluciones Directoriales, Documentación Administrativa
Pontificia Universidad Católica-Archivo Instituto Riva Agüero	Restringido	Archivo histórico. Privado	466.22 m2 20 puestos de lectura.	Colecciones: Fondo Riva-Agüero, Althaus, Victor A. Belaunde, Bustamante, Cabieses, Colmenares, Danmert, Elejalde, Giesecke, Goyoneche, Guerra, Jimenez, Kiefer-Marchand, Maldonado, Maynas, Mejía Xesspe, Mendiburu, Muelle, Musica, Paz-Soldan, Pineyro, Polo, Reyes, Samanez-Concha, Solari Otero, Swayne, Varon, Tejada Sorzano, Velez Picasso, Wiese, Xammar, Yabar, Zapata Arias-Schreiber
Archivo Histórico de Límites (MM. RR.EE)	Restringido	Archivo histórico. Restringido	734.97 m2 3 puestos de lectura. Facilidades para discapacitados.	Está constituido por documentación perteneciente a Real Hacienda, Real Tribunal del Consulado, Real Audiencia, Cabildo, Notarios, Prefecturas, Comisiones Demarcadoras, acopiada en zonas limítrofes de los departamentos fronterizos como Piura, Puno, Maynas, Cuzco, Tacna, Arica, Arequipa, Loreto, etc. Las colecciones que presenta son: Histórica, Límites, Mapoteca, Archivo fotográfico, clasificados geográficamente y cronológicamente.
Archivo Central del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	Libre	Archivo histórico. Central Público	356.42 m2 3 puestos de lectura.	Decretos Leyes. Decretos Supremos. Resoluciones Supremas y Ministeriales (1911-1999). Reconocimiento de Asociaciones y Sindicatos (1920-2004). Expedientes de Negociaciones Colectivas. Visitas de inspección. Registro sindical (1960-2004).

Cerca o lejos de los archivos...

Nombre	Acceso	Tipo	Infraestructura	Fondo Documental
Archivo Histórico Municipal de Lima	Libre	Archivo histórico. Público	30 puestos de lectura con facilidades para discapacitados.	El archivo data desde 1549, teniendo la misma organización que tuvieron los cabildos, esto es entre otras cosas, guardar los documentos en una caja con tres llaves. Custodia 4 fondos documentales: Cabildo, Concejo Departamental de Lima, Concejo Provincial de Lima, Junta Departamental de Lima.
Archivo central Presidencia Consejo de Ministros	Restringido	Archivo central. Público	264.28 m2	Documentos institucionales
Unidad de Archivo Central de la Beneficencia de Lima	Libre	Archivo histórico. Central Público	82.50 m2 3 puestos de lectura. Facilidades para discapacitados.	Documentos que datan del año 1560 sobre: Acuerdos de Directorio, Registros necrológicos, Cofradías, Hospitales, memorias de la institución, etc.
Archivo Superintendencia Nacional de Administración Tributaria	Libre	Archivo histórico. Central Público	7772.654 m2 1 puesto de lectura	Documentos sobre fiscalización, determinación y fraccionamiento en los contribuyentes, facilitación del comercio exterior y la lucha contra el contrabando
Archivo Institucional Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Libre	Archivo central. Público	786.00 m2 2 puestos de lectura con facilidades para discapacitados.	Colecciones de 1871-1966 (Escuela Normal de Preceptores, Instituto Pedagógico Nacional, Escuela Normal Central de Varones, Escuela Normal Superior). Colecciones 1967-2006 (Actas de Consejo Directivo, Actas de Facultades, Actas de Sesión de Consejo, Actas de Secretaría General, Planes de estudio y curricular de las diferentes facultades, Resoluciones Rectorales, Resoluciones de Facultad).

Usuarios, archivos y bibliotecas...

Nombre	Acceso	Tipo	Infraestructura	Fondo Documental
Unidad de Archivo Histórico "Domingo Angulo" UNMSM	Libre	Archivo histórico. Público	294 m2 5 puestos de lectura con facilidades para discapacitados	Posee documentos de las actividades y funciones académicas y administrativas de la universidad, tales como: Registros de ingresos a la universidad, los planes de estudio, tesis, acuerdos universitarios y actos administrativos sobre política y administración de la universidad.

Fuente: Elaboración propia con información del AGN.
Censo Guía Archivos Históricos del Perú 2008.

Igualmente hay información del Archivo Histórico de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyos datos de su existencia encontramos en la Constitución de 1578, que dice:

Que en dicho claustro haya un archivo en que estén los privilegios, escrituras, libros y papeles de la universidad del qual ya dos llaves que la una tenga el Rector y la otra el Secretario, y en el dicho archivo se guarde el libro de los grados en que se han de asentar todos los graduados [...] y lo que tocara a las cátedras y el de los votos y determinaciones del claustro [...] (Guía General, 2012).

Los archivos históricos de entidades eclesiásticas también tienen especial importancia como fuente de información institucional porque constituyen la memoria de la vida de la Iglesia y su tradición religiosa y social. En la tabla 2, representamos la síntesis a nivel nacional de las acciones de custodia de los documentos al 2014.

En el Perú existen archivos en las regiones los que conservan un gran acervo documental e integran el Sistema Nacional de Archivos. Es misión del Archivo General de la Nación como entidad técnica-normativa brindar los lineamientos para estandarizar los procesos archivísticos de cada uno de estos archivos que permitan lograr la conservación, protección y defensa del patrimonio documental, accesibilidad a la documentación con miras a contribuir con las acciones de investigación humanística, científica y tecnológica en el país.

Tabla 2. Perú archivos históricos arzobispaes: manejo de los documentos que custodian a nivel nacional, 2014

Cobertura	Arzobispados Obispos Informantes	Protege Documentos Cajas, folde- res o		Evita Uso de Productos Químicos		Restringe El servicio De los Documentos		Brinda Mediante Copias los Documentos		Evita el uso de cintas Adhesivas	
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Nacional	26	24	2	23	3	23	3	12	14	20	6

Fuente: Elaboración propia, resumen de datos nacionales con base en AGN. Perú.

II Censo Nacional de Archivos, 2014.

A pesar de los esfuerzos realizados, según lo indicado por el II Censo Nacional de Archivos del año 2014, se dice que el 64,4 por ciento de los archivos de entidades públicas desconocen la Ley del Sistema Nacional de Archivos y el Decreto Legislativo N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación. Esta información nos coloca en un escenario de incertidumbre, pues, si en su mayoría desconocen la legislación archivística, cuánto porcentaje más de archivos diseñarán servicios en función de satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

De esto se deduce que es prioritario implementar servicios archivísticos a la medida de los usuarios para que integren una cadena de documento-servicios-usuarios, este último como fin supremo.

SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EN LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS DEL PERÚ

García Pérez nos dice que las funciones de los archivos son “Recopilar y organizar la documentación, ponerla a disposición de los usuarios que lo requieran, conservarla para hacerla más accesible a futuras generaciones”.² En esa misma línea, el Archivo General

2 García Pérez, M. S. (2007) “Apuntes sobre los archivos parroquiales en España”, *Biblios*, núm. 33-34, pp. 11. Disponible en <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n34/a07n34.pdf>.

de la Nación fórmula uno de los objetivos generales institucionales con el enunciado de “Impulsar la organización, descripción y conservación preventiva del Patrimonio Documental de la Nación que custodia el AGN, para ampliar la difusión y servicios archivísticos”.

Con esos lineamientos queda explícito que todo el quehacer archivístico se hace para ampliar la difusión de sus servicios y que indudablemente está destinado para una persona mediante el servicio, término que conceptualizaremos como el conjunto de acciones que se realizan para satisfacer las necesidades de los usuarios y que para el caso de los archivos es la entrega de fuentes documentales de información, para la generación de nuevo conocimiento y con la correspondiente retroalimentación entre la comunidad de usuarios.

En consecuencia, el servicio de información documental es el proceso de salida de la cadena documental, posterior a la entrada y el tratamiento de los documentos, por lo que el objetivo de este proceso archivístico es entregar con asertividad lo que se requiere a través de los servicios de información que se diseñen e implementen en un ámbito de mejora continua.

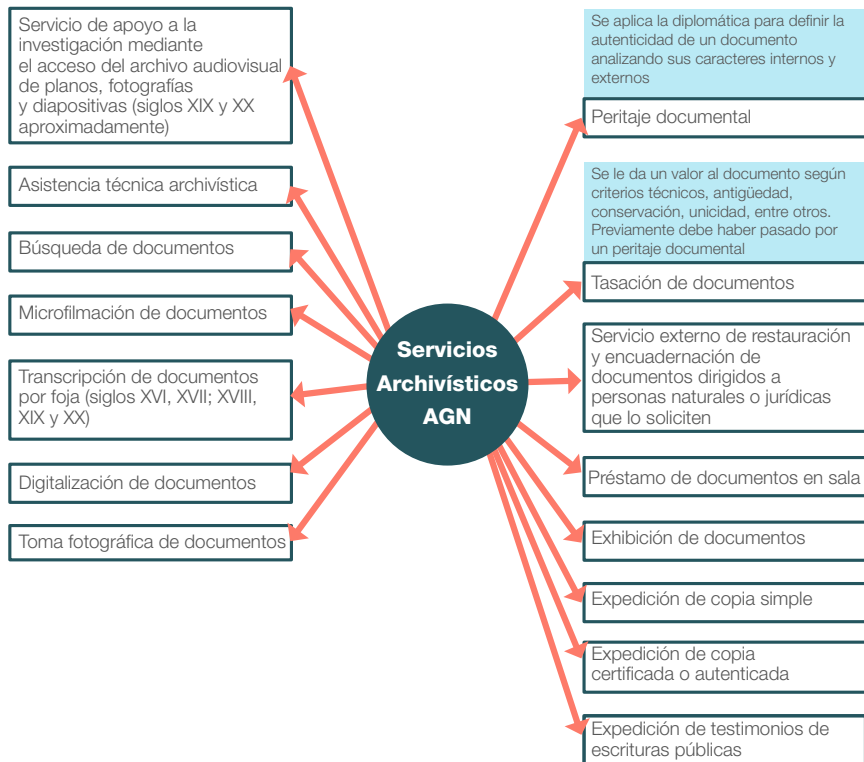
Revisando la literatura, identificamos que en la sede del Archivo General de la Nación se dan los servicios archivísticos en la Sala de Investigaciones Guillermo Lohmann Villena. Son de dos tipos: servicios técnicos y servicio de ayuda a la investigación. En la figura 2 representamos los servicios del AGN.

Los servicios archivísticos para los cuales, de acuerdo con las normas administrativas, hay que pagar el costo, tienen como naturaleza el tratamiento del documento para que sean accesibles a los usuarios en diferentes soportes o transformación de los mismos a medios digitales y/o reproducción de los mismos debidamente certificados para notificar su autenticidad. Los escritos también están accesibles mediante las exposiciones.

Para acceder a los servicios del Archivo General de la Nación, cada usuario debe solicitar un carnet de investigador que se otorga previa la entrega de una carta de presentación de una institución de solvencia cultural y académica donde se exponga los

motivos de la investigación del interesado. La carta es evaluada por la Dirección Nacional de Archivo Histórico, ente que puede aprobarla o no. De ser aprobada, el siguiente procedimiento es el llenado del formato de solicitud de carné de investigador y con el correspondiente pago de los derechos. El mismo procedimiento se realiza si el investigador desea temporalmente acceder a los servicios del archivo.

Figura 2. Servicios Archivísticos del AGN



Fuente: Elaboración propia con base en información del AGN.
Guía General de Archivos, 2012.

**Tabla 3. Recuento estadístico
de los servicios archivísticos-Archivo General Nación
Enero 2018**

Dirección archivo colonial	Servicios	Cantidad
Sala de investigaciones	Atención a investigadores	200
	Solicitud de documentos	534
	Reproducción de imágenes satelitales por página	1050
	Expedición de carné de investigador	19
Sala de consulta	Atención usuario particular	25
	Copias expedidas (testimonio, certificada, simple)	04
	Otros servicios (constancia, transcripción paleográfica, búsqueda, exhibición, fotografías, peritaje diplomático)	21
Biblioteca y hemeroteca	Solicitud de libros, revistas y publicaciones	45

Fuente: Elaboración propia con base en el AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico.
Dirección de Archivo Colonial, enero 2018.

**Tabla 4. Recuento estadístico de los servicios archivísticos-Archivo General Nación
a investigadores y usuarios particulares
Enero 2018**

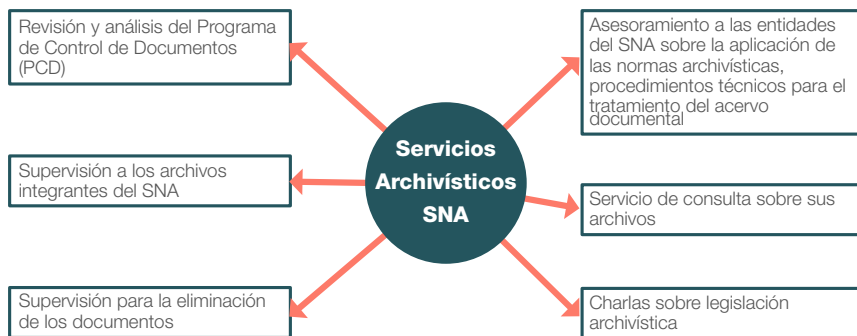
Dirección archivo republicano	Servicios	Cantidad
Sala de investigaciones "Pedro Peralta y Barrionuevo"	Atención a investigadores	57
	Solicitud de documentos	221
	Reproducción de imágenes satelitales por página	34
	Expedición de carné de investigador	19
Sala de consulta (s/n)	Atención usuario particular	344
	Copias expedidas (testimonio, certificada, simple)	317
	Reproducción y edición de imágenes digitales por página	680
	Otros servicios (constancia, búsqueda, exhibición, fotografías, desarchivo de planos)	21
Biblioteca y hemeroteca	Solicitud de libros, revistas y publicaciones	08

Fuente: Elaboración propia con base en el AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico.
Dirección de Archivo Republicano, enero 2018.

La dinámica de uso de los servicios lo representamos en la Tabla 3, sobre el recuento estadístico realizado en las salas de investigaciones y de consulta durante enero del 2018 de la Dirección de Archivo Colonial y la Dirección de Archivo Republicano, órganos de línea integrantes del archivo histórico de la mencionada institución.

El Archivo General de la Nación también es ente rector del Sistema Nacional de Archivos, para los cuales desde el ámbito de su competencia ofrece los servicios representados en la figura 3.

Figura 3. Servicios Archivísticos del AGN para el Sistema Nacional de Archivos-SNA



Fuente: Elaboración propia con base en el AGN. Guía General de Archivos, 2012.

Con cada uno de los servicios se busca dar seguimiento, acompañamiento a las actividades archivísticas a nivel nacional, cumplir como ente rector técnico en materia archivística e ir sumando a más instituciones para que conociendo los procesos, la legislación archivística y los servicios cumplan con su rol de conservar el patrimonio documental de la nación.

El Archivo Histórico de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por ejemplo, brinda los servicios de búsqueda de documentos, préstamo de documentos en sala (restringido) y la expedición de copia simple de los documentos; asimismo, cuenta con una biblioteca auxiliar con documentos desde el año 1552 hasta 1992.

Figura 4. Servicios archivísticos de los archivos regionales



Fuente: Elaboración propia con base en el AGN. Guía General de Archivos, 2012.

Los servicios en los archivos de entidades religiosas están restringidos y no existe procedimiento formal para llevarlos a cabo. La consulta de documentos se hace previa presentación de una carta al obispo o párroco precisando los motivos de la investigación; adicionalmente puede requerirse una entrevista personal, solo así se puede brindar acceso del documento al usuario.

Según el II Censo Nacional de Archivos del 2014, el 96.2 por ciento de los arzobispados/obispados informantes manifestaron contar con medidas para prohibir o restringir el ingreso de personas no autorizadas a sus archivos. La prohibición de fumar, comer, o beber en las áreas en los que se archivan sus documentos registraron el mismo porcentaje de la acción antes mencionada:

A los investigadores en general se les informa sobre los fondos documentales, se les facilita los documentos de consulta (catálogos) con los que cuenta el archivo y se les proporcionan los documentos que solicitan. Sin embargo, son ellos quienes deben realizar la búsqueda de la información que requieran.³

3 Perú. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación (2012). Guía General de Archivos del Perú. Lima, p. 350

Tabla 5. Perú: tipo de servicio que presta el archivo del arzobispado/obispado a nivel nacional, 2014

Cobertura Geográfica	Arzobispados Obispos Informantes	Cuenta con Documentos Digitados		Cuenta con Documentos Digitalizados		Cuenta con un portal de transferencia		Aplica los Procedimientos del tupa	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Nacional	26	14	12	10	16	6	20	6	20

Fuente: Elaboración propia con base en el AGN. Perú.
II Censo Nacional de Archivos, 2014.

USUARIOS DE LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS

Los usuarios son aquellas personas que hacen uso de la información que generan las instituciones o los sistemas de información. Éstas ven culminadas exitosamente su quehacer si logran un usuario satisfecho con la información brindada, con el encuentro usuario-documento, documento-usuario y con la consecución de una comunidad de usuarios identificada y formada con los tratamientos documentales de su proveedor de documentos, en nuestro caso de los archivos históricos.

En el Archivo General de la Nación en el Perú tipifican a sus usuarios en dos categorías:

- Investigadores y estudiantes de nivel superior.
- Usuarios particulares que buscan información de carácter privado.

Sobre las características de cada uno de ellos poco se conoce en nuestro medio, pues no se ha identificado estudio de demandas, perfil de usuarios, inventario de necesidades de información, banco de datos de los mismos, en suma, no encontramos un estudio de usuarios debidamente planificado en los archivos históricos. Sin embargo, sí encontramos procedimientos administrativos de

cómo solicitar el carnet de investigador para tener acceso a la atención en un archivo histórico (ver anexo 1 y 2).

Asimismo, los datos de los usuarios de los archivos se capturan en la Cédula Censal de Entidades Públicas del II Censo Nacional de Archivos-2014, en cuyo capítulo IX sobre Servicios de Información y Transparencia se da bajo el enfoque de los servicios de información en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley N° 27806. En la tabla 6 se presentan los datos capturados en el mencionado capítulo.

En el censo, la información sobre los modos en que las personas nos relacionamos con los contenidos de los documentos, cómo interactuamos para manifestar nuestras necesidades de información y si éstas son satisfactorias o no está ausente; sin esos datos es difícil conocer la demanda de información de los usuarios de los archivos históricos en el Perú y predecir un perfil de los mismos.

Tabla 6. Servicios de Información y Transparencia

Servicios de información y transparencia: servicios que presta el archivo a usuarios externos e internos de la documentación que administra y custodia	
901. ¿Conoce usted el alcance del Decreto Supremo N°070-2013-PCM sobre el Sistema Nacional de Archivos? Sí.....1 No.....2	903. ¿Los servicios del archivo figuran en los procedimientos según el TUPA? Sí.....1 No.....2
902. ¿Su archivo dispone del manejo de información digitalizada? Sí.....1 No.....2	904. ¿El archivo cuenta con.... Directivas sobre transparencia o servicios de información Sí..... NO..... Registro de las solicitudes Sí..... No..... Registro de incidencias por tipo de documentos Sí..... NO.....

Fuente: Elaboración propia con base en AGN. Perú. II Censo Nacional de Archivos, 2014.

Los datos disponibles y con los cuales podemos caracterizar a los usuarios de los archivos históricos los encontramos en los informes mensuales de atención que realizan las salas de investigaciones del Archivo Colonial y Archivo Republicano de la Dirección Nacional

de Archivo Histórico del Archivo General de la Nación en el Perú. En la tabla 7, tenemos que en la sala de investigaciones del Archivo Colonial en enero del 2018 se han atendido a 200 investigadores, 180 de Perú y 20 extranjeros, siendo profesionales su ocupación.

Tabla 7. Usuarios atendidos en el Archivo Colonial del AGN, enero 2018
Enero 2018

Semana	Total Investigadores	Procedencia		Ocupación		
		Peruano	Extranjero	Profesionales	Estudiantes	Otros
1°	32	31	1	32	0	0
2°	60	49	11	60	0	0
3°	54	46	8	54	0	0
4°	54	54	0	54	0	0
Total	200	180	20	200	0	0

Fuente: Elaboración propia con base en AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico. Dirección de Archivo Colonial, enero 2018.

En la tabla 8 presentamos sobre lo reportado por el Archivo Republicano: 57 investigadores, solo uno de procedencia extranjera y todos profesionales.

Tabla 8. Usuarios atendidos Archivo Republicano del AGN, enero 2018

Semana	Total Investigadores	Procedencia		Ocupación		
		Peruano	Extranjero	Profesionales	Estudiantes	Otros
1°	08	07	1	08	0	0
2°	13	13	0	13	0	0
3°	14	14	0	14	0	0
4°	22	22	0	22	0	0
Total	57	56	01	57	0	0

Fuente: Elaboración propia con base en Perú. AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico. Dirección de Archivo Republicano, enero 2018.

En síntesis, el Archivo General de la Nación en el Perú, a través de la Dirección Nacional de Archivo Histórico, durante enero del año 2018 ha atendido a 626 usuarios, siendo 257 usuarios investigadores y 369 usuarios particulares. Los números son objetivos,

no tenemos ningún indicador cualitativo que nos permita conocer más sobre las percepciones de los usuarios atendidos, tal como se representa en la tabla 9.

Tabla 9. Usuarios atendidos en el Archivo General de la Nación

Consultas	Usuarios investigadores	Usuarios Particulares
Archivo colonial	200	25
Archivo republicano	57	344
Total	257	369
Total general	626	

Fuente: (Perú. AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico, Enero 2018). Elaboración propia

En el 2017, desde la Universidad Nacional Mayor de San Marcos se impulsó el planteamiento de un Estudio de Usuarios en el Archivo General de la Nación, como parte de un trabajo monográfico de los alumnos del curso Usuarios de la Información con la finalidad de conocer las necesidades de información de los usuarios y plantear la factibilidad de realizar un estudio de usuarios en el marco de un proyecto macro.

En el mencionado trabajo, De la Cruz la Serna, M. y colegas (2017, 21) expresaron:

[...] el Archivo General de la Nación presenta procedimientos administrativos para el acceso a su colección que hace difícil el acercamiento de la población no perteneciente a la academia, por lo que se puede delimitar a la población real a estudiantes universitarios de pre y posgrado e investigadores dependientes e independientes [...] los horarios de atención eran bastante limitados e inadecuados.⁴

⁴ De la Cruz La Serna, M.; Huachua Castañeda, S.; Nuñez Vargas, Y.; Aliaga Samaniego, J.; Solano Salinas, F.; Tapia Figueroa, R. *et al.* (2017). Trabajo monográfico: Estudio de Usuarios en el Archivo General de la Nación. Lima, UNMSM, pp. 21.

Las restricciones institucionales que encontraron en tiempo y acceso a los usuarios no les permitieron aplicar modelos, métodos, técnicas e instrumentos a una población significativa de los usuarios del Archivo General de la Nación con amplitud, con lo cual la inexistencia de un Estudio de Usuarios en la mencionada institución es una realidad.

Para todo gestor de información es una necesidad plantear un estudio de usuario, formularlo y desarrollarlo, pues es una herramienta de gestión que aporta mucha información sobre las características y el comportamiento de los usuarios que acuden a ella, tanto de los usuarios reales que tienen una consulta, como de los usuarios potenciales que necesitan información pero no saben cómo localizarla o no están conscientes de ello. Solo así, los usuarios estarán cerca a los archivos históricos del país.

CONCLUSIONES

- Los archivos históricos del Perú son instituciones que conservan la memoria colectiva de la nación y que está registrada en diferentes soportes y tipos de documentos, por lo que requieren de una cuidadosa organización y tratamiento para mantenerlos a través de la historia con la finalidad de que generación tras generación accedan a ellos de manera oportuna.
- Los usuarios de la información son actores sociales que requieren de datos, por lo que su deseo de acceder a un archivo o un sistema de información se manifiesta de manera consciente o inconsciente; de ahí que la dinámica archivística tiene que asumir una actitud preventiva y de permanente relación vinculante con el usuario real y potencial.
- En las circunstancias actuales, las personas deben ser vistas por el Sistema Nacional de Archivos bajo los principios de los fenómenos de las necesidades de información de los usuarios para lograr su satisfacción. En ese sentido, la sistematización de los procesos y la aplicación de protocolos de prestación de servicios de información permitirán establecer indicadores

cuantitativos y cualitativos en un ambiente de mejora continua y evaluación permanente de los servicios prestados.

- Es prioritario conocer las características de los usuarios de los archivos históricos en el Perú; saber de sus necesidades, deseos, percepciones, demandas, hábitos y sobre todo los usos que le dan a la información que reciben. Con todo ello se pueda llegar a establecer el perfil del usuario de los archivos para planificar servicios de información archivísticos bajo la dimensión del usuario y no solo bajo la de la conservación del documento.
- Los Estudios de Usuarios son los instrumentos técnicos y de gestión que facilitan el conocimiento de quienes acuden a los archivos y también de potenciales concurrentes, lo que implica aplicar modelos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación multidisciplinaria de carácter científico como contribución a la teoría y la práctica archivística.
- Considerar al usuario como fin supremo de la gestión documental es impostergable, solo así se podrá cerrar el circuito de su encuentro con el documento; en suma, acercar a todas las personas a los archivos, dejando atrás procedimientos burocráticos y normas que las alejan más del dato, de la información y del conocimiento, dimensiones de la pirámide informacional y pilares del desarrollo del país.

BIBLIOGRAFÍA

- Campos Ramírez, J. (2009). Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. En: *Revista Códice* vol. 5 N°1 (enero-junio): 13-37.
- De la Cruz la Serna, M.; Huachua Castañeda, S.; Nuñez Vargas, Y.; Aliaga Samaniego, J.; Solano Salinas, F.; Tapia Figueroa, R. *et al.* (2017). Trabajo monográfico: Estudio de Usuarios en el Archivo General de la Nación. Lima, UNMSM.

- García Pérez, M. S. (2007). "Apuntes sobre los archivos parroquiales en España", *Biblios*: 33-34, pp. 11. Disponible en <http://sis-bib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n34/a07n34.pdf>.
- Jaén García, L. F. (2006). La aplicabilidad de los estudios de usuarios en los archivos: el caso de los archivos históricos. En: *Revista Códice*, vol. 2, núm. 1 (enero-junio 2006): 45-52.
- Orbach, B. (1991). The view from the research's desk: Historians perceptions of research and repositories, en *The American Archivist*, vol. 54, núm. 1.
- Perú. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación (2012). Guía General de Archivos del Perú. Lima: Ministerio de Cultura de España; Ministerio de Cultura del Perú.
- Perú. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación (2018). Información sobre archivos históricos. Informe ND: 86759; NE: 49091. 7 h.
- Perú. Ministerio de Justicia. (2008). Censo Guía Archivos del Perú. En: Boletín Informativo 2008-1.
- Perú. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación (2018). Portal. Recuperado de <http://agn.gob.pe/Portal/>
- Perú. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación (2016). Perú: II censo nacional de archivos 2014 resultados definitivos. Entidades Públicas, Notarías, Arzobispados y Obispados. Lima: Dirección Nacional de Desarrollo Archivístico y Archivo Intermedio.
- Perú. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación (2014). Revista *Archivo General de la Nación*, núm. 29.
- Taylor, H. A. (1984). Los servicios de archivo y el concepto de usuario un estudio del RAMP. París: Unesco.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de presentación para ser usuario de un archivo histórico

[Nombre de la institución]

_____ Lima, ____ de _____ de 20__

SEÑOR
JEFE INSTITUCIONAL DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACION

Presenta: _____

ASUNTO: PRESENTACION DE INVESTIGADOR

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para presentarle al Sr.
_____ con (DNI, Pasaporte, Carné Universitario, etc.), quien
(labora, estudia, etc.) _____, y requiere hacer
investigación sobre el tema: _____, por lo que
solicita el acceso a los fondos documentales, bibliográficos y/o hemerográficos que su
institución custodia.

Queda entendido que al presentarlo(a) garantizo el uso
correcto que hará de dichos servicios, de acuerdo a las normas establecidas, y asumo
por tanto la responsabilidad que corresponde.

Atentamente,

Firma del Presentador
y/o sello institucional

Fuente: Perú. AGN, 2018. Recuperado de <http://agn.gob.pe/Portal/servicios/direccion-nacional-de-archivo-historico/archivo-colonial/>.

Anexo 2. Formato para la solicitud de usuario investigador

Indicador:
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN

Presenta:
Agradecemos a su conocida autorización para concurrir a la Sala de Investigaciones de la Dirección Nacional de Archivos Históricos, expidiéndose el carné respectivo, con el objeto de consultar sus fondos documentales, para lo cual deberá conocer el Reglamento de Funcionamiento de la Sala de Investigaciones y demás disposiciones complementarias, comprometiéndose a cumplir lo dispuesto en ellas.

Tema de Investigación: _____

Objeto de Investigación (Tesis, monografía, publicación, etc.): _____

Datos personales:

Apellidos y nombre: _____

Lugar y fecha de nacimiento: _____

Nacionalidad: _____ Profesión: _____

Documentos de identidad:

DNI: _____ CI: _____ Carné Universitario: _____

Pasaporte: _____ Carné de extranjería: _____

Domicilio:

En Lima: _____

En provincia o el Extranjero: _____

Teléfono: _____ E-mail: _____

Presentado por: _____

Lima, _____

Firma del solicitante

Aprobación:
Se ha verificado la identidad del recurrente.

Autorización:
Acordase a la solicitud, de conformidad con las normas reglamentarias vigentes.

Director de Archivo Colonial

Lima, _____ de _____ de 20____

Fuente: (Perú. AGN, 2018). Recuperado de <http://agn.gob.pe/Portal/servicios/direccion-nacional-de-archivo-historico/archivo-colonial/>

**Anexo 3. Servicios técnicos archivísticos ofrecidos
por los archivos regionales en el Perú**

Región	Servicios técnicos	Servicio de ayuda a la investigación
Archivo regional Amazonas	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Digitalización de documentos Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística	
Archivo regional Áncash	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Toma fotográfica de los documentos Digitalización de documentos Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística	Biblioteca auxiliar Exposiciones Sala de Internet
Archivo regional de Apurímac	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple de documentos históricos Expedición de copia certificada y/o autenticada de documentos históricos Expedición de testimonios de escrituras públicas Toma fotográfica de los documentos Digitalización de documentos Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple	

Región	Servicios técnicos	Servicio de ayuda a la investigación
	Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Toma fotográfica de los documentos Transcripción de documentos Biblioteca especializada Hemeroteca Fototeca (fotos, postales y álbum de Arboleda Viñas) planoteca	
Archivo regional de Ayacucho	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Digitalización de documentos Toma fotográfica de los documentos Transcripción de documentos históricos Transcripción de documentos notariales Asistencia técnica archivística	
Archivo regional de Cajamarca	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Digitalización de documentos Toma fotográfica de los documentos Transcripción de documentos Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística	Hemeroteca Fototeca
Archivo regional de Cusco	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Asistencia técnica archivística	Biblioteca auxiliar

Usuarios, archivos y bibliotecas...

Región	Servicios técnicos	Servicio de ayuda a la investigación
Archivo regional de Huánuco	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Asistencia técnica archivística	Biblioteca auxiliar
Archivo regional de Junín	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística	
Archivo regional de la Libertad	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Toma fotográfica de documentos Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística	Sala de Investigación Biblioteca auxiliar especializada Galería de exposiciones documentales temporales y permanentes
Archivo regional de Lambayeque	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Transcripción de documentos históricos Toma fotográfica de documentos Asistencia técnica archivística Expedición de testimonios de escrituras públicas: siglo XVII al XIX	Cursos de capacitación Charlas informativas Exposiciones documentales y fotográficas Visitas guiadas Asesoramiento archivístico a entidades públicas que pertenecen al sistema nacional de archivos y archivos privados de la Región Lambayeque.

Región	Servicios técnicos	Servicio de ayuda a la investigación
Archivo regional de Lima-provincias	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Toma fotográfica de documentos Digitalización de documentos	Biblioteca Hemeroteca Fototeca
Archivo regional de Loreto	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Asistencia técnica archivística	Biblioteca auxiliar
Archivo regional de Moquegua	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística	Biblioteca auxiliar
Archivo regional de Piura	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Toma fotográfica de documentos Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística	Hemeroteca

Usuarios, archivos y bibliotecas...

Región	Servicios técnicos	Servicio de ayuda a la investigación
Archivo regional de Puno	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Toma fotográfica de documentos Digitalización de documentos Transcripción de documentos Asistencia técnica archivística	Archivo audiovisual (fotografías, casetes de audio y videos) Hemeroteca
Archivo regional de San Martín	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Digitalización de documentos	
Archivo regional de Tacna	Búsqueda de documentos Préstamo de documentos en sala Exhibición de documentos Expedición de copia simple Expedición de copia certificada y/o autenticada Expedición de testimonios de escrituras públicas Asistencia técnica archivística	Biblioteca especializada Hemeroteca Fototeca Museo de la Reincorporación de Tacna al Perú

Fuente: Elaboración propia con base en la Guía de Archivos del Perú, 2012.

Hacia un enfoque metodológico para caracterizar a los taxistas de la Ciudad de México como usuarios de la información

ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA

Universidad Nacional Autónoma de México

ANGÉLICA MARÍA ROSAS GUTIÉRREZ

Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha publicado con respecto a comunidades que nunca habían sido abordadas en nuestro país con respecto a los estudios de usuarios —vitivinicultores, indígenas, boxeadores—; no obstante, es necesario que se sigan investigando otras comunidades con metodologías que permitan tener elementos confiables y que faciliten a las unidades de información responder a las transformaciones sociales, políticas, económicas, culturales y científicas que han modificado cada vez más la forma de pensar, sentir y actuar de los usuarios que asisten a ellas con la intención de encontrar respuesta ante sus necesidades de información.

A razón de estas circunstancias, la presente investigación analiza a los conductores del transporte individual de pasajeros llamados taxistas, personajes que han sido abordados desde diversas áreas: cine, novela, literatura, derecho, salud, psicología, antropología, etnografía e inclusive la música popular, pero no así desde nuestra perspectiva bibliotecológica; en particular, en el campo de los usuarios de la información. Por tales razones,

los objetivos de este trabajo son analizar el surgimiento de las necesidades de información que caracterizan al taxista como usuario de la información e identificar los factores que influyen en estas necesidades y los tipos de necesidades que presentan. De este modo, se intenta comprobar que las necesidades de información en los taxistas surgen como respuesta al entorno laboral en el que están inmersos; algunos factores son la experiencia que requieren para sobrevivir en su actividad y la naturaleza del servicio que ofrecen.

El trabajo se estructura en tres apartados: “Los taxistas de la Ciudad de México”, en donde se dan a conocer las modalidades del transporte individual público de pasajeros y algunas cifras que permiten conocer la importancia que representa esta comunidad dentro de la sociedad; “Los taxistas como objeto de investigación”, que ofrece un panorama sobre las investigaciones que en otros campos del conocimiento se han llevado a cabo, y “Los taxistas como usuarios de la información: sus necesidades”, en el cual se expondrán los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos para la recolección de la información.

En suma, se deduce que esta investigación aportará un conocimiento que podrá ser de utilidad para corroborar las variables insertas en el Modelo NEIN¹ referentes al surgimiento de las necesidades de información en comunidades potenciales para las bibliotecas y, por otra parte, aportar sugerencias que brindan algunos elementos que contribuyan en las estrategias de formación de este sector laboral, al considerar la existencia de servicios digitales, impresos o radiofónicos de información accesible y contenidos de capacitación relacionados con el uso y manejo de la información concerniente con su trabajo.

1 Cfr. J. J. Calva González. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

LOS TAXISTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

De acuerdo con la Secretaría de Movilidad (SEMOVI),² el sistema del transporte en la Ciudad de México está conformado por el transporte gubernamental y el concesionado. El primero comprende el Sistema de Transporte Colectivo (metro), el Servicio de Transportes Eléctricos (STE) (trolebús y tren ligero), la Red de Transporte de Pasajeros (RTP) y el Metrobús. El concesionado está compuesto por el transporte colectivo (autobuses y microbuses) y el transporte individual de pasajeros, donde están insertos los sujetos de estudio de esta investigación: los taxistas. De acuerdo con el Reglamento de Transporte del Distrito Federal (2009) artículo 43, existen dos modalidades de taxi, a saber:

Taxi libre. Vehículo que presta servicio de transporte público individual de pasajeros, sin itinerario fijo, ni adscripción permanente a alguna base de servicio en el ámbito territorial del Distrito Federal. Estos pueden organizarse gremialmente para proporcionar el servicio en bases previamente autorizadas por la Secretaría.

Taxi de sitio. Vehículo que presta el servicio público de transporte individual de pasajeros sin itinerario fijo, a través de espacios físicos autorizados en bases, centros de transferencia modal, terminales y demás lugares que determine la Secretaría.³

Por otra parte, en el artículo 49 del Decreto por el que se expide el Reglamento de la Ley de Movilidad del Distrito Federal (2017), se menciona que el servicio de transporte de pasajeros público

2 México. Secretaría de Movilidad. Acerca de SEMOVI. Disponible el 15 de diciembre de 2017 en http://data.semovi.cdmx.gob.mx/wb/stv/cinco_siglos_de_transporte_en_la_ciudad_de_mexico/_rid/71-page=5.html.

3 México. Reglamento de Transporte del Distrito Federal. Disponible el 16 de diciembre de 2017 en <http://www2.df.gob.mx/virtual/tlahuac/transparencia/fraccion1/REGLAMENTOS/REGLAMENTO%20DE%20TRANsito%20DEL%20DF.pdf>.

individual tiene las siguientes modalidades: “[...] libre, sitio, radio taxi y taxi de sitio con base en terminales de autobuses foráneos [...]”.⁴

El transporte individual de pasajeros, es decir, los taxis, atienden de acuerdo a los datos proporcionados en la página web de la SEMOVI, “[...] el 5% de la demanda total, realizando en promedio, un millón de viajes diarios. Existen 106 mil 628 unidades, de las cuales, alrededor del 90% opera como taxi libre y el 10% restante como taxis de sitio”.⁵ Con estas cifras observamos desde el enfoque de la bibliotecología que este gremio está conformado por, como afirma Calva, “[...] usuarios potenciales [que constituyen] un porcentaje mayoritario de la comunidad de usuarios que atiende una unidad de información”.⁶ Así, desde este contexto podemos afirmar que los taxistas forman una comunidad potencial que puede ser definida como aquellas personas que conducen un vehículo para llevar al cliente al lugar solicitado; es decir, un espacio físico que puede favorecer una interacción cara a cara, en donde existe un intercambio de información:

Sujeto (taxista) – Información – Sujeto (usuario de taxis)

Elementos que, sin lugar a dudas, han originado el interés por estudiar y determinar su relación con la información y los factores internos o externos que influyen en sus necesidades de información de la comunidad ocupacional de los taxistas.

4 Decreto por el que se expide el Reglamento de la Ley de Movilidad del Distrito Federal. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 156 Bis. 15 de septiembre de 2017.

5 México. Secretaría de Movilidad. Acerca de SEMOVI *Op. cit.*, pág. 5, párr. 13.

6 J. J. Calva González. “La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios”. *Investigación Bibliotecológica*, 18, 34 (2004): 25.

LOS TAXISTAS COMO OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En cada uno de los sectores que conforman la sociedad mexicana, se reafirma la premisa de que para todo individuo la información es parte esencial de sus actividades, sean estas laborales o personales. La información, por ende, también ha sido objeto primordial de investigación de la bibliotecología y ésta se ha estudiado desde diversos enfoques. En el caso de los estudios de usuarios, la información se encuentra estrechamente relacionada con el usuario, de tal manera que ha surgido el interés por ampliar el campo de investigación sobre el fenómeno de las necesidades de información en diversas comunidades de usuarios.

De acuerdo con Calva, fue a mediados del siglo XX cuando se manifestó el interés por estudiar aquellos usuarios que no asisten o acuden a una unidad de información, por lo que existen sectores sociales que aún no han sido abordados.⁷ De ahí que “[...] se requieren investigaciones con diversos sectores sociales, sobre todo en los países en desarrollo, con miras a comprobar los modelos propuestos o aportar elementos para el diseño de nuevos modelos teóricos que consideren a comunidades de usuarios de la información poco o nunca investigadas [...]”.⁸

Por ello, dentro de este plano podemos encontrar algunas comunidades que han sido objeto de estudio como las indígenas,⁹

7 *Op. cit.*, p. 25.

8 J. J. Calva González (coord.). *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013: ix.

9 Cfr. C. A. Ramírez Velázquez. *La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena amuzga*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.

los vitivinicultores,¹⁰ los agaveros¹¹ y los boxeadores,¹² no obstante, durante la etapa inicial de esta investigación, es decir, la búsqueda y recuperación documental para identificar los estudios de usuarios enfocados a los choferes de taxi, también referidos como conductores, operadores o taxistas, se pudo comprobar la nula existencia de trabajos referentes a este sector.¹³

Ante la carencia de estudios específicos desde un enfoque bibliotecológico sobre el estudio de las necesidades de información de los conductores del transporte público de pasajeros, se encontró que este gremio de la sociedad ha sido objeto de análisis en otros campos del conocimiento (teatral, cinematográfico, económico, legal, ambiental, psicológico, salud laboral, antropológico y etnológico) en otros países (Argentina, Colombia, España, Brasil, Estados Unidos, México, entre otros), por lo que para las finalidades de nuestra investigación, se muestran en el *anexo 1* sólo aquellos que se han realizado en nuestro país, omitiendo los estudios enfocados a los denominados taxistas “piratas”.

10 Cfr. F. López Franco. “Los vitivinicultores de la Región de Baja California: un acercamiento a su comportamiento informativo”. *Biblioteca Universitaria*, 15, 1 (2012): 49-61.

11 Cfr. A. Sánchez Soto. “Necesidades de información y comportamiento informativo de los agricultores de agave azul de Tequila, Jalisco: un estudio de caso”. *Investigación Bibliotecológica*, 30, 69 (2016): 143-178.

12 Cfr. S. E. Vázquez Moctezuma y J. J. Calva González. “Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores”. *Investigación Bibliotecológica*, 27, 61 (2013): 175-206.

13 Cabe indicar que la búsqueda se realizó tanto en español como inglés a través de los descriptores: necesidades de información, taxista, chofer de taxi, conductor de taxi, operador de taxi, conductores del transporte público, choferes de transporte público y trabajadores al volante y en diversas bases de datos especializadas como Infobila, Library Information Science Abstract (LISA), Library Information Science & Technology (LISTA), Library Literature & Information Science, Library & Information Science Source, Academic Search Complete, ERIC y DIALNET.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el estudio dentro de esta comunidad, se eligió una investigación de tipo exploratorio y descriptivo con una metodología mixta que fue cualitativa y cuantitativa, debido a que se realizaron entrevistas semiestructuradas y se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas.

La población de estudio

La muestra de los sujetos, objeto de esta investigación, se determinó a través de un método no probabilístico casual o accidental¹⁴ que consistió en función de la cantidad de los participantes que deseaban voluntariamente colaborar en la investigación. Por lo que el número de sujetos participantes fue de ciento nueve, que corresponden a la categoría de libre y sitio, distribuidos de la siguiente manera: ciento dos accedieron a contestar un cuestionario y siete aceptaron contestar una entrevista semiestructurada.

El cuestionario

El cuestionario se estructuró en tres apartados: I. Datos Generales, II. Trabajo y III. Necesidades de información, con treinta reactivos (cerrados y algunos de opción múltiple) (*véase anexo 2*) y se aplicó previamente a tres conductores de taxi para saber si existía confusión en las preguntas, a partir de lo cual se realizaron pequeños ajustes. Cabe señalar que los participantes fueron contactados principalmente en los sitios de taxi disponibles en la vía pública y, en menor medida, en áreas de estaciones de servicio. A cada uno de los participantes se les explicó el objetivo de la investigación y se garantizó el anonimato en las respuestas.

14 Cfr. N. Fred Kerlinger. *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. 4a ed. México: McGraw-Hill, 2002: 161; J. Castañeda Jiménez. *Métodos y técnicas de investigación II*. México: McGraw-Hill, 2005: 56.

La entrevista

También, se empleó un guion de entrevista semiestructurado también llamado entrevista etnográfica.¹⁵ Éste consistió en plantear seis preguntas básicas (dos de carácter opcional) como se observa en el *anexo 3*. Inició con un saludo para posteriormente explicar su propósito, el fin que se pretendía con el estudio, el número de preguntas a las que tenía que dar respuesta y la solicitud de su autorización para grabar la conversación. Cabe mencionar que la mayor parte de las entrevistas se realizaron en el ámbito laboral del conductor de taxi con el fin de brindar un clima de confianza y de comunicación abierta.

De este modo, la entrevista semiestructurada hizo posible al entrevistador, adaptarse a los conductores de taxi para motivarlos en la aclaración de algunas respuestas, para la expresión de sus puntos de vista de manera más abierta y para la realización de precisiones.

LOS TAXISTAS COMO USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: SUS NECESIDADES

Para tener un conocimiento sobre las necesidades de información que se encuentran presentes en la comunidad de taxistas, a continuación se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario y de la entrevista.

Cuestionarios

Datos generales

Con respecto a sus datos generales, se puede observar que es una actividad que realizan casi exclusivamente varones (95%), con 43

15 Cfr. L. Díaz Bravo y U. Torruco-García, U. *et al.* "La entrevista, recurso flexible y dinámico". *Investigación en Educación Médica*, 2, 7 (2013: 162-167).

años en promedio y entre los veinte y los 75 años; residentes de las alcaldías (antes delegaciones) Azcapotzalco, Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa, Milpa Alta, Tláhuac, Tlalpan, Venustiano Carranza y Xochimilco; del Estado de México, como Atizapán, Ecatepec, así como del estado de Puebla. De procedencia mexicana (99%), sólo uno mencionó ser de origen extranjero (Argelia).

Asimismo, la mayoría son casados (56%) y viven separados o solteros (23%) y tienen en promedio cinco hijos. Su ámbito familiar es muy variado; sin embargo, prevalece aquellos que viven con su cónyuge e hijos (21%), seguido de su cónyuge solamente (18%) o sólo vive con sus hijos (15%). La mayoría (38%) concluyó los estudios de secundaria o tiene estudios de secundaria incompleta; en segundo lugar se encuentran quienes tienen nivel medio superior incompleto (17%) y en tercer lugar (10%) quienes no tienen estudios. De todos los participantes, sólo dos conductores de taxi se encuentran estudiando, uno porque está terminando la tesis y el otro porque toma cursos.

Trabajo

De los encuestados, el 54%, son conductores de taxi que pertenecen a un sitio (o radiotaxis) y el 46%, son taxis libres. El taxi que conducen en la mayoría de los casos es rentado (53%) y solo 34% tiene un vehículo propio, y en menor porcentaje (13%) la unidad que conducen es prestada. En cuanto a su experiencia como conductores de taxi, los datos obtenidos presentan que el 26%, tiene de tres a cinco años conduciendo el taxi, seguido de un 21%, que tiene de uno a tres años y un 19%, de cinco a diez años.

Las causas que los han llevado a involucrarse en este tipo de trabajo principalmente son: porque no encuentra otra opción de trabajo (41%), una segunda razón es porque renunció al trabajo anterior (26%) y otra porque fue despedido de su trabajo (11%). Por otro lado, se identificó que los conductores se integraron a este trabajo por recomendación o sugerencia de un amigo (39%) o familiar (30%), y sólo 22% por cuenta propia (para iniciar una microempresa).

Los conductores de taxi afirmaron que antes de iniciarse en esta actividad eran empleados de una empresa privada (40%), trabajaban por su cuenta (22%), y en otros casos, éste ha sido su primer trabajo (18%). Algunos de las ocupaciones que han desempeñado son: agente de ventas de equipo médico, apoyo a oficina, asesor financiero, cocinero, contador, encargado de almacén, guardia de seguridad, mecánico, entre otras.

Por otra parte, se puede apreciar que el rango de días trabajados por semana va de cinco a siete, con un promedio de siete días a la semana, de los cuales 89% trabaja más de cinco días por semana. En cuanto a las horas de trabajo, los datos obtenidos indican que el 23%, de los conductores labora en un rango de cinco a ocho horas al día sin exceder lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, y el 76% trabaja de nueve a dieciocho horas, con un promedio de diez horas de trabajo.

Referente al turno que trabaja como taxista, se puede determinar que 67 conductores que representan el 66% trabajan en más de un turno (mañana-tarde, madrugada-mañana, tarde-noche, noche-madrugada, mañana-tarde-noche, mañana-tarde-noche-nadragada) y sólo 35 conductores que conforman el 34%, trabaja en un solo turno (mañana o tarde).

Por último, relacionado con su trabajo, se identificó que sólo nueve conductores realizan otra ocupación remunerada, independiente del taxi, siendo éstas: empleado de la UNAM; mecánico automotriz; empleado de la SEP; en área de la administración; en la fotografía; comerciante; elabora cortinas, y dos no especificaron.

Necesidades de información

En relación con las necesidades de información identificadas se obtuvo que la razón principal por la que necesitan información es para su “trabajo de conductor de taxi” (62%), seguido de un 17%, para “ayudar a sus familiares”, el 15%, para “cultura general”, el 5%, para “entretenimiento, distracción, descanso y esparcimiento” y el 2%, comentó que para entender al gobierno tan corrupto y simplemente, para estar informado.

En lo que corresponde al tipo de información que necesitan las cantidades obtenidas muestran que son las leyes y reglamentos de tránsito la que más requieren (54%), seguido de la información relacionada con los trámites y servicios (22%); es decir, permisos para conducir, expedición de licencias, renovación de tarjetón, revista vehicular, entre otros. El resto (25%) indicó requerir de información general sobre temas de seguridad, salud, gastronomía, nutrición, etcétera, así como también, información actual (precio de gasolina, circulación vial, clima, etcétera) e información sobre primeros auxilios y mecánica automotriz.

Vinculado a la pregunta anterior, además se preguntó a esta comunidad de taxistas en dónde buscarían la información que necesitan. Las respuestas a este respecto fueron las siguientes.

- a) *Leyes y reglamentos de tránsito*, el 80% expresó que sólo consideraría una fuente o recurso, el 12 % consideraría de una a seis y 8% no especificó.
- b) Del 80%, 41 buscaría en el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, 31%, en la Secretaría de Movilidad y 10% en la *Gaceta Oficial*, audiovisuales, biblioteca o periódico.
- c) *Trámites y servicios*, el 87% indicó que sólo utilizarían una fuente o recurso, el 7% de dos a tres y 6% no especificó.
- d) Del 87%, 57 mencionaron en la Secretaría de Movilidad, 17, en el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, 15 en la *Gaceta Oficial*, audiovisuales, con personas, en el radio o en la televisión.
- e) *Mecánica automotriz*, el 86% consideró un solo recurso o fuente, el 6% de dos a tres y 8% no especificó.
- f) Del 86%, 54 acudirían a personas, 11 utilizarían audiovisuales, 7 libros, 6 acudirían a la Secretaría de Movilidad y 10 buscarían en el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, en revistas, en la *Gaceta Oficial*, en el periódico, en el radio o en la biblioteca.
- g) *Primeros auxilios*, el 88% solo buscaría en un recurso o fuente, el 3% entre dos y tres y el 9%, no especificó.

- h) Del 88%, 40 conductores recurrirían a personas, 23 a audiovisuales, 9 a la Secretaría de Movilidad, 8 a libros y 10 al Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, revistas, *Gaceta Oficial*, televisión o biblioteca.
- i) *Información actual*, el 82% solo buscaría en un recurso o fuente, el 11% entre dos y cuatro y el 7% no especificó.
- j) Del 82%, 29 conductores acudiría al radio, otros 29 a la televisión y 26 a la Secretaría de Movilidad, *Gaceta Oficial*, Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, periódico, personas o los audiovisuales.
- k) *Información general*, el 79% solo buscaría en un recurso o fuente, el 13% entre dos y cuatro y el 8% no especificó.
- l) Del 79%, 28 conductores se apoyarían de personas, once a la televisión y once a los audiovisuales, y 31 a la Secretaría de Movilidad, *Gaceta Oficial*, Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, periódico, radio, libros o revistas.

Referente al tipo de soporte que necesitan para consultar esta información, se tuvo que más de la mitad de los conductores de taxi (62%) consideró que requiere su información en soporte impreso, 38%, en electrónico o digital y 2% no especificó.

En el caso de los conductores que consultan información de manera electrónica o digital, las cifras arrojadas indicaron que el 59% prefieren hacerlo a través del celular o de su *smartphone*, 14% a través de su tableta, 12% emplean su *laptop*, 5% la computadora de escritorio y el 4%, el *iPhone*.

Respecto a la frecuencia con que necesitan la información, se puede determinar que las leyes y los reglamentos de tránsito continúan siendo la información que frecuentemente requieren, debido a que un 43% así lo manifestó. Por lo que se refiere a la información relacionada con los trámites y servicios, se tiene que un 55% consideró necesitarla frecuentemente. En relación con la información que tiene que ver con cuestiones de mecánica automotriz, se tiene que un poco más de la mitad de los encuestados (57%) suelen algunas veces requerir de ella al igual que, la información de primeros auxilios (56%). En cuanto a la necesidad ma-

nifestada sobre el uso de información actual y general las cifras muestran que, 47% requieren de información actual y 38%, de información general.

Debido a que los conductores de taxi refirieron no solo necesitar información sobre leyes y reglamentos o la relacionada con trámites y servicios, se estimó conveniente conocer la utilidad que representa la biblioteca dentro de su vida cotidiana. Los resultados establecen que para un 39% la biblioteca representa poca utilidad, 23% consideran que no es útil, 22% medianamente útil y 18% muy útil.

Aunado a lo anterior, se cuestionaron las dificultades que tienen para llegar a la información que necesitan. De los 102 encuestados, el 73% consideró que la principal barrera es la relacionada con la disposición de tiempo; de ahí que 74 conductores consideren ésta problemática. También, hubo algunos que en menor cantidad (13) indicaron que es por el desconocimiento para buscar información y en menor medida (7 y 6 conductores) comentaron que era por la ignorancia en el uso de las tecnologías y por la carencia de tecnología (tabletas, celulares, computadoras).

Además de las características anteriores, vale la pena resaltar que, de los 102 conductores de taxi participantes, 73 de ellos, que representa el 72%, consideró que no podría realizar sus actividades como taxista sin información; sin embargo, curiosamente 23 de ellos, que representa el 28%, dijeron que sí podrían realizar sus actividades sin consultar información de cualquier tipo.

Para finalizar con los resultados sobre sus necesidades de información, cabe señalar que la mayor parte de los conductores (42%) confirmó que la característica más importante en la información que necesitan es que sea confiable, seguida por su facilidad de uso (25%), la actualidad (13%), bajo costo (11%) y acceso fácil (10%) siendo características de menor peso para el resto de los conductores.

Cruce de variables

En función de conocer la relación y/o asociación entre algunas variables que fueron seleccionadas de los instrumentos de investiga-

ción (edad, nivel de estudios, necesidad de información, tipo de información y tipo de soporte), se optó por desarrollar la técnica estadística denominada *Coficiente “C” de Pearson* y la *Prueba de significación “x²” Ji cuadrada*¹⁶ representadas por las siguientes fórmulas: $C = \sqrt{X^2 / X^2 + N}$ y $X^2 = (fo-fe)^2 / fe$ y cuyos resultados pueden alcanzar diversas escalas de valoración.¹⁷

De este modo, se muestra a continuación los resultados obtenidos al correlacionar las variables:

Tabla 1. Resultados de las variables

Variables	Coficiente de contingencia Pearson «C» Resultado obtenido
Edad y necesidad de información	0.63
Edad y tipo de información	0.60
Edad y soporte de la información	0.61
Nivel de estudios y necesidad de información	0.64
Nivel de estudios y tipo de información	0.70

Fuente: Elaboración propia.

A partir de los datos, se puede establecer que en general existe una relación de tipo “media alta” entre las variables seleccionadas. Es decir, que la edad sí influye en la necesidad de información que manifestaron los taxistas; con el tipo de información que indicaron requerir y con el soporte en que necesitan la información. Asimismo, existe una asociación en el nivel de estudios y la necesidad y tipo de información que suelen solicitar.

16 S. R. Rojas. *Guía para realizar investigaciones sociales*. (34a ed.). México: Plaza y Valdés, 2000: 154.

17 Escala de valoración del coeficiente de Pearson:
Valor del coeficiente Magnitud de la asociación o correlación
Menos de .25 Baja
De .26 a .45 Media baja
De .46 a .55 Media
De .56 a .75 Media alta
De .76 en adelante Alta

Entrevistas

Dada la metodología mixta que se empleó para este estudio (cualitativa), a continuación se presentan las preguntas y los comentarios que proporcionaron los siete taxistas que accedieron a participar en la entrevista.

Para iniciar esta entrevista, agradezco el tiempo que nos brinda para la realización de nuestra investigación y quiero iniciar por preguntarle lo siguiente: “¿Cuál es su nombre y que edad tiene?”.

Entrevistado 1. Mi nombre es Arturo Sánchez y tengo 75 años de edad.

Entrevistado 2. Me llamo Jorge Calachi y tengo 45 años de edad.

Entrevistado 3. Me llamo Edgar y tengo 22 años.

Entrevistado 4. Me llamo Mario y tengo 72 años de edad.

Entrevistado 5. Benito Alejandro Rodríguez, 51 años de edad.

Entrevistado 6. Soy el señor Mario González, tengo 60 años de edad.

Entrevistado 7. Hola mi nombre es Carlos Martínez y mi edad 47 años.

Ahora, me podría comentar, “¿Cómo se inició en el trabajo de conductor de taxi?”

Entrevistado 2 (Jorge). Sí, este, en un momento determinado de mi vida, tuve la necesidad de tener una segunda fuente de ingreso, ya que bueno, salí de un trabajo y pasé a otro con una remuneración mucho más baja, lo cual me hace buscar una segunda opción de trabajo alterna al trabajo que ya tengo, al no encontrar un trabajo que permitiera sobrellevar mi vida, un familiar me recomienda

sacar un taxi, tener un taxi, que sería como una alternativa a mis necesidades financieras en ese momento, y así es como me inicio como conductor de taxi.

Entrevistado 3 (Edgar). Bueno, pues realmente fue porque yo actualmente laboro por las tardes en un horario de 3 a 9 de la noche y necesitaba otro trabajo para apoyarme económicamente pero que se acoplara a mis necesidades en cuanto horario, inclusive económicamente, ya que, bueno, trabajos de medio tiempo en algunos lugares, pues no son muy bien remunerados y pues bueno, yo encontré una mejor opción, algo más viable en el taxi y bueno, con un amigo me comentaba, él actualmente tiene cuatro coches de taxi y él me platicaba como es la situación, cómo se manejaba, ganancias, tiempos, o sea me fue envolviendo mucho en este tema y a mí me llamó mucho la atención y entonces fue por eso que decidí pues, llevarlo a cabo.

Entrevistado 4 (Mario1). Bueno, más que nada fue la superación, porque en el trabajo a donde estaba anteriormente pues, ganaba poco, tenía hijos y tenía que tratar de ver para darles carrera, y empecé a rentar una combi y ya me seguí, y me seguí, y ya vi, que lo más factible era el taxi porque más sencillo, accesible bastante comunicación con el pasajero.

Entrevistado 5 (Benito). Por necesidad, porque muy chico dejé de estudiar y ya llevo muchos años en el taxi, como unos treinta años y por eso, por necesidad.

Entrevistado 6 (Mario2). Por mejorar mis ingresos, más que nada, yo era empleado bancario, pero vi una manera de ganar un poco más en el servicio de taxi y de ahí, inicié.

Entrevistado 7 (Carlos). Me inicié por medio de la recomendación de un familiar.

Por otra parte, “¿Cuándo necesita información, sobre qué temas necesita informarse?”

Entrevistado 1 (Arturo). Bueno, ya con los años que tengo, casi para mi trabajo no necesito casi información, porque la ciudad la conozco casi toda bien, y hay veces cuando no conozco me voy al WhatsApp al GPS, pero ya son casi 50 años de conocer la ciudad y andar de un lado y otro y realmente a uno como taxista con la experiencia que tiene no le pagan la experiencia que tiene uno y hay personas que son demasiadas prepotentes y lo quieren tratar mal.

Entrevistado 2 (Jorge). Como conductor de taxi y en la experiencia que tengo, básicamente la información muchas veces primeramente y de las más importantes sería sobre lugares de interés, en este caso, como yo me voy sobre el Distrito Federal ya que mucha gente propiamente pregunta dónde puedo acudir a ser esto, esto o el otro, por así decirlo, por hablar someramente mucha gente me pregunta qué lugares de interés puedo yo visitar o oiga, un restaurante, sabe dónde queda esto.

Entrevistado 3 (Edgar). Pues, necesito referente al taxi informarme en cuanto a los trámites de saber en qué tiempo me toca pasar tramites de coche como son revistas, verificación del taxímetro, este, tenencias todo lo que conlleva tener un auto y en este caso taxi, este, y de igual manera, conocer el reglamento de tránsito ya que pues en ocasiones me ha sucedido que policías auxiliares o de tránsito me detienen y yo realmente no sé si el motivo por el cual ellos me detienen realmente es verdadero, lo que ellos me dicen o no, realmente, no tengo el conocimiento del reglamento de tránsito.

Entrevistado 4 (Mario1). Bueno, mire, la información que para mí requiero es más que nada estar consciente de lo que sucede aquí en la Ciudad de México, que es como, la alta de la gasolina, las cosas que pasan, como son los atracos, porque a los cuales estamos sujetos bien seguido, el tránsito, el tráfico que se hace por todos lados.

Entrevistado 5 (Benito). No, cuando empiezas en las primeras veces pues nadie te dice nada solamente agarras el taxi, y con una licencia de antes ya podías manejar, ahora son muchos requisitos, un tarjetón, antidoping, muchos exámenes, para hacer taxista.

Entrevistado 6 (Mario2). Sí, sí tuve que este, pues no había anteriormente cursos de capacitación, pero ahora sí, con los compañeros preguntando aprendí a conocer la ciudad para poder ejercer mi trabajo. Los temas que yo necesito para informarme están relacionados a lo que es el trabajo de taxista, el transporte público, al reglamento de tránsito para poder este, pues, ahora sí, conocer mis derechos y obligaciones.

Entrevistado 7 (Carlos). Primero, saber las calles principales y los puntos más frecuentes que visita la gente, igual y museos o zonas turísticas, solo esto. También, yo creo que de salud, y es de acuerdo al trabajo que uno tiene que estar bien informado de los daños que uno puede tener en general, tantas horas sentado, pues, se genera enfermedades por necesidad personal para tratar de seguir bien y trabajar, por más tiempo.

“Cuándo necesita informarse, ¿acude a una biblioteca?”

Entrevistado 1 (Arturo). Ajá, sí, sí he acudido a una biblioteca, cuando necesito alguna cultura general sí voy a la biblioteca, o bueno, voy a la biblioteca de la arquidiócesis ahí va uno, que es lo que necesita de información de la iglesia y porque luego, necesita uno algún libro que no hay, entonces se va uno a la biblioteca, y por cultura general para dar un buen servicio, porque el que no tiene la intención de dar un buen servicio no le interesa nada, es trabajador de la bola nada más, pero para ser un buen taxista tiene uno que buscar información, para ser mejor persona.

Entrevistado 2 (Jorge). Muy pocas veces, básicamente el trabajo de taxista muchas veces nos permite conocer mucha gente y nos permite expresarnos, bueno intercambiar ideas con demás

personas. Muchas veces por muy fuera del tema que se puede ver la gente pregunta sobre historia, sobre situaciones sociales, entonces en algunas ocasiones por interés propio he acudido a la biblioteca para informarme sobre tal o cual situación, no, por así mencionar, sería la batalla Puebla, busco a veces información, no acudo regularmente a una biblioteca, sin embargo, hay veces que por cuenta propia acudo a ella, para tener una cultura y poder tener una conversación más amplia con el pasajero.

Entrevistado 3 (Edgar). No, no, la verdad es que no, realmente trato de hacer las cosas lo que más se me facilite en este caso, la información la busco en Internet, eso es, como mi principal fuente donde yo puedo buscar información, porque lo puedo hacer desde mi casa o en el lugar donde yo me encuentre a través del teléfono, computadora y a veces pues, el tiempo si me impide acudir a una biblioteca o algo así, se me hace muchísimo más fácil consultar información en Internet.

Entrevistado 4 (Mario1). En lo personal es poco útil para mí, porque en la casa de usted tengo bastantes enciclopedias, tengo cuarenta y tantas y cuando necesito de medicina, mecánica, electricidad pues la verdad, tengo una colección bastante amplia.

Entrevistado 5 (Benito). Desde luego, subtemas de cómo tratar el pasaje, pues puede ser de mecánica, algún tema puede ser también de comportamiento de la gente, que más, pues, tránsito también, puede ser un buen tema, alguna orientación en sistema de tránsito, porque están cambiando mucho los reglamentos de tránsito y esto, en lo puedo conseguir en libros que nos dan, un libro de tránsito que nos dan ir a conseguirlo y solamente ahí, porque no nos da tiempo más bien el ir a sentarte a una biblioteca o en la computadora a tomar curso, es muy apretada la agenda a veces.

Entrevistado 6 (Mario2). No, no, a la biblioteca no acudo, porque bueno, hasta ahorita no sé si halla ahí en la biblioteca reglamentos

de tránsito o algo relacionado con el transporte y pues, la verdad, ahora sí que también como mi trabajo es de todo el día, ya no me dé ese tiempo que quisiera.

Entrevistado 7 (Carlos). No, de hecho no, regularmente ya lo hace uno por medio de los celulares, por medio del Internet.

“Finalmente, ¿Desde su punto de vista, considera útil a la biblioteca cuando necesita información?”

Entrevistado 1 (Arturo). Sí, para mi es útil, pues como le decía, para cultura general o para buscar información y ser mejor persona.

Entrevistado 2 (Jorge). En definitiva es útil, porque la información efectivamente se encuentra en la Internet y puedo acceder, sin embargo, no toda la información que tenemos en la Internet propiamente es una información verídica, y una biblioteca me da ese espacio, esa oportunidad de ver un libro en realidad, y no solo conocer lo que existe en la Internet si no conocer obras o libros que me digan tal o cual situación por mencionar un ejemplo, sería la batalla de Puebla como dije hace un momento en donde un libro me dice más que a veces todo lo que tengo en la Internet. Ahora bien, puedo consultar en Internet y tener mi información al momento, pero la biblioteca me ayudaría a confirmar, por así decirlo, mis conocimientos, lo que aprendí.

Entrevistado 3 (Edgar). Realmente a la biblioteca no la descalifico como un medio sino realmente, así es por ser como práctico de lo que necesita al momento sacarlo pues Internet por ese medio, por el tiempo no por otra cosa, solo por el tiempo que a veces si es más complicado acudir a una biblioteca y bueno, ya llevar a cabo el préstamo de libro.

Entrevista 4 (Mario1). Eh, em en lo personal, ojalá no esté mal decirlo, la biblioteca es poco útil para mí.

Entrevista 5 (Benito). Sí, claro que sí, si ahí sacamos los temas por decir así mecánica podemos ir a buscar para cambiar un clutch o equis, sí es una buena opción la biblioteca, pero por cuestiones de que a veces uno no tiene tiempo no acude a ella y lo deja, y se olvida.

Entrevistado 6 (Mario2). Muy útil, pero por falta de tiempo no puedo asistir (información obtenida al concluir la entrevista).

Entrevistado 7 (Carlos). Yo creo que sí, el problema es que uno no tiene tiempo necesario para acudir a una biblioteca, entonces en los ratos libres, es cuando uno lo investiga *en el teléfono por medio del Internet*.

CONCLUSIONES

Con respecto al análisis del surgimiento de las necesidades de información de los conductores del transporte individual público de pasajeros, se determinó que: si bien la mujer ha incursionado en este sector de servicios, los resultados obtenidos en este trabajo reafirman que entre la comunidad de taxistas las mujeres continúan siendo una minoría. Por la poca participación de éstas entre los participantes, no se tiene suficiente evidencia para determinar si el surgimiento de las necesidades de información de las mujeres es distinto al de los hombres, por lo que sería importante que en estudios futuros se investigara las necesidades de información de este género.

Se observó que aun cuando los conductores tienden a conformar una familia y convivir, principalmente con sus cónyuges e hijos, apoyar o ayudar a sus familiares no es la causa principal del origen de las necesidades de información de los participantes.

Se deduce que las necesidades de información entre los conductores del volante no están potencialmente relacionadas con sus necesidades de estudio, formación, actualización o capacitación, porque la mayoría respondió tener estudios inconclusos y otros, no tener estudios, sólo un número poco significativo de participantes indicó continuar con su formación o tomar cursos.

El trabajo estresante al que están sometidos los taxistas (unidad de taxi rentada, tipo de taxi libre, horarios de trabajo combinados, trabajo de más de doce horas y trabajar aproximadamente seis días a la semana), se puede considerar por qué hubo un número de conductores cuyas necesidades de información surgen para ampliar su cultura o para entretenerse, distraerse, descansar o por esparcimiento.

Debido a que las dos principales causas que se identificaron e incidieron en los participantes a ser taxistas fue no encontrar otra opción de trabajo o haber renunciado al trabajo anterior, se puede dilucidar que sus necesidades de información surgieron a partir de las recomendaciones o sugerencias de un familiar o amigo para integrarse esta actividad. Saber sobre horarios de trabajo, ganancias económicas, situaciones vinculadas en su desarrollo, lugares de interés sobre la Ciudad de México, entre otros, son temas para quienes desean integrarse a este sector del servicio público concesionado.

El hecho de que una buena parte de los taxistas fueron empleados anteriormente de una empresa privada no influyó de sobremanera en la razón principal, por la cual hoy día necesitan información. Su respuesta reafirmó que requieren informarse para las cuestiones relacionadas con la conducción de taxi (no es lo mismo manejar que conducir); de ahí que se comprenda el que varios hallan subrayado la necesidad de contar con información sobre leyes y reglamentos de tránsito para conocer sus derechos y obligaciones. En este sentido, se deduce que un factor que influye en sus necesidades de información es conocer el Reglamento de Tránsito del Distrito Federal, la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y la Secretaría de Movilidad.

Esta investigación resalta que aun cuando se perfila que el taxista necesita que la información esté en soporte impreso, no descarta la posibilidad de contar con información electrónica, por lo cual se justifica que un gran porcentaje de ellos necesita los celulares o *smartphones* como medios para recibir la información. Por otra parte, aun cuando varios valoran a la biblioteca como medio útil para llegar a la información que necesitan, varios argumentan

que la disposición de tiempo es la barrera principal por la cual no la utilizan.

Si bien la mayoría de los taxistas está consciente de que su trabajo de conductor de taxi exige estar informados, una parte de éstos indica que podría llevar a cabo sus actividades sin información, pero con el riesgo que esto implica: no estar al día sobre lo que sucede, y por lo tanto no dar un buen servicio.

Las necesidades de información de los conductores de taxi exige que la información que ellos reciban sea principalmente confiable, ya que de esto dependen su seguridad, sus derechos y su mejora económica.

También cabe mencionar que la edad que poseen los conductores de taxi es un factor interno que influye en sus necesidades de requerir información; es decir, para conducir el taxi y en el tipo de información que necesitan (leyes y reglamentos), aspectos que podría tener explicación en el sentido de que a una mayor edad existe un mayor nivel de responsabilidad para no cometer actos ilícitos y brindar al pasajero un servicio de calidad.

Aunado a lo anterior, hay que resaltar que la edad también es otro factor que influye sobre el tipo de soporte que suelen necesitar (impreso), puesto que para ellos se podría considerar que consultar las leyes y reglamentos de manera electrónica implica un mayor conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la comunicación y una mayor habilidad de cómo y en dónde obtener este tipo de información.

Por otra parte, existe una correspondencia entre su nivel de estudios, la necesidad de consultar información para su trabajo de conductor y sobre el tipo de información que requieren (leyes y reglamentos), debido a que a mayor preparación académica se puede lograr un mejor entendimiento e interpretación en el tipo de información que mencionaron requerir principalmente.

BIBLIOGRAFÍA

- Abascal Cordero, Arturo. "El servicio público de taxi". En Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2014. Disponible el 18 de enero de 2018 en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2735/11.pdf>.
- Aguilar Nery, Jesús. "Las culturas del volante en la Ciudad de México aproximación etnográfica a los choferes del transporte público". *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 6, 12 (2000): 85-110.
- Aguilar Nery, Jesús. "Masculinidades, choferes y espacio urbano en México". *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 10, 33 (2003): 201-224.
- Ávila Gómez, Manuel. *El taxista como sujeto de derecho de trabajo en México*. México: UNAM, Facultad de Derecho, 1974. 125 p. (Tesis de licenciatura).
- Berrones Sanz, Luis David y Roselia Arminda Rosales Flores. "Nivel de satisfacción y calidad de vida en el trabajo de los choferes de taxi y microbús de la Ciudad de México". *Revista Mexicana de Salud en el Trabajo*, 1, 7 (2011): 5-7.
- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- . "La investigación sobre las necesidades de información en comunidades de usuarios". *Investigación Bibliotecológica*, 18, 34 (2004): 23-55.
- Calva González, Juan José (coord.). *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.
- Castañeda Jiménez, Juan. *Métodos y técnicas de investigación II*. México: McGraw-Hill, 2005.

- Decreto por el que se expide el Reglamento de la Ley de Movilidad del Distrito Federal. *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, Núm. 156 Bis (15 de septiembre de 2017).
- Díaz Bravo, Laura; Torruco García, Uri; Martínez Hernández, Mildred y Varela Ruiz, Margarita. "La entrevista, recurso flexible y dinámico". *Investigación en Educación Médica*, 2, 7 (2013): 162-167.
- Fernández Ruiz, Jorge. *Servicios públicos municipales*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas. Instituto Nacional de Administración Pública, 2002.
- González Ramírez, Mónica Teresa; Landero Hernández, René; Maruris Reducindo, Mireya, *et al.* "Estrés cotidiano en trabajadores del volante". *Summa Psicológica UST*, 10, 1, (2013): 85-90.
- Hernández García, Marisol y Rangel Huerta, Diego. *Síndrome de Burnout o desgaste ocupacional en operarios de taxi de la Ciudad de México*. México: UNAM, Facultad de Psicología, 2014. 105 p. (Tesis de licenciatura).
- Hernández Romero, Yasmín y Galindo Sosa, Raúl Vicente. "Conflictividad por la operación del transporte público de pasajeros (modalidad taxi) en conjuntos urbanos de Tecámac, Estado de México". *Espacios Públicos*, 18, 42, (2015): 135-156.
- Hernández Romero, Yasmín y Galindo Sosa, Raúl Vicente. "El desarrollo urbano y el proceso de configuración de un espacio empresarial. El caso de los concesionarios de transporte público de pasajeros en la modalidad de taxi en Zumpango, Estado de México". *Quivera*, 15, 2, (2013): 43-61.
- Kerlinger, Fred Nichols. *Investigación del comportamiento: métodos de investigación en ciencias sociales*. 4a ed. México: McGraw-Hill, 2002.
- Ledesma, Rubén Daniel; Poó Fernando, Marín; Úngaro, *et al.* "Trabajo y salud en conductores de taxis". *Ciencia y Trabajo*, 19, 59, (2017): 113-119.
- Lima Aranzaes, Carla y Juárez García, Arturo. "Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos, México". *Ciencia y Trabajo*, 10, 30, (2008): 126-131.

- López Cruz, Lorena. *Afectaciones a la salud de los taxistas de dos centros comerciales de la ciudad de Xalapa, Veracruz*. Veracruz: Universidad Veracruzana, Facultad de Estadística e Informática, 2014. 52 p. (Tesis especialización).
- López Cruz, Lorena. *Un proceso de trabajo espacializado y denso: los taxistas de la Ciudad de México*. México: UAM, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades 2016. 141. (Tesis de maestría).
- López Franco, Fermín. "Los vitivinicultores de la Región de Baja California: un acercamiento a su comportamiento informativo". *Biblioteca Universitaria*. 15, 1, (2012): 49-61.
- México. Reglamento de Transporte del Distrito Federal. Disponible el 16 de diciembre de 2017 en <http://www2.df.gob.mx/virtual/tlahuac/transparencia/fraccion1/REGLAMENTOS/REGLAMENTO%20DE%20TRANSITO%20DEL%20DF.pdf>.
- México. Secretaría de Movilidad. Acerca de SEMOVI. Disponible el 15 de diciembre de 2017 en http://data.semovi.cdmx.gob.mx/wb/stv/cinco_siglos_de_transporte_en_la_ciudad_de_mexico/_rid/71-page=5.html.
- Navarro Benítez, Bernardo. *Los taxis de la ciudad de México*. México: UAM, Unidad Xochimilco, 2004.
- Pogliaghi, Leticia. *Entre el control y la libertad: configuraciones de trabajo, identidad y acción colectiva de los taxistas de la Ciudad de México*. México: UAM, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades 2012. 442. (Tesis de doctorado).
- Ramírez Velázquez, Cesar Augusto. *La satisfacción de las necesidades de información y el cambio de identidad en la comunidad indígena amuzga*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.
- Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. (34a ed.). México: Plaza y Valdés, 2000.

Sánchez Soto, Armando. "Necesidades de información y comportamiento informativo de los agricultores de agave azul de Tequila, Jalisco: un estudio de caso". *Investigación Bibliotecológica*, 30, 69, (2016): 143-178.

Vázquez Moctezuma, Salvador Enrique y Calva González, Juan José. "Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores". *Investigación Bibliotecológica*, 27, 61 (2013): 175-206.

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla 1. Algunas investigaciones realizadas en México sobre los taxistas no piratas.

Autor*	Año	Título	Tipo de documento
Ávila Gómez	1974	El taxi como sujeto de derecho de trabajo en México	Tesis (Licenciatura)
Abascal Cordero	2014	El servicio público de taxi	Monografía
Aguilar Nery	2000	"Las culturas del volante en la Ciudad de México aproximación etnográfica a los choferes del transporte público"	Artículo
Aguilar Nery	2003	"Masculinidades, choferes y espacio urbano en México convergencia"	Artículo
Berrones y Rosales	2011	"Nivel de satisfacción y calidad de vida en el trabajo de los choferes de taxi y microbús de la Ciudad de México"	Artículo
González; Landero; Maruris... <i>et al.</i>	2013	"Estrés cotidiano en trabajadores del volante"	Artículo
Hernández García y Rangel Huerta	2014	Síndrome de Burnout o desgaste ocupacional en operarios de taxi en la Ciudad de México	Tesis (Licenciatura)
Hernández Romero y Galindo Sosa	2013	"El desarrollo urbano y el proceso de configuración de un espacio empresarial. El caso de los concesionarios de transporte público de pasajeros en la modalidad de taxi en Zumpango, Estado de México"	Artículo
Hernández Romero y Galindo Sosa	2015	"Conflictividad por la operación del transporte público de pasajeros (modalidad taxi) en conjuntos urbanos de Tecámac, Estado de México"	Artículo
Ledesma; Poó; Úngaro <i>et al.</i>	2017	"Trabajo y salud en conductores de taxis"	Artículo
Lima Aranzaes y Juárez García	2008	"Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos, México"	Artículo

Hacia un enfoque metodológico...

Autor*	Año	Título	Tipo de documento
López Cruz	2014	Afectaciones a la salud de los taxistas de dos centros comerciales de la ciudad de Xalapa, Veracruz	Tesis (Especialización)
López Cruz	2016	Un proceso de trabajo espacializado y denso: los taxistas de la Ciudad de México	Tesis (Maestría)
Navarro Benítez	2004	Los taxistas de la Ciudad de México	Monografía
Pogliaghi Leticia	2012	Entre el control y la libertad: configuraciones de trabajo, identidad y acción colectiva de los taxista	Tesis (Doctorado)

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2.

No. de cuestionario _____

Fecha _____

El propósito del presente cuestionario es conocer las necesidades de información de los conductores de taxi, por lo que se le solicita tenga a bien completar con honestidad este cuestionario. Los datos que proporcione serán tratados confidencialmente, bajo ninguna circunstancia su persona se identificará. Esta información se utilizará con fines de investigación por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

INSTRUCCIONES
Le pedimos, por favor, leer cuidadosamente cada una de las preguntas.
Marque con una "X" la opción que mejor concuerde con su situación.
Si la opción es "Otro" le solicitamos aclarar lo necesario.

I. DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su país de nacimiento?

☐ México

2. ¿En qué Alcaldía (cabe de delegación) o Municipio vive actualmente?

3. Género

☐ Masculino ☐ Femenino

4. ¿Cuántos años cumplidos tiene?

5. ¿Cuál es su estado civil?

☐ Soltero(a) ☐ Divorciado ☐ Unión libre

☐ Casado ☐ Separado ☐ Viudo(a)

6. ¿Cuántos hijos tiene?

(Si no tiene hijos escriba 0)

1. El presente cuestionario es una adaptación del instrumento empleado en la tesis de doctorado de Jéssica Pollaghi: *Entre el control y la libertad: configuraciones de trabajo, identidad y acción colectiva de los taxistas de la ciudad de México*. México: UNAM, Unidad Itzapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades 2012. 442.

7. ¿Con qué personas vive?

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Padre | <input type="checkbox"/> Otros familiares |
| <input type="checkbox"/> Madre | <input type="checkbox"/> Otros no familiares |
| <input type="checkbox"/> Hermanos | <input type="checkbox"/> Solo |

8. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- | | | | |
|--|---|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Sin estudios | <input type="checkbox"/> Carrera incompleta | <input type="checkbox"/> Técnica | <input type="checkbox"/> Licenciatura |
| <input type="checkbox"/> Primaria incompleta | <input type="checkbox"/> Carrera Técnica | <input type="checkbox"/> | Posgrado incompleto (especialidad, maestría o doctorado) |
| <input type="checkbox"/> Primaria | <input type="checkbox"/> Preparatoria o bachillerato incompleto | <input type="checkbox"/> | Posgrado |

9. ¿Estudia actualmente?

- | | |
|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Sí | En caso de que responda que Sí, mencione que estudia: _____ |
| <input type="checkbox"/> No | |

II. TRABAJO

10. ¿Qué tipo de taxi conduce?

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Libre | <input type="checkbox"/> Turístico |
| <input type="checkbox"/> Sitio | <input type="checkbox"/> De montaña o metropolitano |
| <input type="checkbox"/> Radiotaxi | <input type="checkbox"/> Otro: _____ |

11. ¿El taxi que usted conduce es ...?

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Plegio | <input type="checkbox"/> Rentado | <input type="checkbox"/> Prestado |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|

17. ¿Qué promedio de días trabaja a la semana como taxista?

18. ¿Qué promedio de horas trabaja por día como taxista?

19. ¿En qué turno trabaja como taxista?

- ☐ Mañana
- ☐ Tarde
- ☐ Noche
- ☐ Matutina

20. ¿Tiene otro trabajo que sea remunerado?

- ☐ Sí
- ☐ No

En caso de que responda que Sí,
indique cuál es su otro trabajo
remunerado: _____

III. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

21. ¿Cuál es la razón principal por la que usted necesita información?

- ☐ Para mi trabajo de conductor de taxi
- ☐ Para el segundo trabajo remunerado que desempeño
- ☐ Para ayudar a sus familiares (tareas escolares, labores domésticas, preparación de alimentos, etcétera)
- ☐ Por cultura general
- ☐ Por entretenimiento, distracción, descanso y esparcimiento
- ☐ Otro: _____

22. ¿Cómo taxista que tipo de información necesita? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Información sobre leyes y reglamentos de tránsito
- ☐ Primeros auxilios
- ☐ Información sobre trámites y servicios (permisos de conducir, expedición de licencias, renovación del tarjetón, revista vehicular, etcétera)
- ☐ Información actual (precio de gasolina, circulación vial, clima, etcétera)
- ☐ Mecánica automotriz
- ☐ Información general (seguridad, salud, gastronomía, nutrición, etcétera)

23. De acuerdo a la información que tenemos, ¿cuándo cree que la vacuna? ¿Cada cuánto con una "T" le agite que mejor comencemos con la vacunación?

[illegible]

Factores y servicios	(permite de controlar el presupuesto de los servicios)	representación del trabajo, estado vehicular, etc.)
----------------------	--	---

[illegible]

1. **Identification**
 2. **Classification**
 3. **Characteristics**
 4. **Structure**
 5. **Function**
 6. **Location**
 7. **Development**
 8. **Regulation**
 9. **Pathology**
 10. **Diagnosis**
 11. **Treatment**
 12. **Prognosis**
 13. **Prevention**
 14. **Research**
 15. **Conclusion**

[illegible]

Fluorine analysis

[illegible]

24. ¿En qué soporte necesita esta información? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Impreso (papel)
☐ Electrónico o digital (Discos compactos o internet)

25. En caso de requerir información electrónica o digital información (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Tablet
☐ Laptop (computadoras portátiles)
☐ Celulares o Smartphones
☐ iPhone
☐ Computadora de escritorio (PC fija)

26. En su trabajo como taxista, ¿con qué frecuencia necesita la siguiente información? (Marque con una "X" la opción que mejor concuerde con su situación)

INFORMACIÓN SOBRE:	NO SABE	MUY FRECUENTE	FRECUENTEMENTE	ALGUNAS VECES	NUNCA
leyes y reglamentos de tránsito					
trámites y servicios (permisos de conducir, expedición de licencias, renovación del tarjeta, revisión vehicular, etc.)					
Mecánica automotriz					
Primeros auxilios					
información actual (precio de la gasolina, circulación vial, clima, etc.)					
información general (salud, gastronomía, nutrición, seguridad, etc.)					

27. ¿Cuándo necesita información, la biblioteca es para usted mucho? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Mucho (x)
- ☐ Moderadamente (x)
- ☐ Poco (x)
- ☐ Nada (x)

28. ¿Qué barrera le dificulta llegar a la información que necesita? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Disponición de tiempo
- ☐ Desconocimiento del uso de tecnologías
- ☐ Carencia de tecnología (teléfonos, celulares, computadoras)
- ☐ Desconocimiento para buscar la información
- ☐ Otro: _____

29. ¿Considera que sus actividades como taxista, podría realizarlas sin consultar información de cualquier tipo?

- ☐ Sí
- ☐ No

30. La información que necesita, ¿qué características debe cumplir? (Enumere del 1 en adelante, siendo el 1 el más importante)

- ☐ Bajo costo
- ☐ Acceso fácil
- ☐ Facilidad de uso
- ☐ Actual
- ☐ Confiable
- ☐ Otro: _____

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3.
Guía de entrevista semiestructurada

Hola. Estamos realizando una investigación que tiene como objetivo conocer sus necesidades de información que como conductor de taxi en la Ciudad de México presenta. Por ello, nos gustaría que respondiera con toda honestidad a las siguientes preguntas para este estudio, ¿desea participar?

1. ¿Cuál es su nombre? (opcional)
2. ¿Qué edad tiene? (opcional)
3. ¿Cómo se inició en el trabajo de conductor de taxi?
4. ¿Cuándo necesita información, sobre qué temas necesita informarse?
5. ¿Cuándo necesita informarse, acude a una biblioteca?
6. ¿Desde su punto de vista, considera útil a la biblioteca cuando necesita información?

La hermenéutica como metodología cualitativa en los estudios de usuarios de información: bases y desarrollos

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA
Universidad Nacional de Educación a Distancia

INTRODUCCIÓN

El abordaje del fenómeno de las necesidades de información constituye uno de los ejes centrales de los estudios bibliotecológicos. Realmente es importante conocer el amplio y heterogéneo complejo de variables que intervienen en el surgimiento, la determinación y la satisfacción de las necesidades de información por parte de los usuarios de la misma, no solo a efectos prácticos, donde esta cuestión resulta absolutamente insoslayable, habida cuenta de que las unidades de información se constituyen y justifican, en gran medida, en razón de la existencia y de la naturaleza de tales necesidades, sino también a efectos puramente teóricos, puesto que una cabal comprensión de toda esta fenomenología resulta fundamental en el contexto general de la ciencia bibliotecológica.

Es de sobra conocida la existencia de abundantes y variadas investigaciones empíricas en torno a las necesidades concretas de información, los comportamientos informativos de los usuarios y su satisfacción o insatisfacción en el contexto específico de diversos centros de información, e incluso, en un plano más general,

en relación con distintas comunidades de usuarios.¹ Desde luego, tales investigaciones responden, por lo general, a una metodología sólidamente fundada y establecida, y resultan de gran interés, sobre todo a efectos prácticos; sin embargo, la fenomenología de las necesidades de información carece, en mucha mayor medida, de

-
- 1 Me remito a la espléndida e ingente labor que lleva realizando en este ámbito toda la escuela de Juan José Calva en el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM desde hace ya bastantes años, en relación con comunidades en México, tales como los docentes de los centros de enseñanza secundaria, los estudiantes universitarios y de secundaria, los usuarios de redes sociales en internet, los vitivinicultores, los indígenas, los tequileros, los boxeadores amateurs, los reclusos, los taxistas de la Ciudad de México, etc... (Vid., a modo de ejemplo: Guevara Villanueva, Angélica: “La medición de la satisfacción del científico matemático en el uso de algunas fuentes de información y servicios bibliotecarios”, en Calva González, Juan José (Coord.): *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. México DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 81-108; Sánchez Soto, Armando: “Comportamiento informativo de los tesisistas de licenciatura en Bibliotecología de la ENBA, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM y de la UAEM: causas que lo originan”, en *ibidem*, pp. 141-154; Vázquez Moctezuma, Salvador Enrique; Calva González, Juan José: “Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores”, en *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, vol. 27, núm. 61 (septiembre-diciembre 2013), pp. 175-206; Iturbe Fuentes, Luis Raúl: “La web 2.0 en un entorno académico: propuesta para su aplicación en una biblioteca especializada. Instituto de Geografía”, 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. 177-192; así como diversos trabajos sobre estas comunidades que se recogen en el volumen colectivo: Calva González, Juan José (Coord.): *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. México DF: Colección “Usuarios de la Información”. México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2013).

planteamientos y reflexiones monográficas en el ámbito teórico, lo cual es necesario para fundar y desarrollar con mayor solidez posibles aplicaciones prácticas.²

Una de las más importantes y reconocidas elaboraciones teóricas es, precisamente, la propuesta por el doctor Juan José Calva González, hace más de una década, representada en su llamado Modelo NEIN; un modelo que, en su extraordinaria sencillez, constituye un referente explicativo muy abierto, profundo y comprensivo de la fenomenología de las necesidades de información. Según el Modelo NEIN, el fenómeno de las necesidades de información se compone de tres fases:

- a) Fase inicial: el surgimiento de la necesidad para el usuario de la información.
- b) Fase intermedia: el comportamiento del usuario encaminado a satisfacer tal necesidad.
- c) Fase final: la satisfacción o insatisfacción de la necesidad informativa del usuario, como resultado del comportamiento anterior.

Todo este proceso se encuentra mediado por factores contextuales, tanto internos del usuario, como externos al mismo.³ En cada una de estas fases, los referentes que han de investigarse para comprender el fenómeno son, en palabras de Juan José Calva:

En el primer caso [surgimiento de la necesidad de información] se investigará a la persona en su ambiente, sus características par-

2 Especialmente destacable, en este sentido, es el recientemente aparecido libro de la Profesora Isabel Villaseñor Rodríguez, *Estudios de usuarios de información. Diseño metodológico e informe final*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2017.

3 Vid., por ejemplo: Calva González, Juan José: *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007; y *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México DF: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

ticulares y la información necesaria para adaptarse a ese medio. En el segundo [comportamiento informativo], el más estudiado, se analizará el *modus operandi* del sujeto que busca información, ya que este es el momento en el que presenta un tipo y patrón de comportamiento en particular. Mientras que en el tercer momento [satisfacción o insatisfacción] se indagará qué pasa una vez que el usuario posee la información que se le proporcionó a través de una fuente o recurso, pues éste es el instante en que el sujeto valora su estado, sea de satisfacción o de insatisfacción.⁴

Como he venido afirmando en otros trabajos,⁵ si debemos caracterizar al *Modelo* NEIN desde un punto de vista filosófico, considero que se trata esencialmente de un modelo hermenéutico, ya que se sustenta sobre un proceso temporal, secuencial y dinámico en el cual todas sus fases son esencialmente interdependientes, se condicionan recíprocamente, y están mediadas por el contexto interpretativo tanto del usuario, como del estudioso del fenómeno de las necesidades de información que las contempla bajo el propio modelo. Así pues, este modelo es resultado de una consideración epistemológica de la fenomenología de las necesidades de información desde una perspectiva hermenéutica, y en relación con la realidad que pretende comprender y explicar, da cuenta perfectamente de su complejidad como algo que solo puede

4 Juan José Calva González: *El fenómeno de las necesidades de información...*, *op. cit.*, p. 29.

5 Cfr. mis trabajos: “El trasfondo hermenéutico de los estudios de usuarios de la información”, en Juan José Calva González (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: 1-20; “Hermenéutica del comportamiento informativo en los estudios de usuarios de información”, en *ibidem*, pp. 21-38; y “El método hermenéutico aplicado a los estudios de usuarios de la información”, en Juan José Calva González (Coord.): *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México DF: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (Universidad Nacional Autónoma de México), 2016: 1-28.

entenderse, de manera cabal, a la luz de procesos hermenéuticos efectuados por parte, principalmente, del usuario de la información, y secundariamente, por parte de otros sujetos que se encuentren involucrados en el fenómeno concreto en que se manifiesta la necesidad de información que se pretende satisfacer.

DE LA ONTOLOGÍA A LA EPISTEMOLOGÍA DEL FENÓMENO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN: EL MODELO NEIN COMO MODELO CUALITATIVO

En consonancia con su caracterización hermenéutica, corresponde descender un poco del plano ontológico al plano epistemológico de la fenomenología de las necesidades de información, y plantear algunas reflexiones en torno a las posibles concreciones metodológicas del Modelo NEIN.

En este sentido, conviene, de entrada, sentar la hipótesis central de mi reflexión, la cual me va a servir de punto de partida: el Modelo NEIN, en tanto modelo hermenéutico, es un modelo que se sustenta principalmente sobre metodologías cualitativas. En efecto, una consideración hermenéutica del fenómeno de las necesidades de información como la operada por nuestro modelo comporta, de suyo, que los estudios de usuarios de la información, a la luz del mismo (en tanto que modo de comprender y explicar esta fenomenología) respondan, desde un punto de vista metodológico general, a metodologías cualitativas, puesto que constituyen los modos más adecuados para dar cuenta y captar toda la complejidad, la diversidad, la amplitud y la heterogeneidad que caracterizan al fenómeno de las necesidades de información.

Así pues, al igual que en otras disciplinas, si cabe hablar de un *giro hermenéutico* en nuestro ámbito de estudio, éste se concreta

en la adopción de metodologías básica o mayoritariamente cualitativas al planear, diseñar y realizar estudios de usuarios. En mi opinión, el modelo NEIN, en su aspecto metodológico, tanto en su trasfondo como en su formulación explícita, significa una apuesta fundamental por enfoques esencialmente cualitativos.⁶

Efectivamente, en términos muy generales, la Hermenéutica es la Filosofía de la interpretación y del sujeto que existe (que *es-ahí-Dasein*-, en la célebre terminología de Heidegger), en cuanto sujeto intérprete del mundo que le circunda y de su propio mundo personal. La interpretación constituye el modo de comprensión del mundo, y es la base de su relación con él y con las demás personas, de tal manera que el mundo (en permanente interrelación con su mundo particular) representa el *texto* que está sometido a constante interpretación de cara a desentrañarlo, a desvelarlo bajo una circularidad incesante que conforma su existencia: su *ser-en-el-mundo* (círculo hermenéutico). La temporalidad y la historicidad son, así, los condicionantes sustanciales de la interpretación y de la subjetividad, y el lenguaje constituye el medio en que se da y se desenvuelve la interpretación; en suma, el contexto que acompaña permanentemente a ese *texto*, a la vez, *objetivo y subjetivo*. De este modo, lo real es plural, heterogéneo, polifacético y diverso, como también lo es el lenguaje, no solo en su formulación abstracta, convencional (como lenguas o idiomas abstractos, podríamos decir), sino especialmente porque es algo que se da, sobre todo, en la vida práctica de las personas, bajo constantes actos de habla que conforman un mundo mutable, cambiante y en permanente dinamismo. De este modo, la Hermenéutica filosófica

6 En todo caso, como veremos después, esto no significa que las metodologías cuantitativas no quepan aplicarse bajo el Modelo NEIN, y que hayan de desecharse de entrada. Ciertamente, en función del tipo de investigación concreta que se realice, el enfoque cualitativo puede verse profundamente modulado, e incluso relegado, por métodos, técnicas e instrumentos metodológicos de carácter cuantitativo. Será la casuística concreta, pues, la que ayude a determinar tal decisión para el investigador.

constituye una auténtica ontología, una específica filosofía del ser, bajo estos principios y coordenadas filosóficas.⁷

A partir de aquí, la Hermenéutica, como perspectiva de conocimiento filosófico, ha desarrollado una metodología propia que, en términos generales, se concreta en enfoques y métodos de carácter cualitativo. La indagación y el desentrañamiento del significado del mundo del sujeto, tanto interior como exterior, no pueden operarse de otro modo más que bajo metodologías cualitativas, las cuales priman el significado y el sentido de lo que se pretende conocer y estudiar, atendiendo, ante todo, al principio de diferencia (más que al de identidad), a lo particular (más que a lo general) y a lo diverso (más que a lo unitario).

7 La Hermenéutica como filosofía se remonta a los orígenes mismo del pensamiento occidental: a la antigua Grecia, en cuya mitología estaba Hermes, el mensajero de los dioses, intermediario entre los dioses y los hombres. Desde entonces se ha proyectado a lo largo de toda la Historia de la Filosofía occidental, con mayor o menor protagonismo, a través, sobre todo, de la Teología y del Derecho, entendiéndose básicamente como el arte de la interpretación de textos (en estos casos, sagrados y jurídicos). Su más reciente eclosión como filosofía específica se produce en el siglo XX, sobre todo, a partir de la obra de Martin Heidegger, de Hans-Georg Gadamer, Paul Ricoeur y Mauricio Beuchot (Vid., por ejemplo: Martin Heidegger: *Identidad y diferencia*. Trad. de Helena Cortés y Arturo Leyte. Barcelona: Anthropos, 1990; Martin Heidegger: *Ser y Tiempo*. Trad., prólogo y notas de Jorge Eduardo Rivera. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1998; Hans-Georg Gadamer: *Verdad y método*. Trad. de Ana Agud y Rafael de Agapito. 5º ed. Salamanca: Sígueme, 1993; Paul Ricoeur: *El conflicto de las interpretaciones. Ensayos de hermenéutica*. Trad. de Alejandrina Falcón. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2003; Mauricio Beuchot: *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*, 2ª ed. México DF: Facultad de Filosofía y Letras (Universidad Nacional Autónoma de México), Editorial Ítaca, 2000; y Maurizio Ferraris: *La Hermenéutica*. Trad. de Lázaro Sanz. Madrid: Ediciones Cristiandad, 2004.

PRINCIPIOS Y BASES TEÓRICAS PARA UNA METODOLOGÍA HERMENÉUTICA (CUALITATIVA)

Antes que nada, hemos de indicar que la Hermenéutica, como filosofía, ha experimentado un escaso desarrollo en el ámbito de la reflexión metodológica. En general, la Hermenéutica ha sido objeto de atención más como Filosofía que como Metodología, de ahí sus pocas aplicaciones al campo de los métodos, las técnicas y las herramientas metodológicas; menos aún al ámbito específico de la Metodología de los estudios de usuarios de la información.

Frente al mecanicismo, al cuantitativismo, al positivismo y al univocismo significativo que están en la base de las metodologías científicas modernas, las metodologías hermenéuticas contemporáneas parten de la lingüisticidad de la subjetividad humana, de tal manera que el lenguaje (no la cosa objetivada bajo los patrones anteriores) constituye el centro neurálgico en torno al cual gira cualquier tentativa de interpretación y de conocimiento del mundo. En la medida en que el lenguaje es el espacio por antonomasia de lo diferente, el ámbito práctico por excelencia del pensamiento y de la acción humanas, se rompe con el uniformismo matemático que aplasta cualquier posibilidad de contemplación de la cualidad y del matiz en la realidad.

Así pues, el investigador debe adoptar una actitud y un lugar distintos en relación con lo que pretende conocer, mas basado en la empatía con el texto que pretende interpretar, que le permita asumirlo en un diálogo permanente con él y consigo mismo en tanto sujeto histórico intérprete. Más que de objetivar numéricamente hechos sociales e individuales basándonos en leyes causales que permitan generalizar los resultados y las conclusiones de la investigación a tenor de un análisis estadístico,⁸ se trata de

8 Aquí debe realizarse una importante precisión para no confundir los términos del discurso: cuando se habla de *numérico* y *estadístico*, hacemos referencia al patrón metodológico general que se sustenta sobre tales categorías (el positivista, por ejemplo), y no tanto a la posibilidad de emplear números y estadísticas como herramientas de cuantificación de determina-

comprender y explicar al sujeto individual bajo su contexto existencial particular y del grupo social en el que se integra y desenvuelve mediante un discurso práctico y semiológico que nos permita desentrañar los significados y los sentidos de sus intenciones y de sus acciones. Se trata, pues, de verificar, de ponderar y de valorar lo que diferencia, más que lo que uniformiza u homogeneiza.⁹

Aun existiendo una considerable diversidad de criterios para describir las metodologías cualitativas,¹⁰ no obstante pueden caracterizarse, en términos generales, por el hecho de que todas ellas

dos aspectos de las investigaciones cualitativas. Es más: con mucha frecuencia es absolutamente necesario usar números y estadísticas como elementos fundamentales de investigaciones cualitativas (Vid. Darío Alberto Ángel Pérez: "La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales", en *Estudios de Filosofía*. Medellín: Universidad de Antioquia, núm. 44 (diciembre 2011): 10.

- 9 Por su naturaleza prudencial y equilibrada, es interesante aquí reseñar la postura del gran hermeneuta Mauricio Beuchot, el filósofo de la llamada *hermenéutica analógica*, quien postula la tesis de que, partiendo de la diferencia y de lo diferente como cualidad primera del mundo, éste ha de interpretarse analógicamente, esto es, respetando lo que, de entrada y de suyo, se presenta al intérprete (la diferencia), pero sin perder de vista lo que identifica y existe en común, para evitar caer en equivocismos y en relativismos extremos, absolutamente disolventes e improductivos desde un punto de vista epistemológico. Bajo esta lógica integradora, analógica, se evita incurrir también en univocismos (al modo en que lo hacen, por ejemplo, los positivismos), los cuales hacen *tabula rasa* de los matices y de las cualidades, en aras del principio de generalidad y objetividad científica, violentando ilegítimamente lo real bajo este patrón tan cerrado y excluyente (Vid., en general, Mauricio Beuchot: *Tratado...*, *op. cit.*; y *Perfiles esenciales de la Hermenéutica*. México: Fondo de Cultura Económica, Universidad Nacional Autónoma de México, 2011).
- 10 Se suelen señalar como las más importantes las siguientes tradiciones metodológicas cualitativas, si bien todas ellas tienen en común su adscripción, como es lógico, al ámbito de las llamadas *Ciencias Humanas y Sociales*: las metodologías fenomenológicas en general, la *Teoría Fundada* (también conocida como *Método de Comparación Constante*), los Estudios de casos, las metodologías etnográficas, la *Investigación Acción Participativa –IAP–*, la Cartografía social y las investigaciones narrativas (Una descripción general de cada una de ellas puede encontrarse en: Darío Alberto Ángel Pérez, *op. cit.*).

tratan de comprender el mundo desde su *sentido general*, de tal manera que lo que prima es el sentido de la investigación, más que el dato en sí mismo. Y cuando hablamos de *sentido*, lo hacemos en su consideración más amplia posible: no basta ya con darle sentido a la información y al conocimiento en sí mismos obtenidos en la investigación, sino también a la propia investigación como producto que se ubica en el marco de un determinado contexto académico y científico, al ser ésta también una práctica social y cultural con un significado y un sentido propios, por su relación con el objeto de su investigación.

A luz de estos postulados, las metodologías cualitativas tienen dos facetas interdependientes y, por lo tanto, insoslayables cuando se efectúan en procedimientos metódicos concretos (incluso en técnicas y herramientas específicas). Por un lado, el investigador debe determinar con precisión aquello que ha de interpretar fijando, al mismo tiempo, la perspectiva que adoptará para ello. Se trata así de comprender y explicar el ámbito en que se da su actividad hermenéutica *ab intra*, desde adentro; esto es, desde la ubicación natural y el punto de vista personal de los sujetos que conforman ese ámbito social, cultural y simbólico. De este modo, el investigador se halla en condiciones iniciales para plantear y desarrollar procesos de empatía con estos sujetos, entendiendo su idiosincrasia particular, sus motivaciones, sus valores, sus creencias, sus emociones y sentimientos, etc., en relación con el sentido que ellos mismos les otorgan. En esta línea, son posibles diversos modos de acercamiento al sujeto investigado en función de los contextos concretos, pero, en todo caso, pueden efectuarse mediante un proceso de pesquisa premeditado; es decir, encaminado directamente a esa finalidad; o bien, como resultado de la formación de lazos afectivos y de la interrelación entre investigador e investigado, en la medida en que se acentúa y profundiza en la problemática sociocultural del grupo o de la persona investigada.

Una vez fijado el espacio simbólico de interpretación, le corresponde ahora al investigador interrelacionarse con él, dialogando permanentemente bajo el *continuum* impuesto por su propia actividad

hermenéutica. Aquí el *background* personal del investigador presenta una relevancia metodológica fundamental puesto que, por un lado, resulta de suyo imposible para el investigador abstraerse del mismo y, por otro, le permite tratar de comprender la *Weltanschauung*, la cosmovisión, del sujeto investigado.

Ni qué decir tiene que son imprescindibles una gran apertura y disposición mentales para el investigador, puesto que las exigencias de rigor que le vienen dadas por el bagaje científico de la disciplina que se trate poseen un peso enorme en la fijación de esta delicada posición hermenéutica que bascula incesantemente entre lo objetivo y lo subjetivo, entre lo general y lo particular, entre lo abstracto y lo concreto.

PLANTEAMIENTOS BÁSICOS PARA UNA METODOLOGÍA HERMENÉUTICA EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN SEGÚN EL MODELO NEIN

Desde su origen, los estudios de usuarios de la información se han planteado y ejecutado principalmente desde metodologías cuantitativas.¹¹ Por lo general, la inmensa mayoría de ellos se han llevado a cabo en virtud de las necesidades y coyunturas concretas por parte de los profesionales de la información que precisaban conocer las necesidades, los comportamientos informacionales y el grado de satisfacción de los usuarios de sus centros de información. Esta clara y sencilla determinación de las comunidades de usuarios que eran objeto de su estudio simplificaba mucho todos los procesos hermenéuticos de fijación del *punto de mira* y de la perspectiva a adoptar por parte del investigador, de tal manera que las metodologías cuantitativas solían ser las más adecuadas y factibles para ser aplicadas.

11 Cfr. Carmen Martín Moreno: "Metodología de investigación en estudios de usuarios", en *Revista General de Información y Documentación* (Universidad Complutense de Madrid), 17, núm. 2 (2007): 129-149.

A lo anterior hay que añadir el hecho de que los modelos metodológicos hermenéuticos han tenido un desarrollo escasísimo en el ámbito de los estudios de usuarios de la información, no sólo por razones prácticas y en el plano de su ejecución concreta, sino también, como decimos, en el contexto de la especulación teórica.

En consecuencia, está todavía por desarrollarse un espacio de reflexión más profunda al respecto y, por supuesto, la ejecución de investigaciones concretas sobre usuarios que respondan fundamentalmente a metodologías cualitativas.¹² En todo caso, vamos a esbozar aquí una serie de bases y principios que puedan servir para profundizar en este campo pendiente aún de explorar en profundidad, dentro del marco teórico suministrado por el Modelo NEIN.

El primer aspecto para considerar, desde un punto de vista metodológico, atañe a los contextos de las personas que están en juego en la investigación: el de los usuarios, tanto interno como externo, y el del investigador. Hemos puesto de manifiesto que, en los estudios de usuarios de la información, según la Hermenéutica, se produce realmente un *encuentro de dos mundos*: el del usuario y el del investigador; de ahí que sea esencial conocer el contexto del discurso en que se inserta, y que conforma el estudio de usuarios en cuestión: del discurso sometido a análisis (usuario y comunidad de usuarios que se investiga) principalmente; y también del discurso personal del estudioso, ya que éste debe tener siempre presente que se halla en una interrelación dinámica y constante con el discurso representado por el usuario. Evidentemente, este

12 Un ejemplo especialmente destacable por su gran potencial creativo e innovador en el ámbito de las metodologías cualitativas aplicadas a los estudios de usuarios según el Modelo NEIN, y por su enorme rigor metodológico, fue realizado y presentado por el Maestro Abraham Alameda Rangel en el marco del I Congreso Internacional de Investigación sobre Estudios de Usuarios de la Información, celebrado en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México) del 12 al 14 de marzo de 2018 con el título “Alternativas de enfoque para los estudios de usuarios: propuesta entre técnicas cualitativas de investigación de campo y principios para pensar su complejidad”. Confiamos en que sea publicado próximamente.

proceso de interrelación se inicia a instancias del investigador, puesto que es él quien promueve y principia la investigación, pero no se trata de una interrelación unidireccional y unívoca, sino bidireccional y recíproca que se retroalimenta constantemente en función del desarrollo de la actividad investigadora.

Aquí resultan fundamentales dos aspectos:

- a) Aspectos objetivos, relativos a la adecuación y a la contextualización de la persona del investigador en los estudios de campo de tal comunidad de usuarios, tales como su inicial conocimiento del medio en que se produce el surgimiento de tal necesidad de información y su primera estrategia de adentramiento e integración en el mismo.
- b) Aspectos subjetivos, relativos, sobre todo, a los procesos de empatía con la persona del usuario y con la comunidad de usuarios que se dispone a investigar.

Ya en relación con la dinámica metodológica en particular, un segundo elemento fundamental a considerar consiste en efectuar una constante metodología de trabajo en ciclos de análisis/síntesis, autónomos e interdependientes; es decir, teniendo presente que la actividad del investigador es de carácter holístico. En relación con el Modelo NEIN, este principio se concreta, en términos generales, en una consideración totalizante, global, de todo el fenómeno de las necesidades de información (surgimiento de la necesidad, comportamiento informativo, satisfacción o insatisfacción), como fases que se encuentran sustancialmente relacionadas, de cara a comprender genuina e integralmente la problemática informacional del usuario. Se traicionaría inicialmente este principio si se pretendiese comprender todo el fenómeno atendiendo únicamente a una sola de las fases, por encima y prioritariamente en relación con las demás porque la perspectiva natural del usuario es ésta (integral y totalizante), aun cuando, a efectos analíticos, el estudioso tenga que trabajar en fases, esto es, analíticamente (como lo expresa el propio Modelo NEIN).

El holismo hermenéutico se hace cargo de la complejidad del fenómeno, no tratando de comprenderlo y explicarlo acumulativamente, como si todo él fuese el resultado de una simple suma de sus fases entre sí, ya que, en realidad, el fenómeno de las necesidades de información no se deriva de tales fases que lo constituyen, como si fuesen elementos con una individualidad real propia; sino que, por el contrario, éstas son procedimientos analíticos que tienen su fundamento y su razón de ser en la integralidad del fenómeno, y cumplen la función de hacerlo más fácilmente inteligible, de cara a interpretarlo.

Se trata, en suma, de no cercenar unívoca ni arbitrariamente la complejidad del fenómeno a cualquiera de sus elementos, so pena de incurrir en reduccionismos que traicionen el principio metodológico hermenéutico consistente en la necesidad de comprensión integral del fenómeno, por encima de cualquier tentación de individualismo metodológico que termine por quebrar la sinergia holística entre sus fases.

En todo caso, tal holismo hermenéutico no debe ser totalmente abierto, sino que debe estar condicionado por el límite contextual que le impone el propio lenguaje, pues podría caerse en el error de pensar que *todo tiene que ver con todo*, de tal manera que se suprima todo límite en la relación de investigación, rompiéndose su proporción, e incluso en su versión más radical, disolviendo la propia identidad y razón de ser de la misma.¹³

A la luz de los dos planteamientos básicos precedentes, que estructuralmente permiten comprender cualitativamente el fenómeno de las necesidades de información, tenemos conjugados ahora contexto y método, los cuales, a mi juicio, constituyen los dos elementos fundamentales para fundar y desarrollar una metodología para la investigación del tal fenómeno.

Esta estructura se hace operativa merced a ciertos principios metodológicos, como los de flexibilidad, adaptabilidad, sinergia,

13 Cfr. Mauricio Beuchot: *Hermenéutica analógica y del umbral*. Salamanca: Editorial San Esteban, 2003: 69 y sigs.

interdisciplinariedad y relatividad, sistematicidad y continuidad, receptividad y eticidad. Veámoslos muy sumariamente:

- a) Los principios de flexibilidad y adaptabilidad se refieren a la necesidad de ajustar el plan inicial de investigación al ritmo y a la dinámica propia de la realidad informacional que se quiere estudiar. Se trata de conjugar las pretensiones y objetivos iniciales con la particularidad del supuesto que se está investigando, en función de las posibilidades coyunturales y concretas.
- b) La sinergia es una exigencia directa de la naturaleza holística de las metodologías cualitativas y se refiere a la consideración de las fases que conforman el fenómeno de las necesidades de información de manera integral, y no como si fueran entidades discretas e independientes que, por su consideración acumulativa, sumen la totalidad del fenómeno. La sinergia permite maximizar, así, las cualidades de sus partes.
- c) La interdisciplinariedad y la relatividad son exigencias metodológicas derivadas de la necesidad de integrar enfoques científicos y disciplinares diversos. En la fenomenología de las necesidades de información inciden aspectos de tan grande complejidad, que precisan de la cooperación interdisciplinar para ser comprendidos adecuadamente (además de las Ciencias de la Información, por ejemplo, la Psicología, la Antropología, la Sociología, el Derecho, la Politología, las Ciencias Históricas, etcétera). En este sentido, cada disciplina o enfoque científico debe reconocer su carácter relativo por su relación con el resto, en atención al caso concreto, para que exista y se opere una auténtica interdisciplinariedad.
- d) Sistematicidad y continuidad en la investigación significan, en el orden teórico, la combinación de las exigencias objetivas de rigor científico expresadas en un corpus sistemático de saber que conforma la disciplina (elemento estático),

con la necesidad de apertura permanente a las posibilidades de evolución del desarrollo de la actividad investigadora particular, al tratarse ésta de un *continuum* temporal en constante movimiento (elemento dinámico).

- e) Los principios de receptividad y eticidad tienen una dimensión más axiológica y espiritual, y tienen que ver con los valores éticos que están en juego en la investigación, puesto que los estudios de usuarios tienen como sentido y fin principales a personas, con lo que ello significa de respeto a su dignidad y a sus derechos fundamentales.

La consideración integral de todos estos principios metodológicos se materializa en el diseño de métodos regidos básicamente por la interrelación específica entre la persona del investigador y la del usuario y/o comunidad de usuarios a estudiar. Tal interacción entre las partes involucradas debe retroalimentarse permanentemente y ha de concebirse como un intercambio estático y dinámico (en acción), donde el diálogo (como espacio ontológico de manifestación del lenguaje) sea la vía ideal para la exteriorización de experiencias, vivencias y otras informaciones que contribuyan a la concreción de lo que se indague, bajo la mayor reciprocidad posible, pero sin perder de vista la distinta posición y el distinto rol objetivo que ambas partes desempeñan en el proceso investigativo.

De manera general, una interrelación así debe plantearse desde el mayor grado posible de horizontalidad, esto es, en una interrelación no jerárquica en la que el prestigio y la cualificación científica del investigador no se conviertan en una barrera para la intercomunicación abierta y fluida.¹⁴ Se aboga, pues, por la eliminación de toda forma de conocer la realidad que, por su rigidez, ubiquen al investigador como un ente superior y único protagonista de la investigación, que pregunta constantemente y que no es

14 Evidentemente la horizontalidad en la interrelación investigador-usuario no es un principio absoluto y excluyente, sino que está graduada por el tipo de estudio que se pretenda ejercer.

capaz de adecuar sus interrogantes y modos de expresión a las características propias de cada individuo ni a sus estados anímicos.

Así pues, todo se encuentra —podríamos decir— *en construcción*, de manera que nada ha de darse absolutamente por clausurado o terminado. Ello no quiere decir que la investigación no tenga un punto final, puesto que ello nos llevaría a la suspensión permanente de posibles resultados y caeríamos en una suerte de *sinsentido irresoluble*; sino que la decisión final debe realizarse bajo la reserva de posibles desarrollos futuros, dejándola metodológicamente abierta y en cierto suspenso.¹⁵

Corolario: de nuevo sobre el *giro hermenéutico* en los estudios de usuarios de la información.

A la vista de todo lo dicho, podemos establecer tres consecuencias generales:

1. El Modelo NEIN es un modelo lo suficientemente abierto como para admitir planteamientos y desarrollos metodológicos cualitativos. Su naturaleza hermenéutica, desde su consideración filosófica, constituye el fundamento para poder llevar a cabo investigaciones de este tipo, de tal manera que puede afirmarse su potencialidad teórica para, a partir de él, poder hablar de la necesidad de un *giro* y de una apuesta crecientes por las perspectivas cualitativas en los estudios de usuarios de la información.
2. En un plano puramente metodológico, la apuesta anterior se concreta en la necesidad de investigaciones que analicen el fenómeno de las necesidades de información con un enfoque y una actitud socio-cognitiva; esto es, que se propongan investigaciones holísticas que indaguen en las realidades de los usuarios en sus contextos naturales y que capten la complejidad, el dinamismo y la multidimensionalidad.

15 Es lo que podríamos denominar con el pretencioso nombre de *principio de humildad epistémica*, tan necesaria cuando se efectúan investigaciones cualitativas.

lidad de sus actos de búsqueda y acceso a la información, como un proceso en permanente construcción, por medio del cual el usuario y la experiencia de los usuarios pasan a convertirse en el componente crítico fundamental de análisis y comprensión.

3. Un giro y una apuesta hacia lo cualitativo no excluye una apertura posible a metodologías cuantitativas. Como demuestra la experiencia, con mucha frecuencia, dependiendo de la investigación concreta que se esté realizando, puede ser necesario complementar las orientaciones teóricas planteadas y desarrolladas bajo ambos modelos, el cuantitativo y el cualitativo; de hecho, es muy necesario un debate específico en torno a la posibilidad de integrarlos proporcionada y armónicamente, siempre que no se pasen por alto sus diferencias epistemológicas y ontológicas.

BIBLIOGRAFÍA

Ángel Pérez, Darío Alberto: "La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales", en *Estudios de Filosofía*, Universidad de Antioquia (Medellín, Colombia), núm. 44 (diciembre 2011).

Beuchot, Mauricio: *Hermenéutica analógica y del umbral*. Salamanca: Editorial San Esteban, 2003.

———. *Tratado de hermenéutica analógica. Hacia un nuevo modelo de interpretación*, 2ª ed. México: Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional Autónoma de México; Editorial Ítaca, 2000.

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.

———. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2007.

Calva González, Juan José, *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo*. Colección “Usuarios de la Información”. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2013.

———. *La investigación sobre las necesidades de información de diferentes comunidades: Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009.

———. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

Ferraris, Maurizio: *La Hermenéutica*. Trad. de Lázaro Sanz. Madrid: Ediciones Cristiandad, 2004.

Gadamer, Hans-Georg: *Verdad y método*. Trad. de Ana Agud y Rafael de Agapito. 5º ed. Salamanca: Sígueme, 1993.

Gómez García, Juan Antonio. “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*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2016: 1-28.

———. “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”. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2015: 1-20.

———. “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”. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, Universidad Nacional Autónoma de México, 2015: 21-38.

Heidegger, Martin: *Identidad y diferencia*. Trad. de Helena Cortés y Arturo Leyte. Barcelona: Anthropos, 1990.

———. *Ser y Tiempo*. Trad., prólogo y notas de Jorge Eduardo Rivera. Santiago de Chile: Editorial Universitaria, 1998.

Martín Moreno, Carmen: “Metodología de investigación en estudios de usuarios”, en *Revista General de Información y Documentación* (Universidad Complutense de Madrid), 17, núm. 2 (2007): 129-149.

Ricoeur, Paul: *El conflicto de las interpretaciones. Ensayos de hermenéutica*. Trad. de Alejandrina Falcón. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2003.

Villaseñor Rodríguez, Isabel: *Estudios de usuarios de información. Diseño metodológico e informe final*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2017.

Los usuarios del Archivo General de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) en su función de archivo histórico

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
Universidad Complutense de Madrid

INTRODUCCIÓN: OBJETIVO, ANTECEDENTES Y METODOLOGÍA

El objetivo fundamental del presente trabajo es conocer el contexto externo de una comunidad de usuarios no estudiada hasta el momento con el fin de programar una investigación sobre ellos. Este acercamiento permitirá determinar, entre otros asuntos, los objetivos que debemos marcarnos; la metodología a seguir, así como el cronograma del desarrollo de una investigación que ahora planteamos en su fase inicial.

En cuanto a los antecedentes de la presente exposición, cabe decir que el interés personal por este tema nace a partir del afán compartido con el doctor Calva González de conocer a los usuarios de archivos, así como los trabajos que se han podido publicar en torno a ellos y a la necesidad y modo de estudiarles, asuntos prácticamente desconocidos en nuestro ámbito. Un primer fruto de ese afán fue la ponencia presentada conjuntamente en el IX Congreso Archivando,¹ que lleva por título “Los estudios de usuarios para la

1 Celebrado en León, España, los días 10 y 11 de noviembre de 2016.

detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico”² y en la que, a partir de una revisión bibliográfica hecha en diez revistas españolas especializadas en Archivística, que abarcaban desde el año 1987 al año 2016, y en las que únicamente se habían encontrado trece trabajos de carácter teórico y cinco estudios de usuarios aplicados, se proponía la aplicación del modelo NEIN o modelo de Necesidades de información, desarrollado por el doctor Calva, al ámbito de los usuarios de archivos.

El mismo asunto fue objeto de otra ponencia presentada por la autora en el XII Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información “El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades: archivos”³ titulada “El estudio de los usuarios de archivos en España”.⁴ En ese mismo encuentro, y en sus sesiones cerradas, se planteó la creación del Macroproyecto internacional⁵ “Usuarios de la información de archivos: históricos”.

Por último, en relación con los antecedentes del presente trabajo, se encuentra la investigación realizada por la autora, junto con la doctora Mendo Carmona, y presentada en el XIV Seminario Hispano Mexicano de investigación en Biblioteconomía y Documentación,⁶ que lleva por título “El estudio y la formación de usuarios en los archivos municipales de la Comunidad de

2 Calva González, Juan José, Villaseñor Rodríguez, Isabel. “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”. *Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades. Actas 2016*. León: Fundación Sierra Pambley, 2016, pp. 340-358. Disponible en <https://archivosierrapambley.wordpress.com/actas-2016> [Consulta: abril 2018]

3 Celebrado del 13 al 17 de marzo de 2017 en Morelia (México).

4 En prensa.

5 En él participan investigadores de México, España, Brasil, Uruguay, Argentina y Perú.

6 Celebrado en Campanario (Badajoz) y Madrid del 25 al 28 de abril de 2017.

Madrid”⁷ y que sirvió para conocer la escasa práctica en materia de estudios de sus usuarios que se da en los archivos encuestados.

En cuanto a la metodología empleada para la ocasión, cabe decir que es de carácter documental, ya que se han consultado algunas referencias bibliográficas y la página web del archivo que es objeto de estudio.

EL ARCHIVO UNIVERSITARIO

Para poder entender mejor el contexto que queremos estudiar, debemos partir de una definición de archivo universitario. Es evidente su importancia para conocer la historia de las universidades que, a su vez, constituye la historia social de la cultura de un país ya que, como dice Lluch Adelantado, “la historia de la universidad es fundamental para conocer la sociedad de cada época y su entorno geográfico, social, económico...”.⁸

Pero, ¿qué se entiende por archivo universitario? Borrás, Llansó y Moreno lo definen como

[...] el conjunto de documentos de cualquier fecha, formato o soporte material, producidos o reunidos en el desarrollo de las funciones y actividades de los diferentes miembros y órganos universitarios, organizados y conservados para la información y la gestión administrativa, para la investigación y para la cultura. Se entiende igualmente por archivo universitario el servicio especializado

-
- 7 Concepción Mendo Carmona e Isabel Villaseñor Rodríguez. “El estudio y la formación de usuarios en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid”. *Conocimientos sin Fronteras: Colaboración Científica e Institucional en Documentación e Información*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, 2018.
- 8 María Ascensión Lluch Adelantado. “Los fondos universitarios para la historia de las universidades”. *Archivos universitarios e historia de las universidades*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Instituto Antonio de Nebrija de Estudios sobre la Universidad, 2003, p. 60. Disponible en: <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/7882> [Consulta: abril 2018].

en la gestión, conservación y difusión de los documentos con finalidades administrativas, docentes, investigadoras y culturales de la universidad.⁹

Vemos que, con el mismo término, podemos referirnos a dos conceptos. Por una parte, a un conjunto documental y, por otra, a un servicio. En el trasfondo de los dos destacan varios elementos que son de gran interés: los documentos, sus productores y la finalidad por la que se gestionan, conservan y difunden.

En cuanto a los primeros, los mismos autores definen el documento universitario como

[...] toda expresión textual, en lenguaje oral escrito, natural o codificado, así como toda imagen gráfica o impresión sonora, recogida en un soporte material de cualquier tipo que constituya un testimonio de las actividades y de las funciones de la universidad, exceptuándose aquellos que son producto de los distintos “miembros de la comunidad universitaria en el ejercicio de sus actividades privadas o profesionales” [...]¹⁰

Por lo que se refiere a los productores, pueden señalarse como tales a todos los órganos de gobierno y de representación (de servicios centrales, facultades, escuelas, departamentos, institutos, etcétera), personas físicas al servicio de la universidad en el ejercicio de sus funciones docentes, investigadoras o administrativas y personas físicas o jurídicas que hagan cesión o donación expresa de sus documentos a la institución.

Por último, en cuanto a la finalidad que se persigue al trabajar esos documentos, conservarlos y difundirlos, podemos destacar una doble vertiente: administrativa y de investigación y/o cultural. En el presente trabajo nos centraremos en la última.

9 Joaquim Borrás Gómez, Joaquim Llanos Sanjuán y Ángeles Moreno López. “Los archivos de las universidades españolas: entre la historia y la sociedad de la información”. *Boletín de la ANABAD*, 2000, núm. 2: 11.

10 *Ibíd.*

EL ARCHIVO GENERAL DE LA UCM

Es el órgano encargado de gestionar el patrimonio documental de la Universidad Complutense de Madrid, una institución que fue fundada por el Cardenal Cisneros en 1499 en Alcalá de Henares y que trasladó su sede a Madrid en 1836, que se llamó, durante un tiempo, Universidad Central. Se ocupa de todos los documentos que ésta produce o recibe por cualquier medio, independientemente de su antigüedad, soporte y ubicación. Entre esos fondos, se encuentran documentos del funcionamiento diario de la universidad, documentos históricos (desde Cisneros), fondos especiales (además de los institucionales, documentos económicos desde el siglo XV, documentos del Colegio Imperial de los jesuitas desde el siglo XVI, documentos de la actividad del gobierno de José Bonaparte, fondos personales de médicos, farmacéuticos, comerciantes), etcétera. Cabe lamentar la pérdida de muchos de ellos a causa de la Guerra Civil española, en la que la Ciudad Universitaria se convirtió en campo de batalla y muchos documentos y libros se utilizaron como defensa, desapareciendo.

Se trata de un servicio encargado de asegurar la adecuada gestión del patrimonio documental de la universidad para su conservación y uso administrativo, científico y cultural, de acuerdo con lo dispuesto en su reglamento, la legislación vigente y con la práctica archivística habitual, según reza en su Plan estratégico 2016-2018. Para lo cual está compuesto por una pequeña red de archivos: los centrales, encargados de gestionar la documentación viva, aún próxima a las oficinas que la generaron, y el Intermedio e Histórico, responsables de la custodia y el tratamiento de la documentación de valor perdurable. Esta estructura responde, pues, a su doble función: la administrativa y la cultural o histórica.

Para su análisis y conocimiento, vamos a partir del estudio de aquellos elementos que constituyen el contexto o entorno externo de sus usuarios y que consideramos de interés por haber sido creados pensando en ellos:

- La web.
- El cuadro de clasificación.
- La difusión.
- La carta de servicios, los planes estratégicos y las memorias.
- El espacio.

La web del Archivo General de la UCM¹¹ se encuentra ubicada en la general de la universidad y puede se acceder a ella de dos formas diferentes, lo que detona el interés por que sea conocida y asequible. Estas dos maneras de acceso son muy significativas ya que una se da en la pestaña Servicios (Servicios internos) y otra, en la de Investigar, junto con la Biblioteca de la institución. Su contenido es muy completo y su estructura es la que se muestra a continuación:

La web

El Archivo General

El Archivo: Historia y Presente
Directorio del Personal del Archivo
Plan Estratégico
Normativa del Archivo
Estatutos UCM
Carta de Servicios
Memoria

Servicios al ciudadano

Consulta a la base de datos
Cuadro de clasificación
Grupos documentales destacados
Otros servicios

Servicios a la comunidad universitaria

Consideraciones previas
¿Cómo enviar documentos al archivo?
¿Cómo realizar consultas y préstamos?
¿Se puede eliminar documentación? (Tablas de valoración)
Catálogos de Servicios para Departamentos, Centros Docentes
y Unidades Administrativas

Difusión

Publicaciones
Participación en actividades
Galerías de imágenes

Contacte con nosotros (ubicación, teléfono, correo electrónico,
horario) Facebook

Fuente: <http://www.ucm.es/archivo>.

En el primer apartado (El Archivo General) ofrece información institucional sobre el archivo, así como una breve historia. Los

¹¹ <http://www.ucm.es/archivo>.

apartados segundo (Servicios al ciudadano) y tercero (Servicios a la comunidad universitaria) se dedican a los servicios que presta, haciendo una distinción muy significativa que nos permite conocer los dos tipos de usuarios a los que se dirige, de acuerdo con su doble función: el ciudadano (función cultural/histórica) y la comunidad universitaria (función administrativa). De estos apartados nos interesa el primero, donde la web nos ofrece la posibilidad de consultar su base de datos, que contiene todas las descripciones (permanentes o provisionales) de documentos y grupos de documentos o autoridades, a partir de distintas opciones (consulta, histórico, selección, información, salir). También permite conocer su Cuadro de clasificación, del que hablaremos a continuación, así como información sobre los grupos documentales destacados y sobre la organización de visitas guiadas para todos aquellos usuarios (reales y potenciales) que deseen conocer el archivo.

El Cuadro de clasificación¹² resulta de gran utilidad porque, gracias a él, podemos conocer los contenidos de los fondos del archivo y la organización dada por sus profesionales con el fin de que sus usuarios puedan acceder a la información de una manera más rápida. Se estructura en torno a once asuntos generales: Gobierno y organización general, Gestión de la información y la comunicación, Representación y relaciones públicas, Gestión de los recursos humanos, Gestión de los recursos económicos, Gestión del patrimonio, Asuntos jurídicos, Gestión de alumnos, Organización de la docencia, Gestión de la investigación y Gestión de los servicios a la comunidad universitaria, combinando la documentación viva y la histórica.

En cuanto a la Difusión, vemos que los apartados cuarto (Difusión) y quinto (Contacte con nosotros) de la web nos ofrecen una prueba más del interés que este archivo manifiesta por sus usuarios al favorecer la propagación de sus fondos y facilitar todos los datos necesarios para que cualquier usuario pueda llegar hasta él. Por lo que respecta a las publicaciones, podemos conocer a través de ellas quiénes investigan en él y sobre qué temas, ya

12 Véase <https://www.ucm.es/cuadro-de-clasificacion-1>.

que incluye enlaces directos. Cabe destacar que la temática que predomina está relacionada con los fondos del archivo y su trayectoria. En cuanto a la Galería de imágenes que se ofrece, recoge algunas del archivo y del documento del mes, destacado por alguna razón especial. Por último, a través del enlace Participación en actividades podemos obtener información de las exposiciones que el archivo organiza, así como de las jornadas y congresos en los que participan sus profesionales para darse y darlo a conocer. Fuentes de innegable valor para saber cuál es la disponibilidad y actitud del archivo para con sus usuarios son la carta de servicios, sus planes estratégicos y las memorias. En el caso que nos ocupa, disponemos de información sobre todas ellas a través de la página web que venimos comentando, en su apartado inicial, que es el propiamente institucional.

Por si hubiera alguna duda al respecto, la propia carta de servicios del archivo advierte de su función al decir que este tipo de documentos “informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”,¹³ con el fin de atender las demandas de los ciudadanos. Su objetivo no es otro que el de facilitar el acceso y el uso de sus recursos a los que considera sus usuarios: la administración de la UCM, la comunidad universitaria, cualquier otra administración y la ciudadanía en general. Y, para conocer su grado de satisfacción, contempla la realización de encuestas, tanto a los usuarios internos (anuales) como a los externos (continuas), así como una serie de indicadores de calidad entre los que destacamos, por su interés para el tema que nos ocupa, el número de actividades de difusión y préstamos realizados, así como el tiempo de respuesta a las consultas utilizado.

En cuanto a los planes estratégicos, que se desarrollan y ejecutan desde el año 2002, cabe decir que son documentos sancionados por la Secretaría General en los que se recogen los objetivos

13 <https://www.ucm.es/carta-de-servicios>.

propuestos por el AGUCM para alcanzar en un plazo determinado de tiempo con el fin de evitar la improvisación respecto a los usuarios. En la actualidad se está realizando el quinto, correspondiente al período que abarca de 2016 a 2018. Entre sus líneas fundamentales de actuación está la de intensificar las actividades de difusión de su patrimonio documental, así como el apoyo al conocimiento y a la investigación, en su función de archivo histórico. Persigue el acercamiento de investigadores y de todo tipo de ciudadanos a sus fondos, favoreciendo la investigación. Por eso, uno de los ejes de actuación es el que denominan de “Difusión y apoyo a la investigación”, de gran interés para nuestro asunto.

Llama especialmente la atención el hecho de que entre los objetivos generales de este eje esté el de “asegurar que Internet y las tecnologías de la información constituyan la vía principal de comunicación entre el AGUCM y sus usuarios”,¹⁴ apostando claramente por el uso de las nuevas tecnologías. En este sentido, y respecto a la memoria 2016/2017, cabe destacar la información que nos aporta en relación con las visitas recibidas en su página web (2.060) y en su Facebook (2.319).

Esta misma memoria nos aporta una información de gran interés para poder entender el contexto de los usuarios de este archivo: la referida al espacio. En ella se nos dice que se trata de una asignatura pendiente, la de conseguir una sede adecuada y específica para el Archivo intermedio e histórico, ya que éste se ubica en la actualidad en un espacio muy reducido y propio de la Facultad de Derecho de la UCM. La necesidad de ese espacio no solo se da para albergar la documentación, sino, también, para que los usuarios puedan acudir a él a hacer las consultas pertinentes.

14 <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2017-02-16-PE16-18.pdf>, p. 10.

CONSIDERACIONES FINALES Y PROPUESTAS *AD FUTURUM*

Tras el análisis del contexto externo, conocido a través de la información ofrecida por la propia institución y de la bibliografía consultada, se pueden hacer las siguientes consideraciones:

- La presencia del usuario en los recursos analizados es evidente tanto en la web, como en su cuadro de clasificación, la carta de servicios, los planes estratégicos y sus memorias. El interés del AGUCM por él es la razón de ser de todos ellos.
- Por otra parte, es cierto que no existe una denominación única para referirse a sus usuarios; encontramos fundamentalmente las siguientes: ciudadano, comunidad universitaria, sociedad, usuario.
- Respecto a los tipos de usuarios que podemos encontrar en él, el propio archivo hace una distinción que ya es tradicional en el ámbito de estas instituciones documentales entre usuario interno y externo en relación con la doble función que desempeña: la administrativa y la histórico-cultural respectivamente. El primero se relaciona con la comunidad universitaria, mientras que el interno, con el ciudadano en general no vinculado a la institución y que, en algunos casos, se identifica con el investigador. En este sentido, Lluch dice que los usuarios de archivos universitarios constituyen un “amplio grupo de profesionales, desde los estudiosos de la historia (general, del derecho, del arte, de la economía, etc.) hasta urbanistas, arquitectos, geógrafos, médicos, sociólogos, etc.”,¹⁵ y presentan importantes diferencias no solo de edad, sino, también, de nivel cultural, titulación e intereses temáticos. En general, son investigadores “aficionados u ocasionales” que quieren conocer sus antecedentes genealógicos o los de personas que hayan podido desempeñar un papel relevante en la universidad, acudiendo al archivo sin formación archivística, lo que hace que sean totalmente dependientes de los archiveros.

15 *Op. cit.*, p. 58.

- Sabemos, por sus publicaciones, que en él investigan, también, sus archiveros, y que lo hacen fundamentalmente sobre asuntos relacionados con sus fondos.
- Es evidente la existencia de indiscutibles problemas provocados por la falta de espacio.

Por todo lo dicho, podemos concluir que para programar una investigación en torno a los usuarios del AGUCM en su función de histórico, hay que tener en cuenta una serie de elementos que pasamos a comentar. En primer lugar, los objetivos propuestos. En este sentido, queremos conocer e identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y el grado de satisfacción respecto a la información obtenida de los usuarios externos de este archivo, que consultan sus fondos con finalidades diversas. Todo ello con el fin no solo de determinar patrones que nos sirvan para conocer al resto de usuarios de archivos históricos y de aquellos otros que entre sus funciones desempeñen, también, la histórica, sino para contrastar los resultados que se obtengan con la tipología de usuarios de archivo universitario ofrecida por Lluich. Para ello, creemos conveniente usar una metodología cualitativa y directa, aplicando la técnica de la entrevista con una muestra por saturación. Esta decisión se ha tomado por dos razones fundamentales. La primera, por el escaso número de usuarios externos que, según la bibliografía consultada, acuden a los archivos que actúan como servicios dependientes de instituciones mayores, como es el caso. La segunda, por probar un método y una técnica muy poco usados en los escasos estudios de usuarios de archivo que se han publicado en España.¹⁶ En todos ellos, el método más utilizado ha sido el indirecto, aplicando una técnica que se basa en la obtención de información a partir de herramientas elaboradas por los propios centros, tales como los expedientes de los usuarios que acceden a ellos o los libros registro de préstamos y consultas.

16 Véase Juan José Calva González e Isabel Villaseñor Rodríguez. *Op. Cit.*, p. 347.

BIBLIOGRAFÍA

- Borrás Gómez, Joaquim; Joaquim Llanos Sanjuán y Ángeles Moreno López. Los archivos de las universidades españolas: entre la historia y la sociedad de la información. *Boletín de la ANABAD*, 2000, núm. 2: 9-38.
- Calva González, Juan José e Isabel Villaseñor Rodríguez. “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”. *Jornadas Archivando: usuarios, retos y oportunidades. Actas 2016*. León: Fundación Sierra Pambley, 2016: 340-358. Disponible en abril de 2018 en <https://archivosierrapambley.wordpress.com/actas-2016/>.
- Lluch Adelantado, María Ascensión. Los fondos universitarios para la historia de las universidades. *Archivos universitarios e historia de las universidades*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Instituto Antonio de Nebrija de Estudios sobre la Universidad, 2003: 13-60. Disponible en abril de 2018 en <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/7882>.
- Mendo Carmona, Concepción e Isabel Villaseñor Rodríguez. “El estudio y la formación de usuarios en los archivos municipales de la Comunidad de Madrid”. *Conocimientos sin Fronteras: Colaboración Científica e Institucional en Documentación e Información*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, 2018.

Diseño de servicios de información
acorde con la multiculturalidad
de los usuarios de las bibliotecas universitarias:
la Biblioteca del Recinto de Grecia
de la Universidad de Costa Rica

EMILIA TATIANA MORA ARAYA
Universidad de Costa Rica

INTRODUCCIÓN

El ser humano desde tiempo antiguos ha necesitado información para su desarrollo personal y social; a través de la historia ha buscado la manera de recopilar y resguardar todos los insumos necesarios para dejar memoria y construir el patrimonio que la humanidad. Con el paso del tiempo, los formatos y medios para acceder a la información han cambiado; asimismo, la sociedad ha evolucionado y se ha convertido en escenarios multiétnicos y multiculturales; las naciones atienden poblaciones diversas y grupos minoritarios que requieren insertarse en la sociedad de una manera integral, democrática y justa.

La educación se convierte en la base para promover la equidad y el respeto por el otro, es por eso que la biblioteca ocupa un lugar protagónico que busca promover y formar sociedades inclusivas con respeto hacia la diversidad. Para llevar a cabo la labor, es importante contar con el diseño de servicios que respondan a las necesidades multiculturales de los usuarios, para eso es fundamental que las bibliotecas identifiquen las necesidades de información de la población, lo que permite comprender el entorno

de los usuarios. Para acceder a la información, los usuarios deben utilizar los canales adecuados y la biblioteca debe responder a las demandas emergentes de la población, atendiendo sus características y su diversidad.

SOCIEDADES MULTICULTURALES

El multiculturalismo es un rasgo de las sociedades contemporáneas. Nadie puede negar que existen muy pocos Estados culturalmente homogéneos, si es que existe alguno. Se habla de sociedades multirraciales, pluriétnicas, multiculturales, en razón de la multiplicidad de grupos que presentan características culturales diferentes. En este sentido, la idea de multiculturalidad apunta ahí: a la configuración de sociedades en las que las dinámicas de la economía y la cultura-mundo movilizan no sólo la heterogeneidad de los grupos y su readecuación a las presiones de lo global, sino también la coexistencia al interior de una misma sociedad de códigos y relatos muy diversos. La multiculturalidad ya no puede ser vista como un problema, sino como la base de la renovación de la democracia; el multiculturalismo es la acción de reconocimiento pleno del carácter multilingüe, multiétnico y pluricultural de un país o nación, apoya los valores de la equidad y la justicia, la igualdad con derecho a la diferencia étnica y cultural, y se manifiesta a través del ejercicio de reconocimiento, respeto y promoción de la identidad y cultura lingüística.¹

La multiculturalidad se caracteriza por la mezcla de elementos de diversas culturas en una nueva manifestación cultural diferente y novedosa. Otro aspecto característico es la presencia de innumerables culturas sin que exista rechazo hacia ninguna de ellas, ya que todas, de alguna manera, contribuyen con la generación de una nueva expresión cultural. En la actualidad existen comunidades

1 Salazar Tetzagüe, M. *Multiculturalidad e interculturalidad en el ámbito educativo: experiencia de países latinoamericanos*. San José, Costa Rica: IIDH, 2009.

en donde habitan personas de distintas nacionalidades, individuos que a pesar de contar con costumbres diferentes habitan dentro de un ambiente de respeto y tolerancia. Las sociedades modernas tienen que hacer frente cada vez más a grupos minoritarios que exigen el reconocimiento de su identidad y la acomodación de sus diferencias culturales, lo cual constituye un gran reto del multiculturalismo. Existen diversas formas mediante las cuales las minorías se incorporan a las comunidades políticas, desde la conquista y la colonización de sociedades que antes gozaban de autogobierno, hasta la inmigración voluntaria de individuos y sus familias. Estas diferencias en la forma de incorporación afectan la naturaleza de los grupo minoritarios y el tipo de relaciones que estos desean con la sociedad de la que forman parte. En un país multicultural, los derechos culturales tienen que ver con la libertad de cada individuo y grupo de practicar su especificidad cultural e identidad, sin que ello sea objeto de represiones ni discriminaciones.²

Se puede definir la multiculturalidad como

[...] la naturaleza culturalmente diversa de la sociedad humana. No remite únicamente a elementos de cultura étnica o nacional, sino también a la diversidad lingüística, religiosa y socioeconómica. La educación multicultural recurre al aprendizaje sobre otras culturas para lograr la aceptación o, por lo menos, la tolerancia para con esas culturas. La educación intercultural se propone ir más allá de la coexistencia pasiva y lograr un modo de convivencia evolutivo y sostenible en sociedades multiculturales, propiciando la instauración del conocimiento mutuo, el respeto y el diálogo entre los diferentes grupos culturales.³

2 IFLA. *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*, 2009. Disponible en <https://goo.gl/fQBPdz>.

3 Unesco. *Directrices de la Unesco sobre la educación intercultural*, 2014. Disponible en <https://goo.gl/narU9q>.

MULTICULTURALIDAD EN COSTA RICA

Desde la Antigüedad, Costa Rica ha estado poblada por distintos grupos humanos que han dejado su huella aportando su forma de ser y estar en el mundo, y han conformado la riqueza cultural que tiene el país. Desde la costa caribeña hasta la del Pacífico, se encontrará presencia cultural con arraigo a las costumbres, tradiciones, acento, vocablos, lingüística u otros elementos que determinar la identidad. Costa Rica ha experimentado en las últimas décadas un incremento en poblaciones que han migrado a suelo costarricense, lo que convierte al país en un puente social y geográfico para las culturas amerindias del norte y sur de América.

La inmigración en Costa Rica es la más grande de toda América Latina, pues representa a más de un 9 por ciento de su población,⁴ siendo una de las pocas naciones latinoamericanas con un saldo migratorio positivo; es decir, con más inmigrantes que emigrantes. También representa el mayor fenómeno inmigratorio de América Central, con casi medio millón de extranjeros radicados en el país. El Estado de la Nación de Costa Rica,⁵ en su segundo informe sobre desarrollo humano, presenta el primer acercamiento, mapeo de grupos étnicos y culturas, con la finalidad de identificar zonas con gran intensidad multicultural y que tiene la doble característica de ser zonas de conflicto como zonas de creación y recreación cultural o laboratorio. Por lo tanto, se pueden identificar al menos cuatro zonas de alta intensidad multicultural:

- a) Talamanca: zona de altísima intensidad, con un mosaico de bribris, cabécar, gnobe, afrocostaricenses, mestizos y nicaragüenses.

4 Jorge Martínez Pizarro *et al.* Tendencias y patrones de la migración latinoamericana y caribeña hacia 2010 y desafíos para una agenda regional. *Población y Desarrollo*, 2014, núm. 109: 1-72.

5 Estado de la Nación. Segundo informe sobre desarrollo humano en Centroamérica y Panamá. Costa Rica: Consejo Nacional de Rectores, 2016.

- b) Área metropolitana: zona de alta intensidad: todos los grupos.
- c) Puerto Limón: afrocostarricenses, chinos, mestizos.
- d) Zona Sur: zona de alta intensidad: bribri, cábecar, borucas, teribe, brunca, mestizos.

La antropóloga costarricense Gisele Chang⁶ expone la dinámica sociocultural que se experimenta en el país, reconcomiendo:

- a) La diversidad étnica determinada; es decir, lo indio, lo negro, lo chino, lo mestizo, etc.
- b) La diversidad lingüística, dado que cada lengua y los modernos lenguajes electrónicos y comunicacionales implican una cultura o subcultura, como en español, el bribri, el Kuna, la cibernética, lo televisual o de la imagen, el inglés.
- c) La diversidad sociocultural como la cultura élite, la popular o la de masas, la tradicional vs. “moderna”, la cultura de elegancia.
- d) La diversidad religiosa, como el catolicismo, las iglesias históricas, pentecostales y los híbridos como la Mama CHI, del pueblo ngobe.
- e) La diversidad regional, en nuestro caso las región caribe, las regiones de frontera, y la cultura cartaga.

Este análisis desarrollado por Chagn obliga a ser prudentes, analizando la complejidad que va más allá de lo étnico y que nos revela múltiples escenarios, con comunidades, minorías, grupos, con posibilidades culturales que realizan cotidianamente. Se abre un abanico de posibilidades en torno a la multiculturalidad, de cuya diversidad cultural el presente siglo exige que se tenga una visión más amplia donde se incluyan grupos minoritarios, como personas con discapacidad, diferencias en religión y otros.

6 Gisele Chang. Lo pluricultural y lo híbrido: ejes del proceso de configuración de la identidad y nacional costarricense. *Imágenes*, núm. 4 (1995): 15-35.

MULTICULTURALIDAD EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

La IFLA⁷ ofrece una visión general de Comunidades Multiculturales: Directrices para los Servicios Bibliotecarios con el objetivo de promover la justicia y la equidad en el acceso a los servicios bibliotecarios para las comunidades multiculturales, las directrices:

- Proporcionan una base para la planificación de servicios bibliotecarios para todos los grupos de la comunidad.
- Proporcionan criterios para determinar si los servicios multiculturales existentes son adecuados.
- Proporcionan una base equitativa para la adquisición de materiales y la provisión de servicios.
- Fomentan el entendimiento y el compromiso entre los grupos multiculturales representados en todas las sociedades.

Las directrices fomentan la imparcialidad y la igualdad de acceso a los servicios bibliotecarios para las comunidades multiculturales y posibilitan la planificación de servicios bibliotecarios para todos los grupos de la comunidad; son base equitativa para la adquisición de materiales, propician el entendimiento y la colaboración entre los grupos multiculturales presentes en todas las sociedades. Las directrices son un punto de partida para la formulación de servicios multiculturales, hacen énfasis en que todos los tipos de bibliotecas deben incorporar las directrices y actuar en beneficio de comunidades vulnerables, además se responde a una realidad sociocultural de nuestro entorno en la presencia de colectivos diferentes, así como atender las demandas de la cultura, información y ocio que están presentes en todas las latitudes.

Con las directrices de la IFLA, se hace un recorrido por los aspectos más importantes al momento de formular proyectos multiculturales; sin embargo, podemos dejar de lado otras minorías

7 IFLA. *Manifiesto IFLA/UNESCO por la biblioteca multicultural*, 2009. Disponible en <https://goo.gl/fQBPdz>.

no enunciadas en el manifiesto. La autora del artículo “This Trend Called Diversity”⁸ menciona y enumera otras minorías que deben considerarse con el afán de definir la diversidad a la cuál están inmersas las bibliotecas, como aspectos de religión, género, raza, condición laboral, origen étnico, orientación sexual, identidad sexual, estatus económico y edad; los aspectos mencionados permiten entender la multiculturalidad como un término más amplio, equitativo e integral que favorecerá el desarrollo de servicios que satisfagan las necesidades emergentes de una sociedad más tolerante, justa, con diálogo, preservación y protección cultural.

Las universidades son escenarios que acogen a una gran cantidad de personas que provienen de diferentes contextos, realidades sociales, económicas; la diversidad social y cultural es muy amplia. Por sí mismas, las bibliotecas en ámbitos universitarios y académicos se enfrentan con el reto de responder a las necesidades de la creciente diversidad de las poblaciones estudiantiles, docentes, funcionarios y extensión a comunidades; la composición de estos cuerpos ha cambiado drásticamente con la globalización y el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación; por ese motivo y muchos otros, la planificación de los servicios de biblioteca con un enfoque multicultural sigue siendo ignorado por la mayoría de los coordinadores de bibliotecas en el contexto de Costa Rica. A pesar de nuestra transformación en una sociedad multicultural, el creciente porcentaje de población extranjera y a partir de la clasificación de Ríos sobre los grupos minoritarios.

La biblioteca universitaria⁹ debe fomentar la apreciación de otras culturas y sus modos de vida, ser un espacio para el diálogo, la democratización de saberes, respeto a la ideología de género,

8 Sandra Ríos Balderrama. This trend called diversity. *Library trends*, 1: 194-214. Disponible en <https://goo.gl/R58tNb>.

9 Cecilia Mireles Cárdenas. Las bibliotecas ante la información multicultural de las sociedades globales y locales. En Estela Morales Campos. *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2017: 41-52.

cultivando escenarios para contribuir con el rescate de la diversidad cultural, promotora de la cultura en sus diferentes manifestaciones y protagonista del acceso igualitario a la información multicultural. Otra función de la biblioteca es la de coadyuvar en la lucha contra el analfabetismo de cualquier tipo, y promover incansablemente el hábito de la lectura entre los miembros de la comunidad a la cual atiende. En lo que se refiere al empleo de las tecnologías de la información, la biblioteca debe asegurar su acceso a las minorías lingüísticas y, en general, a todos los grupos minoritarios asegurando las mismas oportunidades para todos. La interconexión a nivel mundial exige que la biblioteca tengan un rol participativo en la igualdad de sus servicios, promoviendo desarrollo, información, educación de una forma justa. El rol de la biblioteca¹⁰ es fundamental en la construcción de sociedades equitativas, también es muy importante destacar las funciones que pueden realizar las bibliotecas en una sociedad multicultural. Un ambiente bibliotecario favorable a la conformación de redes sociales multiculturales consolidadas debe propiciar que grupos de culturas distintas disfruten de su legado cultural en su propio idioma a través de textos, grabaciones sonoras, videos, DVD, etcétera; los integrantes de esas comunidades sepan lo que está ocurriendo en sus países natales gracias a libros, periódicos, revistas, Internet y otros recursos de información.

La biblioteca debe gestionar e implementar proyectos con una función social, comunitaria y que permitan generar complejos lazos de identidad, información, unión, localización y gestión.

Las bibliotecas, al ser elementos imprescindibles de los ciclos sociales de la información y del conocimiento, y al ser parte integral de los procesos educativos, sociales, culturales, entre otros, debe responder cabalmente a los nuevos signos de los tiempos y

10 José Hernández Flores. Servicios de información, frente a una diversidad cultural en la sociedad. En Estela Morales Campos. *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2017: 29-40.

dar la pauta para promover los cambios positivos, por ejemplo para coadyuvar en la edificación de sociedades multiculturales.¹¹

Por tal motivo, a partir de la posición de la biblioteca se tiene la posibilidad de emprender acciones que favorezcan los procesos de construcción de identidad y del multiculturalismo, a favor de una sociedad más abierta, plural y democrática.

La biblioteca es, sin duda, un escenario donde se trasuntan los cambios sociales y que, de igual manera, tiene presente las necesidades comunitarias, así como las de los grupos lectores que, a su vez, integran comunidades menores como las escolares, las académicas, las laborales y otras. Con esto se ve que quedan involucradas en la cuestión diversos tipos de bibliotecas.

La biblioteca del Recinto de Grecia forma parte del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica, se localiza en la provincia de Alajuela en el cantón de Grecia. El contexto es una zona rural donde la Universidad de Costa Rica se inserta para llevar desarrollo a comunidades vulnerables. Desde su fundación en el año 1977 hasta la actualidad ha tenido un impacto importante en el quehacer académico de la región, llevando investigación, docencia y acción social. El Recinto de Grecia acoge a estudiantes de todas las latitudes del país, también cuenta con estudiantes y docentes extranjeros lo que evidencia un gran reto para diseñar y ofrecer servicios que puedan responder a la diversidad de la población.

NECESIDADES, COMPORTAMIENTO, FACTORES EXTERNOS E INTERNOS

La biblioteca llevó a cabo un estudio de los usuarios para conocer la diversidad de la población estudiantil y el origen de las necesidades de información. Las necesidades de información surgen en

11 Sandra Ríos Balderrama. This trend called diversity. *Library Trends*, 1, pp. 194-214. Disponible en <https://goo.gl/R58tNb>.

el contexto de la vida cotidiana cuando se carece de información para la toma de decisiones. En esta primera etapa de la investigación, se busca identificar cuáles son las verdaderas necesidades de los usuarios, así como conocer el entorno en que se encuentran, su comportamiento informacional y los factores (internos y externos) que les rodean. Para identificar las necesidades de información, se busca conocer la población en estudio, identificando aspectos como la cantidad de usuarios por zona geográfica a nivel nacional y los cantones que se encuentran presentes (para reconocer zonas vulnerables, grupos indígenas, zonas marginales y género).

Tabla 1. Características generales de la población

Núm. de estudiantes por provincia	San José	28
	Alajuela	603
	Heredia	21
	Cartago	9
	Limón	15
	Guanacaste	17
	Puntarenas	41
Núm. de cantones	79 ¹² 13	
Género	F	380
	M	354

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la Oficina de Registro e Información de la Universidad de Costa Rica.

12 Costa Rica cuenta con 81 cantones distribuidos en sus siete provincias, los cantones se dividen en distritos. Actualmente hay 484 distritos según la organización territorial del país.

LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Estarán presentes ante diferentes eventualidades cotidianas que experimentan las personas, las cuales requieren que el ser humano tome decisiones, para eso se ocupa que la información se encuentre presente y ayude en la elección. En el caso de los estudiantes usuarios de la biblioteca, las necesidades están inmersas de acuerdo con las siguientes tipologías¹³ de necesidades de información:

- *Por su función, utilidad y uso.* Los estudiantes de las provincias de Limón, Guanacaste y extranjeros ocupan el primer lugar para solucionar problemas frecuentes en investigaciones que requieren información de la cultura de su zona de residencia. Los usuarios de la zona sur del país se ubican en segundo lugar, ya que no cuentan con información inmediata sobre la producción agrícola de la zona, además de variedades de idiomas.
- *Por su manifestación.* Hay una manifestación fuerte en necesidades informativas; la principal causa es la carencia de materiales en diferentes idiomas, materiales con información local de tradiciones, costumbres, indumentaria, folclor de las diferentes provincias y países centroamericanos.
- *Por su contenido.* La información se utiliza como medio de contenido para fines académicos y también vista como un identificar de comunicación que rescata el patrimonio sociocultural de las regiones de procedencia.
- *Por su carácter colectivo.* Las necesidades se agrupan por dos áreas: las carreras académicas de estudio y por la localidad de procedencia de los estudiantes.

13 Juan José Calva González. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CIUB, 2004.

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

La biblioteca realiza periódicamente alfabetización informacional con recursos digitales; sin embargo, los usuarios manifiestan que hay áreas en las cuáles no se localiza información y no cumplen con las características multiculturales de la población.

Tabla 2. Necesidades de información expresadas por los usuarios

Libros en diferentes idiomas (inglés y portugués)
Libros en lengua cabécar
Reservas indígenas de Costa Rica
Material para personas con discapacidad visual
Costumbres, tradiciones y gastronomía de las provincias de Limón, Guanacaste, Puntarenas
Aspectos culturales de Nicaragua y Panamá
Constituciones políticas de los países de Centroamérica
Ateísmo, budismo, judaísmo y otras religiones
Homosexualidad (modos de vida)

Fuente: Elaboración propia.

FACTORES EXTERNOS

Los factores externos son propios de cada individuo y varían en cada área geográfica. Palacios Medellín¹⁴ menciona que los factores influyen siempre de manera determinante, además de que su variedad y aplicación depende de la comunidad investigada; de la naturaleza de su actividad; de las facilidades para efectuar sus labores en relación con los recursos de información, tecnología y

14 José Palacios Medellín. Identificación de las necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango. En Juan José Calva González. *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la información, 2013.

medios de comunicación disponibles; del lugar donde trabajan y viven; de los elementos del ambiente social y geográfico de su entorno como el legal, político, trabajo, población, nivel económico, educación, ubicación, suelos, clima y agua, etcétera.

Tabla 3. Aspectos específicos de la población

Lenguas presentes	Núm. de nacionalidades	Aspectos económicos	Aspectos sociales	Provenientes de grupos indígenas
<ul style="list-style-type: none"> - Guaymí - Afromonense: limoníis, ínglis, inglés de Limón, inglés criollo, mekaytelyw, creole, limon tak. - Bribri. - Malecu. - Guatuso. 	7 <ul style="list-style-type: none"> - Nicaragua. - Panamá. - Colombia. - El Salvador. - Estados Unidos. - Francia. - Guatemala. 	<ul style="list-style-type: none"> - 60% de la población cuenta con beca¹⁵ categoría 5 16. - 20% de la población con beca de categoría de 1 a 4. - 10% de la población con beca de extrema pobreza. - 10% no cuenta con beca. 	Las características que más están presentes: <ul style="list-style-type: none"> - Violencia familiar. - Desintegración. - Desempleo. - Homofobia. 	Hay presencia de estudiantes de zonas indígenas de los grupos Cabécar y Guatuso.

Fuente: Elaboración propia.

FACTORES EXTERNOS

Los usuarios tienen características propias definidas por el entorno que los rodea, el lugar de dónde provienen, la carrera que estudian, las experiencias, habilidades y conocimientos adquiridos en el medio educativo. La construcción de la personalidad está de-

¹⁵ La oficina de becas asigna un beca en escala de uno al cinco. Siendo el número cinco estudiantes con condición económica muy baja. A estudiantes con extrema pobreza se les otorga un incentivo económico mayor que a los estudiantes de beca cinco.

terminada por esos patrones de conducta, pensamientos y emociones que están a lo largo de la vida de las personas. Al respecto se identificaron:

- *Habilidades y conocimientos.* Los estudiantes son diversos, este elemento se agrupará por las diferentes carreras que se cursan, además de sus habilidades personales en otras áreas del saber.
- *Nivel educativo.* Todos cuentan con el bachillerato de educación media, el 5% ya tiene un título universitario en una primer carrera. El 80% de la población se encuentra en pregrado y el 20% en estudios de posgrado.
- *Estatus social.* La mayoría pertenece a la clase media baja, solo un 10% cuenta con los recursos para considerarse clase alta.
- *Metas y objetivos.* La principal meta es concluir los estudios universitarios e incorporarse al mercado laboral. Los objetivos están determinados en concluir con calificaciones altas para tener un reconocimiento.

CONSIDERACIONES FINALES

Los usuarios son la base de la biblioteca. Poder conocer y comprender sus necesidades fortalece los servicios que se brindan; asimismo, las demandas emergentes de nuestra sociedad nos exigen promover sociedades inclusivas, siendo las bibliotecas el espacio educativo para la democratización de los saberes. Los estudios de usuarios deben ser la base que toda biblioteca tiene que desarrollar, el modelo NEIN propuesto por el doctor Calva González puede ser utilizado en diferentes contextos y latitudes de bibliotecas, el cuál permite tener un acercamiento real con los usuarios y determinar las necesidades de información que viven.

A partir de esta primera parte del estudio, la biblioteca conoce datos fundamentales, en una segunda etapa se evidenciarán los resultados relacionados a la segunda parte de la metodología em-

pleada; asimismo, se construirá el diseño de servicios multiculturales que la población demanda. Se han evidenciado necesidades de información que experimenta una población cultural, personal socialmente diversa. Es importante resaltar que la biblioteca universitaria tiene la responsabilidad de asumir el reto de responder a esas necesidades y cultivar la información que se requiere para la vida cotidiana, la educación y la vida profesional.

BIBLIOGRAFÍA

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB, 2004.

Chang, Gisele. Lo pluricultural y lo híbrido: ejes del proceso de configuración de la identidad y nacional costarricense. *Imágenes*, núm. 4 (1995): 15-35.

Estado de la Nación. *Segundo informe sobre desarrollo humano en Centroamérica y Panamá*. Costa Rica: Consejo Nacional de Rectores, 2016.

Hernández Flores, José. Servicios de información, frente a una diversidad cultural en la sociedad. En Morales Campos, Estela. *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2017: 29-40.

IFLA. *Manifiesto IFLA/Unesco por la biblioteca multicultural*, 2009. Disponible en <https://goo.gl/fQBPdz>.

Martínez Pizarro, Jorge; Cano Christiny, Verónica; Contrucci, Magdalena. Tendencias y patrones de la migración latinoamericana y caribeña hacia 2010 y desafíos para una agenda regional. *Población y Desarrollo*, 2014, núm. 109: 1-72.

Mireles Cárdenas, Cecilia. Las bibliotecas ante la información multicultural de las sociedades globales y locales. En Estela Morales Campos, *El multiculturalismo y los servicios de información*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2017: 41-52.

Palacios Medellín, José. Identificación de las necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango. En Calva González, Juan José. *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2013.

Ríos Balderrama, Sandra. This trend called diversity. *Library Trends*, 1, pp. 194-214. Disponible en <https://goo.gl/R58tNb>.

Salazar Tetzagüe, M. *Multiculturalidad e interculturalidad en el ámbito educativo: experiencia de países latinoamericanos*. San José. CR: IIDH, 2009.

Unesco. *Directrices de la UNESCO sobre la educación intercultural*, 2014. Disponible en <https://goo.gl/narU9q>.

Factores político, social y educativo en la formación profesional bibliotecaria en México

CÉSAR SALVADOR OLGUÍN CAMACHO

Universidad Nacional Autónoma de México

El discurso y la producción de información en el campo bibliotecario en México se encuentran directamente vinculada al desarrollo de la misma profesión; los hechos históricos del país influyen directamente en el proceso y consolidación de la disciplina y por ende en la elaboración de trabajos académicos y de investigación bibliotecaria. Es por ello necesario revisar algunos de los antecedentes bibliotecarios a finales del siglo XIX principios del siglo XX.

Para Díaz, el argumento positivista era importante para la organización del gobierno, el cual decía que los métodos de indagación científica debían aplicarse para fines prácticos del desarrollo¹ económico y la reconstrucción social.

FACTORES POLÍTICOS

Las ideas del liberalismo-positivismo justificaron el dominio de la élite, según sus miembros mexicanos preparados o con educación,

1 Eli de Gortari, Ciencia positiva, política científica. en *Historia de México*, vol. 1, núm. 4, México, 1952, p. 146 -148.

podía recaer la responsabilidad de darle al país libertad, orden y progreso.² Con el proceso de institucionalización y profesionalización que se propició durante el gobierno del Porfiriato, se mejoró la enseñanza de las ciencias y hubo una importante participación de los científicos y la ciencia dentro del administración pública.³

En este sentido, el asociacionismo científico se convirtió en la expresión del proyecto modernizador del país; en las sociedades científicas, se apoyó la participación de los hombres de ciencia de manera individual y colectiva, además de fortalecer la investigación y la enseñanza de las diversas disciplinas, en búsqueda del reconocimiento de su labor y el mejor posicionamiento de su grupo. Desde entonces, el proceso de profesionalización e institucionalización de la ciencia inició, gracias a un proceso de estabilidad y crecimiento sostenido que acabó con la transitoriedad que había marcado los destinos de las instituciones científicas que comenzaron a rendir sus primeros frutos.

Mientras tanto, la ciencia servía al régimen como “vitrina”. Muestra de ello es la exposición bibliográfica realizada en París en 1889 y la de Londres en 1898, para exhibir el progreso y el grado de civilización alcanzados en México bajo el gobierno de Díaz. Además, simbolizó la promesa ideológica de dar solución a los problemas que aquejaban a la gran mayoría de la población mexicana, ya que se encontraba al margen del bienestar alcanzado; sin embargo, únicamente se benefició una pequeña parte de la sociedad.⁴

2 Garner, Paul, *Porfirio Díaz: Del héroe al dictador: una biografía política*, México, Planeta, 2003

3 Azuela, Luz Fernanda. *La Institucionalización de las ciencias en México durante el Porfiriato. Tres etapas del desarrollo de la cultura científica-tecnológica en México*, IIS-UNAM, 1996.

4 Juan José Saldaña. La formación de la comunidad científica en México, en Luis Camacho y Ángel Ruíz (comps.), *Historia de la ciencia y la tecnología: el avance de una disciplina*, Cartago. Editorial Tecnológica de Costa Rica, 1989: 13.

Dicho lo anterior el gobierno del Porfiriato tenía propósitos políticos más amplios; durante este mandato, todo el sistema de organización de la ciencia se transformó con la creación de instituciones y su profesionalización,⁵ dos de ellas que tienen que ver con el tema que nos interesa fueron la Junta Nacional de Bibliografía Científica en 1898 y un año después, en 1899, se crea Instituto Bibliográfico Mexicano, el cual desaparece en el año 1909 por falta de presupuesto.

De manera que la bibliotecología no podía quedar atrás de esta profesionalización y también se consideró en los planes políticos, puesto que las bibliotecas tendrían un papel importante para el desarrollo del país satisfaciendo las necesidades de información de la industria y las instituciones; por lo tanto, era necesario la profesionalización de los bibliotecarios, en beneficio de los lectores y usuarios que asistían a las bibliotecas del país.

El impacto que tuvieron estos acontecimientos sobre las bibliotecas y su organización en la vida social, política y educativa puede calibrarse en términos del entusiasmo que despertó el quehacer bibliotecario de aquellos que pudieron viajar al extranjero y retroalimentarse de experiencias en aquella época, llevando a los intelectuales a depositar en la bibliotecología sus esperanzas para conducir al país en un inexorable movimiento hacia la profesionalización bibliotecaria. Así que la idea de crear una escuela de bibliotecarios en México vino de las experiencias que tuvieron en el extranjero los bibliotecarios que viajaron a Francia y Estados Unidos. De ahí que la profesión bibliotecaria en México se sustentó en la influencia francesa y norteamericana; esta última por su cercanía a México fue de la mayor influencia en el desarrollo bibliotecario en nuestro país.

5 Luz Fernanda Azuela. "La Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística, la organización de la ciencia, la organización de la geografía y la construcción del país en el siglo XIX", en *Investigaciones Geográficas*, núm. 52, México, diciembre 2003: 156.

FACTORES SOCIALES

El Porfiriato estuvo representado por la nueva burguesía, el político, el intelectual, el extranjero emprendedor, el profesionista y el técnico de la naciente industria. La clase media urbana era principalmente de las ciudades del país donde hubo un aumento en el número de profesionales como médicos, notarios, ingenieros y arquitectos, etc., que fueron apoyo fundamental para el establecimiento de las bibliotecas,⁶ pues estos profesionistas fungían como bibliotecarios en sus escuelas con una sola meta: proporcionar información a los lectores y usuarios ante su necesidad de información.

Para el enriquecimiento de los acervos, se multiplicaron las bibliotecas y pasaron junto con el libro a ser un elemento determinante para el desarrollo cultural de una pequeña élite de la población mexicana. De esta manera, la sociedad mexicana cambiaba conforme en el país crecía la economía, la política, lo social y la educación en las zonas urbanas industrializadas las cuales tenían necesidades de información.

Esto trajo consigo una necesidad información para la industria y la academia, la cual necesitaba actualizarse para desarrollar sus actividades profesionales, fuesen de trabajo o académicas, cuya información era proporcionada por las bibliotecas de las escuelas de altos estudios y escuelas públicas, lo que impactó en la estructura social de los lectores y usuarios mexicanos.

Por otro lado, existían las clases trabajadoras: habitantes del campo, indios, mestizos, obreros de las fábricas y minas, que ya sumaban algunos millares; ellos estaban sujetos a miserables salarios y a trabajos agotantes;⁷ sin embargo, no todo pinta tan mal para esta clase, pues el establecimiento de bibliotecas nocturnas para satisfacer

6 Milanda Bazant. *Historia de la educación durante el porfiriato*. México: El Colegio de México, Centro de Estudios Históricos, 1993.

7 J. Iturribarria. Aspectos sociales del porfiriato. *Historia Mexicana*, 1958 7(4): 538-541. Disponible en <http://historiamexicana.colmex.mx/index.php/RHM/article/view/741/632>.

sus necesidades de información fue un importante logro. Este evento podría considerarse como el primer antecedente de un estudio de usuarios de forma empírica, puesto que para implementar el horario nocturno tuvo que estar basado directamente en las necesidades de información de los lectores y usuarios que solicitaban la ampliación del horario al bibliotecario. Ante una sociedad cambiante con la industrialización del país, existía una necesidad de información por parte de los obreros y técnicos industriales quienes, para mejorar su nivel de vida, tenían que prepararse, a pesar de las largas jornadas de trabajo y las bibliotecas ofrecerían el apoyo para satisfacer sus necesidades de información para actualizarse en sus labores y de esta manera mejorar su calidad de vida.

Por consiguiente, una solución para prepararse y satisfacer las necesidades de información fue la biblioteca nocturna que respondiera a las demandas de los lectores y usuarios, que por sus ocupaciones no podían asistir durante el horario de servicio que tenía la Biblioteca Nacional (10 a 17 horas).⁸ De ahí que la asistencia de la clase obrera a las bibliotecas aumentara no fue un hecho fortuito, pues existían factores externos e internos contribuían a mejorar la calidad de vida de los trabajadores que asistían con el fin de actualizar sus conocimientos para promoverse y aplicarlos a las industrias del país.

Con la introducción del positivismo se dio mayor importancia a los aspectos científicos, técnicos y económicos, por lo que el plan gubernamental dio gran impulso a la educación técnica y científica para formar la mano de obra que requería la naciente industria nacional, en la cual las bibliotecas y bibliotecarios jugarían un papel importante al proporcionar información para actualizar a los trabajadores, y estudiantes tanto en sus actividades académicas y laborales que requería el país en ese momento.

Sin embargo, la población en general manifestaba otro tipo de preocupaciones. El trabajo, la manutención de la familia y forjar un

8 De Carranza a nuestros días: mesa redonda, las bibliotecas en la vida de México. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986.

patrimonio eran particularmente las necesidades de los hombres. El cuidado de los hijos, la atención del hogar y prepararse para el matrimonio eran las preocupaciones más comunes de las mujeres, desgraciadamente el beneficio no llegó a todas las personas.

Fue muy difícil que la población se beneficiara con la creación de las bibliotecas cuando sus necesidades básicas no estaban resueltas (alimentación, vestido, vivienda). La cultura podía esperar o quizás nunca llegar a sus vidas. Como se mencionó en párrafos anteriores, los usuarios de estas bibliotecas fueron principalmente estudiantes y maestros, pero a finales del siglo XIX, la clase obrera se sumó a la consulta en las bibliotecas, al crearse para ellos gabinetes de lectura y ampliando horarios en las bibliotecas ya establecidas.

Además, se crearon espacios culturales y educativos para superar algunas de las carencias sociales, las acciones tomadas para apreciar la lectura, el uso de la información y la adquisición de conocimiento se concentraron en las bibliotecas, editoriales y librerías.⁹ En el caso de la actividad bibliotecaria y función social, las bibliotecas serían un espacio social que proporciona la adquisición de conocimientos.

FACTORES EDUCATIVOS

En cuanto se refiere a los aspectos educativos, las siguientes escuelas tenían necesidades de información tales como Jurisprudencia; Medicina, Cirugía y Farmacia, Agricultura y Veterinaria, e Ingeniería, con las carreras de ingenieros de minas, mecánicos, topógrafos, civiles, geógrafos e hidrógrafos y de arquitecto; la Escuela de Naturalistas; la Academia de Bellas Artes; el Conservatorio de Música y Declamación; la Escuela de Comercio y Administración; la Escuela Normal para Profesores; la Normal para

9 Estela Morales Campos. 1910: *La universidad nacional y el barrio universitario*, 2010: 168.

Sordomudos, y la Escuela de Artes y Oficios, más tarde llamadas escuelas nacionales.¹⁰

De modo que en estos establecimientos existían bibliotecarios empíricos que proporcionaban servicio a los lectores y usuarios que asistían a las bibliotecas, donde se les proporcionaba lo necesario para satisfacer sus necesidades de información para sus trabajos académicos. La necesidad de información trajo consigo la creación de agrupaciones. Una de la primera fue creada en 1878, la Comisión Geográfica Exploradora, que tenía el propósito de conocer los recursos naturales del país.

De modo que el impacto que tuvo este acontecimiento en la vida social en los hombres letrados de aquella época, quienes llevaron a conducir al país en un movimiento hacia la perfección. Entre ellos los bibliotecarios de este periodo, que en su mayoría eran intelectuales destacados en su profesión (literatos, historiadores, periodistas, abogados, médicos, etc.) que amaban las bibliotecas, que se encontraban a la altura de las norteamericanas y europeas, algunos de ellos ocupaban puestos directivos y otros tras los mostradores de servicio, y en las oficinas realizando actividades técnicas, todos ellos con vocación y entrega hacia las bibliotecas.

Más tarde se crea el Museo Nacional, en el año de 1885. Éste se convirtió en el año 1910 en el Museo Nacional de Arqueología, Historia y Etnología. Desde 1907 se impartieron cátedras de historia, arqueología, biografía y bibliografía, lingüística, etnología, botánica, cronología, epigrafía, geología, paleontología, antropología física, geografía, zoología, genealogía, cosmogonía, mineralogía, paleografía, prehistoria y química; convirtiéndose en un importante centro docente y de investigación.

Para 1886 se forma la Comisión Geológica Mexicana. Ese mismo año se crea el Instituto Médico Nacional, en 1896 el Museo Anatómico-Patológico Nacional, que años más tarde se transformaría en el Instituto Patológico Nacional.

10 “Ley Orgánica de Instrucción Pública en el Distrito Federal”, en Gabino Barrera, *La educación positivista en México*. México: Porrúa, 1998.

Dos eventos que ya mencionamos con anterioridad marcaron el quehacer bibliotecario mexicano: los trabajos de bibliografías presentados en París en 1889 en la Exposición Universal de París, en la cual se presentó la memoria de la bibliografía científica mexicana.¹¹ Y la de la Real Sociedad de Londres, en la que se celebró la Primera Conferencia Internacional de Bibliografía Científica que se llevó en 1898. Estas participaciones fueron esencial para que México se diera cuenta que necesitaba profesionalizarse en el ámbito bibliotecario.

Dicho lo anterior los ideales enfocados en proporcionar bibliotecas y educación a la sociedad mexicana fueron defendidos a finales en el siglo XIX, principalmente por los grupos liberales; sin embargo, todavía a principios del siglo XX la educación y las bibliotecas seguían siendo un privilegio de las élites económicas y letradas, siendo una minoría la clase obrera en beneficiarse de las bibliotecas.

Por otro lado, estas élites también propiciaron la creación de bibliotecas en casi la totalidad del territorio mexicano. Muchos de los miembros de estas asociaciones y sociedades culturales eran bibliófilos consumados que veían a las bibliotecas como templo del saber,¹² las cuales satisfacían las necesidades de información de los lectores y usuarios.

Como se ha dicho anteriormente, la elitización de la educación durante el periodo de Porfirio Díaz, donde las clases mayoritarias eran analfabetas y que en el mejor de los casos contaban con un bajo nivel educativo, quedaron excluidas del uso de las bibliotecas, las cuales arrastraban la herencia colonial, religiosa y el afrancesamiento buscado durante el gobierno Díaz.¹³

11 M. Olaguibel (1889): *Memoria para la bibliografía científica de México en el siglo XIX*. México: Oficina Tipográfica de la Secretaría de Fomento, 99 p.

12 Julio Sesto. *A través de América. El México de Porfirio Díaz: hombres y cosas*. Valencia, España: Sempere y Compañía, 1910.

13 Inauguración de la Biblioteca Nacional de México 1884 en línea: file:///F:/TESIS/PERPECTIVA/biblioteca%20nacional.PDF.

Para 1910, siguiendo la política educativa, surgieron centros de actividades científicas como el Observatorio Astronómico y Meteorológico, el Instituto de Historia Natural y el Instituto de Geología. Sin embargo, en esta misma fecha estallaría la Revolución mexicana en contra del Porfiriato.

Para 1915, en momentos de la guerra entre los carrancistas, villistas y zapatistas, el primer jefe del Ejército Constitucionalista, Venustiano Carranza estableció los poderes en Veracruz, donde visitó la Biblioteca del Pueblo ubicada en el puerto que, a consecuencia del desembarco de tropas estadounidenses, se encontraba en desorden. Cabe subrayar que en la biblioteca se encontraban documentos de gran valor histórico, por ello Carranza dio instrucciones para que se reorganizara y pusiera en funcionamiento.¹⁴

Esta tarea puso en evidencia la falta de personal capacitado en el área bibliotecológica, por lo que Loera y Chávez destacaron la urgencia de crear una Academia de Bibliografía, la cual tenía el propósito de lograr la preparación de los empleados idóneos para el estudio y arreglo de las bibliotecas del país.¹⁵

Ese mismo año, en 1915, por decreto se funda la Academia de Bibliografía, que tenía el propósito de lograr la preparación de empleados idóneos para el estudio y arreglo de las bibliotecas del país, y la unificación del criterio de directriz de todas las instituciones bibliográficas de la República, la cual quedó instituida por decreto el 14 de abril de 1915 y fue el primer antecedente más cercano a la formación de la primera escuela de bibliotecología.

Sin embargo, la inestabilidad política por la que atravesaba México en esa época imposibilitaba establecer una fecha exacta para la inauguración de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. No fue sino hasta el 24 de junio de 1916 cuando se llevó a cabo la inauguración de la primera Escuela Nacional de Bibliotecarios

14 Clasificación de la Biblioteca del Pueblo, en Boletín de Educación, Órgano de la Secretaría de Instrucción Pública y Bellas Artes, 1-2 (nov. 1915).

15 Archivo ENBA, Fondo Reservado de la Biblioteca Nacional (FR-BN), caja 114, expediente 3351.

y Archiveros.¹⁶ Sin duda, la idea de crear una escuela de bibliotecarios en México emanó de las experiencias que tuvieron en el extranjero los bibliotecarios que viajaron.

Los progresos de la bibliotecología aparecían como el elemento que había sustentado el sucesivo fortalecimiento de la razón humana cuyo cultivo permitiría alcanzar un movimiento intelectual que buscó rastrear su desenvolvimiento, lo que dio origen a la profesionalización bibliotecaria del siglo XX.

BIBLIOGRAFÍA

Archivo ENBA, Fondo Reservado de la Biblioteca Nacional (FR-BN), caja 114, expediente 3351.

Azuela, Luz Fernanda. *La Sociedad Mexicana de Geografía y Estadística, la organización de la ciencia*.

———. *La institucionalización de las ciencias en México durante el Porfiriato. Tres etapas del desarrollo de la cultura científica-tecnológica en México*. México: IIS-UNAM, 1996.

Bazant, Milada. *Historia de la educación durante el Porfiriato*. México: El Colegio de México, Centro de Estudios Históricos, 1993.

Clasificación de la Biblioteca del Pueblo, en Boletín de Educación, Órgano de la Secretaría de Instrucción Pública y Bellas Artes, 1-2, nov. 1915.

De Carranza a nuestros días: mesa redonda, las bibliotecas en la vida de México. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986.

Garner, Paul. *Porfirio Díaz: del héroe al dictador: una biografía política*. México: Planeta, 2003.

16 José E. Iturriaga, “La creación de Secretaría de Educación Pública” en Fernando Solana y otros, *Historia de la educación pública en México*. México: Secretaría de Educación Pública, Fondo de Cultura Económica, 1997: 157-165.

- Gortari, Eli de. "Ciencia positiva, política científica", en *Historia de México*, vol. 1, núm. 4, (1952): 146 -148.
- Inauguración de la Biblioteca Nacional de México 1884 en línea: <file:///F:/TESIS/PERPECTIVA/biblioteca%20nacional.PDF>.
- Iturriaga, José E., "La creación de Secretaría de Educación Pública" en Fernando Solana y otros, *Historia de la educación pública en México*. México: Secretaría de Educación Pública, Fondo de Cultura Económica, 1997:157-165.
- Iturribarría, J. Aspectos sociales del porfiriato. *Historia Mexicana*, 1958 7(4): 538-541. Recuperado de <http://historiamexicana.colmex.mx/index.php/RHM/article/view/741/632>.
- "Ley Orgánica de Instrucción Pública en el Distrito Federal", en Gabino Barreda, *La educación positivista en México*, México: Porrúa, 1998.
- Morales Campos, Estela. *1910: La universidad nacional y el barrio universitario*, 2010: 168.
- Olaguibel, M. (1889). *Memoria para la bibliografía científica de México en el siglo XIX*. México: Oficina Tipográfica de la Secretaría de Fomento.
- Organización de la geografía y la construcción del país en el siglo XIX", en *Investigaciones Geográficas*, núm. 52 (diciembre 2003): 156.
- Quintana Pali, Guadalupe et al. *Las bibliotecas públicas en México 1910-1940*. México: SEP, Dirección General de Bibliotecas, 1988.
- Saldaña, Juan José. La formación de la comunidad científica en México, en Luis Camacho y Ángel Ruíz (comps.) *Historia de la ciencia y la tecnología: el avance de una disciplina*. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica, 1989.
- Sametz de Walerstein, Linda. *Vasconcelos, el hombre del libro: la época de oro de las bibliotecas*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 1991.
- Sesto, Julio. *A través de América. El México de Porfirio Díaz: hombres y cosas*. Valencia, España: Sempere y Compañía, 1910.

Los estudios de necesidades de información como base para el diseño de servicios especializados en archivos

JUAN MIGUEL CASTILLO FONSECA
Universidad Autónoma de San Luis Potosí

INTRODUCCIÓN

Los archivos contienen información en diferentes formatos y materiales. Ulises Casab Rueda menciona que

[...] la invención de la escritura significa, sin duda, un punto culminante para el progreso. El acontecimiento es importante, porque ofrece la oportunidad de penetrar en el pensamiento mismo de nuestros ancestros culturales; pero su trascendencia mayor radica en que el invento estaba destinado a revolucionar la transmisión del saber. Valiéndose de la escritura, el hombre ha podido inmortalizar su experiencia y heredar a sus contemporáneos y a las generaciones por nacer. La escritura ha sido factor determinante, instrumento indispensable para elevar la historia por encima de las limitaciones de espacio y tiempo.¹

1 Ulises Casab Rueda. *Cadmo maestro universal*. Centro para el estudio de medios y procedimientos avanzados de la educación México: CEMPAE, 1981.

El autor Juan Ángel Vázquez Martínez señala que

[...] la escritura es el medio por el cual el hombre expone su pensamiento por medios gráficos, con convencionalismos plenamente identificados por quienes hacen uso de ella. En el transcurso de la historia es relevante esta invención del hombre ya que representa por escrito la palabra, medio de comunicación primaria que define el lenguaje de cada civilización con características propias de sonidos que expresan un mensaje en forma oral.²

Por lo anterior, la escritura representa un conjunto de signos o caracteres transformados de la palabra oral a un soporte. En la actualidad, los archivos contienen diferentes soportes documentales, incluyendo los tecnológicos. Por lo tanto, la idea de Archivo-Empresa permite interpretar la reingeniería de procesos en las organizaciones y con ello la necesidad y el uso de la información en cualquier tipo de archivos, públicos o privados. Es decir, los servicios de información en los archivos no sólo se deben brindar en los archivos históricos, sino durante todo el ciclo vital del documento, en las tres fases del ciclo vital por las que pasan los documentos, en el archivo de trámite, concentración e histórico.

El objetivo de este trabajo es analizar la importancia de los archivos y cómo se pueden diseñar servicios especializados en los mismos, desde una visión empresarial. La metodología empleada en esta investigación se basa en un método analítico de fuentes documentales.

2 Juan A. Vázquez Martínez. *La función social del tlacuilo, los amoxtlis y los amoxcallis*. Secretaría de Educación Pública. Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica. Dirección General de Educación Superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Colegio Nacional de Bibliotecarios, A. C. México, 1995: 28.

LOS USUARIOS, LOS ESTUDIOS DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y LOS ARCHIVOS

Los usuarios

Antes de precisar sobre los estudios de necesidades de información, es menester conocer al usuario, por lo cual se analizaron algunas definiciones. El autor Arévalo Jordán lo define como la “[...] persona que en un momento dado utiliza algún recurso de un ordenador. [...] Una persona que utiliza actualmente los servicios de la sala de estudio. Excluyendo a las personas que forman parte de grupos de visita con guía”.³ También el autor Novoa define al usuario como “[...] una persona que hace uso de cualquier tipo de material, librario o no, que se encuentren en cualquier tipo de centro que contenga documentación”.⁴ A fin de clarificar la idea en relación a los usuarios, se enlista una tipología de usuarios:

1. Usuario real.

Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. El Usuario potencial que aún no es real (al cual algunos autores llaman No Usuario), es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer la comunicación. El concepto se refiere a la información proveniente del servicio y de una entidad de información en particular, pues se sabe que todas las actividades humanas requieren información y por tanto, el usuario debe haber usado información de otras

3 Víctor Hugo Arévalo Jordán. *Diccionario de términos archivísticos*. Santa Fe, Argentina. 2003. Primera Edición virtual. 240 p. (En línea) Mayo 2018. (Consultado: 15 de mayo de 2018). Disponible en <http://www.actiweb.es/itsam/archivo8.pdf>.

4 M. A. Novoa G. *Principios de bibliografía y Archivística*. Tórculo Ediciones. Universidad de Santiago. Departamento de Historia I., 1994.

fuentes, incluso, posiblemente, la proveniente de servicios de otras entidades de información.⁵

2. Usuario potencial.

Aquel que es objeto de una estrategia para la venta de un producto/servicio por la entidad de información y que se toma como punto de partida para el cálculo de los recursos que la organización debe poner a disposición del mercado. Puede ser actual o haber prescindido ya de los servicios informacionales.⁶

3. Usuario registrados.

[...] son aquellas personas que han creado usuarios en el sitio web y podrán acceder a contenidos especiales. Adicionalmente tienen la posibilidad de colaborar con nuevos documentos a la biblioteca virtual, eventos al calendario de actividades y personas o instituciones al directorio.⁷

4. No usuario.

“Será aquel que no hace uso de esos materiales llamados documentos, ni de centros con documentación: bibliotecas, centros de documentación, etc.”.⁸

5. Usuario virtual.

Aquel que usa servicios interactivos vía nuevas tecnologías en forma remota.

5 Aylén Pérez Borges y Amarilys Suárez Alfonso. Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. Biblios, núm. 54, 2014: 71-81 Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. Disponible el 18 de mayo en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16134186006>.

6 Ibid.

7 ECURED. Conocimiento con todos y para todos. Usuario (Informática). (En línea) Mayo 2018. (Consultado: 10 de mayo de 2018). Disponible en: [http://www.ecured.cu/Usuario_\(Inform%C3%A1tica\)](http://www.ecured.cu/Usuario_(Inform%C3%A1tica))

8 NOM. A. Novoa G. *Principios de bibliografía y Archivística*. Tórculo Ediciones. Universidad de Santiago. Departamento de Historia I. 1994: 45.

6. Usuario interno.

“Son los miembros de la entidad que posee la biblioteca o el archivo, sea una administración pública, una empresa, etc.”.⁹

7. Usuario externo.

Los ciudadanos, entre los cuales podemos distinguir diferentes grupos: *Los investigadores científicos*: Público habitual desde muchos años y con capacidad suficiente para moverse entre la información; necesitan instalaciones adecuadas e instrumentos de descripción claros y precisos para realizar sus búsquedas. *Los aficionados*: requieren mayor atención para orientarse en los fondos y, muchas veces, para precisar los objetos de su interés. Tanto en este caso como en el anterior, la mejor ayuda que se les puede proporcionar son sistemas de recuperación de la información —como los índices— que les permitan acceder a los datos concretos. *Los estudiantes*: de enseñanza primaria, secundaria y superior, entran en contacto en diferentes grados con las fuentes de historia. *Los ciudadanos en general*, en su doble vertiente: la relacional administración-administrados y la cultural, posean o no inquietudes al respecto.¹⁰

8. Cliente.

“Usuario que debe pagar directamente por los servicios/productos de la entidad de información, o sea, cuando media una relación monetario-mercantil directa entre ambas partes”.¹¹

9 José Ramón Cruz Mundet. *Manual de archivística*. Fundación Germán Rui-pérez. Ediciones Pirámide, Madrid, España. 1994. pág. 361.

10 Ibid. pág. 362.

11 Aylén Pérez Borges y Amarilys Suárez Alfonso. Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. *Biblios*, núm. 54 (2014): 71-81 Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. (En línea) Mayo 2018. (Consultado: 18 de mayo de 2018). Disponible en <http://www.re-dalyc.org/articulo.oa?id=16134186006>.

9. Cliente rentable.

Estos clientes son exigentes y desean que se les satisfagan plenamente todos sus requisitos y necesidades, buscan diferenciación y selección en sus adquisiciones; si estos clientes quedan contentos, regresan a buscar más información y se hacen dependientes, esta dependencia es muy buena para la biblioteca.

10. Cliente leal.

Se crean cuando se repite la adquisición, cuando la biblioteca no tenga los materiales, entonces la competencia podrá arrebatarse al cliente.

En ocasiones el cliente, el usuario, el productor y el consumidor son la misma persona, pero en otras pueden ser cuatro diferentes.

Las necesidades de información

Las necesidades de información como las necesidades humanas

[...] son manifestaciones de reacciones que tiene el individuo, ya sea por causas básicas o fisiológicas (como el hambre, la sed, etc.) o de más alto nivel, en las cuales intervienen factores ambientales externos (familiares, sociales, etc.); estas reacciones son manifestadas a través del sistema nervioso, en conductas que éste regula y controla en el individuo.¹²

También se puede señalar que

[...] las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan a un individuo en una situación específica, que lo motiva a buscar conocimientos, ideas, hechos, datos o trabajos creativos o imaginativos producidos por la mente, los

12 Juan José Calva González. *Las necesidades de información del usuario en la planeación bibliotecaria*. Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. UNAM . México. Vol. VI. Núm. 1 (Enero- Marzo, 1991): 26.

Figura 1. Pirámide de Maslow
¿Es la información una necesidad?
¿Conocemos las necesidades
de nuestros usuarios?

LA PIRÁMIDE DE MASLOW



Fuente: <https://depsicologia.com/piramide-de-maslow/>.

cuales son comunicados formal y/o informalmente en cualquier formato.¹³

A fin de identificar una necesidad de información, esta debe estar reflejada “[...] en la búsqueda, requerimiento, demanda o deseo de información que manifiesta una persona, ya que es conducido a buscar una satisfacción debido al estímulo que recibió a través de su sistema nervioso (órganos de los sentidos)”.¹⁴

13 J. Durrance. “Information Need”. En: *Rethinking the library in information age*. V. II U.S. Office of educational research Provement, Office of library process, 1998: 159.

14 Juan José Calva González. Las necesidades de información del usuario en

Según Elías Sanz,¹⁵ los primeros estudios de usuarios se sitúan en 1920, en el ámbito norteamericano. Se dedicaron al análisis de aspectos relacionados con el análisis de las fuentes de información utilizadas por los distintos colectivos investigadores, el estudio de hábitos de comunicación entre los científicos, o la valoración del uso que se hacía de los sistemas y servicios de información, posteriormente en los cincuenta, se trabajaron orientaciones más elaboradas del tema; a mitad de los años sesenta salieron a la luz un importante número de trabajos sobre hábitos y necesidades de información de los científicos; sin embargo hasta los ochenta cobra mayor relevancia dicha temática, gracias a la generalización de los modelos de gestión de calidad aplicados a los sistemas de información científica; en los noventa surge la preocupación de redefinir al usuario con base a enfoques cognitivos.

En las décadas pasadas,

[...] los estudios de usuarios comenzaron desde el momento de su nacimiento a diversificar sus objetos de estudios, sus campos sus áreas de aplicación y los métodos de investigación, de modo que actualmente existe una multitud de modelos que atienden a fenómenos puntuales muy variados que sólo comparten entre sí el pertenecer al dominio del usuario.¹⁶

Generalmente estos estudios tenían una tendencia más inclinada hacia la cuantificación de datos, que a tratar de percibir aspectos cualitativos.

la automatización de unidades de información. Boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. UNAM . México. Vol. 1. Núm. 1 (Enero-Junio, 1998): 16.

15 Elías Sanz. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994: 45-87.

16 Mónica Izquierdo Alonso. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, [S.l.], vol. 13, núm. 26 (ene. 1999). Disponible el 22 de mayo de 2018 en <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902>.

Tabla 1. Antecedentes. Elías Sanz¹⁷

Año	Descripción
1920	Los primeros estudios de usuarios en el ámbito norteamericano se dedicaron al análisis de aspectos relacionados con el análisis de las fuentes de información utilizadas por los distintos colectivos investigadores, el estudio de hábitos de comunicación entre los científicos, o la valoración del uso que se hacía de los sistemas y servicios de información.
50tas	Se trabajaron orientaciones más elaboradas del tema.
70tas	Sale a la luz un importante número de trabajos sobre hábitos y necesidades de información de los científicos.
80tas	Cobra mayor relevancia dicha temática, gracias a la generalización de los modelos de gestión de calidad aplicados a los sistemas de información científica. A mediados de 1980, se inician en Estados Unidos de América los trabajos de investigación sobre usuarios de archivos. 1984 estudio RAMP de Hugh A. Taylor Los Servicios de Archivo y el Concepto de Usuario.
90tas	Surge la preocupación de redefinir al usuario con base en enfoques cognitivos 1994. Sanz Casado. Manual de estudios de usuarios.
2000	2001. Un verdadero tipo de estudio de usuarios es el de la doctora Rita Dolores Santaella Ruiz, de la Universidad de Granada, Análisis de usuarios de archivos de la ciudad de Jaén. 2002. Encuestas y estudios de usuarios han seguido...por ejemplo, la de BARRY, Richard. E. Report on the Society and Archives Survey, realizada por Internet en noviembre de 2002 y referenciada en COMMA: international journal on archives. Paris: International Council on Archives. 2004. Calva González, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. MODELO NEIN.

Fuente: Elías Sanz. Ampliado por el autor.

De acuerdo con la tabla 1, se han realizado varios acercamientos al fenómeno del estudio de las necesidades de información, principalmente su desarrollo ha sido en las bibliotecas, y se ha trabajado poco en los Archivos.

17 Elías Sanz. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994: 45-87.

LOS ARCHIVOS

A fin de identificar cada una de las fases de archivo de acuerdo al ciclo vital del documento, es importante conceptualizar en términos generales la definición principal de archivo. El ciclo vital ayuda a regular la estancia de los documentos, sea ésta en el archivo de trámite, concentración o histórico; disminuyendo en gran medida los crecientes volúmenes de documentación que son generados dentro de las instituciones.

El autor Theodore Schellenberg señala que los archivos son

[...] aquellos registros (documentos) de cualquier institución pública o privada que hayan sido considerados ameritar (valorados) para su preservación (conservación) permanente con fines de investigación o para referencia y que han sido depositados o escogidos (seleccionados) para guardarse en una institución archivística.¹⁸

También el autor Elio Lodolini menciona al archivo como

[...] el conjunto de documentos que se forman en el ámbito de una persona física o jurídica (o conjunto de oficinas o de órganos de esta última) – o aún, agregamos el de una asociación de hecho- en el curso o desarrollo de su actividad y, por tanto, ligados por un vínculo necesario; los cuales, una vez perdido el interés para el desarrollo de la actividad misma, han sido seleccionados para la conservación permanente como bienes culturales.¹⁹

Antonia Heredia establece que el

[...] archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma o soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el

18 ST. R., Schellenberg. *Archivos Modernos Principios y Técnicas*: 38-39.

19 Elio Lodolini. *Archivística: principios y problemas*, 76.

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 fuente de historia.²⁰

Para el autor Manuel Vázquez, “archivo es la institución o dependencia de una institución que procesa documentos de archivo con el fin de utilizarlos como recursos y patrimonio al servicio de sus creadores, de los ciudadanos y de la comunidad donde se encuentran”.²¹

Mientras que Elio Lodolini sostiene que el archivo es

[...] el conjunto de documentos que se forman en el ámbito de una persona física o jurídica en el curso del desarrollo de su actividad y, por lo tanto, ligados por un vínculo necesario; los cuales una vez perdido el interés para el desarrollo de la actividad misma, han sido seleccionados para la conservación permanente como bienes culturales.²²

Por su parte, el Consejo Internacional de Archivos tiene tres acepciones para los archivos:

1. Conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, su forma o su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus

20 Antonia Heredia Herrera. *Archivística General: Teoría y Práctica*. 4ª ed. Sevilla, España: Diputación Provincial, 1989: 59. Disponible el 13 de mayo de 2018 en <https://docs.google.com/file/d/0B3o3DR4oBBdIUUIyb0VEbXkxQ0U/edit>.

21 Manuel Vázquez Murillo. *Introducción a la Archivología. Guía de estudio*. Santa fe de Bogotá, Colombia: Archivo General de la Nación de Colombia, Asociación Bonaerense de Archiveros (ABA), 1997: 67.

22 Definición extraída de Martha Z. Rufeil. *Manual de teoría archivística y glosario*. Martha Z. Rufeil; con colaboración de Aurora Ludueña. Córdoba: Brujas, 2009: 77.

- propias necesidades, una vez transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.
2. Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.
 3. Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados.²³

De acuerdo con las definiciones anteriores, se observa que el archivo es visto como una institución integral que posee un inmueble especial para sus funciones, actividades y servicios. También lo identificamos como un departamento al interior de una institución, capaz de administrar el flujo documental. Por lo cual se puede decir que un archivo es aquel que contiene los documentos que una institución genera y/o recibe a partir de sus funciones y actividades que desarrolla, asimismo son los documentos que un individuo genera a lo largo de su vida o de su propia actividad y también es considerado como el lugar en donde se resguardan dichos documentos, para este trabajo se considerara la acepción de Schellenberg.

La denominada Teoría de las tres edades de los archivos es formulada dentro del Manual de Schellenberg, estableciendo que los documentos no cuentan con una sola utilidad, sino más bien dentro de cada una de estas se pueden distinguir características específicas bajo tres puntos de vista:

1. El del usuario.
2. El de la frecuencia de uso.
3. El de los motivos de uso y consulta.²⁴

Generalmente se ha pensado que solo los archivos históricos

23 International Council on Archives (ICA), Project Group on Terminology. *Dictionary of Archival Terminology (DAT) III: English List (Draft)*. 2004. Disponible el 15 de mayo de 2018 en <http://www.staff.uni-marburg.de/~mennehar/dati/iii/intro.htm>.

24 Martha Z. Rufeili. *Manual de teoría archivística y glosario*. Córdoba: Brujas, 2009.

deben de reflejar estudios de usuarios, olvidando que desde la creación del propio documento y a través de sus fases del ciclo vital, el documento puede estar en constante uso y consulta, por lo cual se pueden determinar usuarios con perfiles y características particulares de acuerdo al usuario, además de generar servicios especializados para esa comunidad en específico.

Archivo de trámite

La primera fase del ciclo vital del documento es el archivo de trámite, también se le conoce como archivo activo, archivos de área, archivo administrativo o archivo departamental. En México es concebido de acuerdo a los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal como la “unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de una unidad administrativa”.²⁵

Alicia Barnard lo define como la “unidad archivística responsable de procesos y técnicas destinadas a los archivos en etapa activa en las oficinas donde su uso es constante. Conservando archivos en forma temporal y los transfiere posteriormente a un archivo de concentración”.²⁶

Los archivos de trámite “contienen documentación de asuntos que se encuentran en movimiento frecuente para la toma de decisiones”,²⁷ se generan principalmente en las áreas u oficinas administrativas y:

25 México IFAI. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial. 20 de febrero 2004: 2.

26 Alicia Barnard Amozorrutia. Guía para la organización y control del expediente de archivo. Archivo General de la Nación, AGN: México, 2002.

27 *Glosario de terminología archivística y de ciertas expresiones de administración*. México: SEP, Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

- a) Son aquellos que contienen expedientes de asuntos en trámite o movimiento y cuya consulta es frecuente para la toma de decisiones.
- b) Son los que dan servicio directo y constante a las dependencias de una unidad.²⁸

Este tipo de archivo da seguimiento a los asuntos en trámite, es factor importante para la gestión de asuntos y actividades en una unidad administrativa. La importancia de este tipo de archivos es vital debido a que reúne y concentra información de la institución, es el primer paso para su ordenación y control a través de los demás archivos, sirve para la toma de decisiones, por lo mismo debemos definir el sistema y los métodos de clasificación para la guarda y disposición documental.

El archivo de trámite es importante debido a que

[...] garantiza el seguimiento eficaz y actual de la documentación, para esto se cuentan con procesos archivísticos (expedientar, clave de oficio, tipología documental, análisis documental, organización, clasificación, por solo nombrar algunos); que permiten llevar un claro control, mayor rapidez a los asuntos por los cuales fue generado.

Este archivo representa un indicador para verificar el grado en la organización del creciente o decreciente movimiento o trámite de asuntos; representa la memoria organizada de la institución. Dentro de los mismos se deben de realizar tareas de planeación, dirección y control documental en la vinculación con las actividades de las áreas administrativas, inclusive diseñar servicios especializados para usuarios con perfiles específicos, a las áreas generadoras de los documentos.

28 Ibid. Pág. 23.

Archivo de concentración

La segunda fase corresponde al archivo de concentración. Este tipo de archivos es denominado como archivo de transferencia, semiactivo, intermedio, de depósito o llamados erróneamente archivos muertos, porque no tienen tanta relevancia, ni vigencia y su consulta es poco frecuente, por lo cual se le señala como algo sin uso.

Por otra parte, la autora Soledad Mendoza explica que los archivos de concentración, “son los archivos que contienen expedientes de asuntos terminados o de escasos movimiento que han sido retirados de los archivos de trámite para su guarda hasta que venza el plazo en concentración”.²⁹

El archivo de concentración es la “[...] unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades, y que permanecen en él hasta su destino final”.³⁰ Los archivos de concentración resguardan a los documentos que “[...] son conservados durante un período de guarda precaucional, ya que éstos han perdido prácticamente la utilidad por la cual habían sido creados”.³¹

La importancia de este tipo de archivos radica en que éstos se encuentran en lugares con mayor espacio y permiten facilitar la consulta y no estorbar en el desarrollo común de las gestiones; apoya de manera más descongestionada y desconcentrada la valoración primaria, hasta que ésta se extingue, dando paso a la valoración secundaria que recae directamente en los archivos históricos.

29 Soledad Yanet Mendoza Estrada. Guía de términos archivísticos para los archivos de trámite, concentración e históricos. Tesis de licenciatura [Título en Archivología] México, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Disponible el 25 de mayo en 2018 en <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/5.pdf>.

30 México. IFAI. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación. 20 de febrero 2004: 2.

31 Archivo General de la Nación. Normatividad Archivística. AGN. Secretaría de Gobernación. México, 1996: 57.

Sin embargo, es importante señalar que a pesar de que los archivos de trámite sean transferidos, en muchas ocasiones se requiere información de los mismos, la cual se puede obtener de forma muy particular desarrollando servicios especializados.

Archivo histórico

La tercera y última fase del ciclo vital del documento, la cubre el archivo histórico, también conocido como archivo inactivo, donde

[...] la documentación es seleccionada por su valor informativo, histórico y cultural, se conserva a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y por ende de la humanidad.³²

[Se define como] Fuente de acceso público y unidad responsable de administrar, organizar, describir, conservar y divulgar la memoria documental institucional, así como la integrada por documentos o colecciones documentales facticias de relevancia para la memoria nacional.³³

También es aquel donde se conservan los documentos seleccionados por su valor permanente, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión de las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad. También se considera el que posee fondos cerrados de personas físicas o jurídicas que han dejado de existir.³⁴

32 José Ramón Cruz Mundet. *Manual de Archivística*. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Madrid, 1996: 98.

33 México. Ley Federal de Archivos. Art. 4. Frac. VI: Diario Oficial de la Federación. México, 23 de enero de 2012.

34 José Ramón Cruz Mundet. *Diccionario de Archivística: con equivalencias en inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego*. España: Alianza, 2011. Pág. 82.

El autor Luis García Ejarque³⁵ establece que es el archivo vivo que recoge y conserva los documentos cuyo valor administrativo ha prescrito, aunque pueda tener o no validez legal, pero cuyo valor histórico cultural aconseja conservarla como parte del patrimonio documental. Por lo anterior, el archivo histórico es la “[...] unidad responsable de organizar, conservar, administrar, describir y divulgar la memoria documental institucional”.³⁶

La importancia principal de este tipo de archivos³⁷ está basada en tres grandes rubros:

- a) La investigación.
- b) La difusión de sus acervos.
- c) La conservación y preservación.

En el primer apartado, la investigación permite la búsqueda de las fuentes primarias a través de los documentos para sustentar y concretizar hipótesis, de vital importancia para describir el desarrollo de sociedades. En el segundo apartado, es importante difundir las fuentes culturales que se encuentran en los archivos históricos y mostrar el patrimonio nacional a la sociedad con el objeto de identificar sus raíces, costumbres, leyendas y tradiciones. En el tercer apartado, la relación de conservación y preservación se dicta porque en la primera se debe de guardar el documento permanentemente y necesita del lugar adecuado para tal efecto; por otra parte la preservación es en sí un conjunto de técnicas de prevención que ayudan a que la conservación sea más efectiva de los documentos.

35 Luis García Ejarque. *Diccionario del Archivero-Bibliotecario. Terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España: Trea, 2000: 446.

36 México. IFAI. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación. 20 de febrero 2004: 2.

37 Juan Miguel Castillo Fonseca. Archivos Históricos y Difusión. En: Memoria del 8°. Congreso Nacional de Archivos. A. G. N. Monterrey, 1996.

EL SERVICIO ESPECIALIZADO EN ARCHIVOS

El origen del servicio especializado es muy reciente,³⁸ surge en el siglo XX. Su objetivo es ofrecer información y servicios a las personas que trabajan en los centros de los que dependen las bibliotecas y a los investigadores para que puedan desarrollar su trabajo. De acuerdo con lo anterior, se pueden establecer algunas tipologías para el desarrollo de servicios especializados en archivos en:

- Instituciones religiosas.
- Administración pública.
- Centros de investigación.
- Asociaciones y colegios profesionales.
- Clínicas y hospitales.
- Museos.
- Empresas.
- Otros.

Es importante la reflexión en torno a la creación de servicios especializados, por lo cual podemos señalar que el tipo de información especializada es condicionante para crear un servicio especializado; es decir, se puede contener información administrativa en un archivo de trámite o concentración tradicional y desde la creación documental y en sus fases del ciclo vital se pueden desarrollar servicios especializados y no solo ver el servicio especializado en archivos históricos.

Los archivos que ofrecen servicios especializados se caracterizan por:

38 Baratz. Bibliotecas especializadas: información especializada para usuarios especializados. 4 de agosto de 2016. Disponible el 11 de junio de 2018 en <http://www.comunidadbaratz.com/blog/bibliotecas-especializadas-informacion-especializada-para-usuarios-especializados/>.

1. Estar organizados y poseer una tipología documental variada y con un tratamiento muy exhaustivo, con instrumentos de descripción archivística.
2. Los usuarios suelen tener un nivel de formación elevado y buscan una información muy especializada.
3. Los profesionales de la información que prestan sus servicios en estos archivos tienen una formación específica en el área temática determinada.
4. Ofrecen un funcionamiento activo y una continua especialización.
5. Un alto nivel de automatización en sus servicios (Incorporación de tecnologías constantemente).

Los archivos para ofrecer servicios de información especializados requieren considerar:

1. Tiempo y energía: aprovechamiento óptimo de los recursos y materiales de información por parte de la comunidad.
2. Disposición y confianza archivística: en relación a los factores de comunicación e información, al cubrir las demandas, inquietudes y/o necesidades de los usuarios e investigadores.
3. Atención y alcance archivístico: en este punto existe una relación con los usuarios reales y potenciales (asistencia, petición, participación y adquisición de los servicios de información).

Durante el ofrecimiento de los servicios de información, el personal especializado se debe a la tarea de proporcionar a los usuarios los siguientes aspectos:

- a) Una cordial bienvenida y atención.
- b) Sensibilización y capacitación.
- c) Conocimiento exacto sobre la temática o asunto específico; características de las fuentes documentales, antecedentes, y demás elementos e información que de sentido, significado

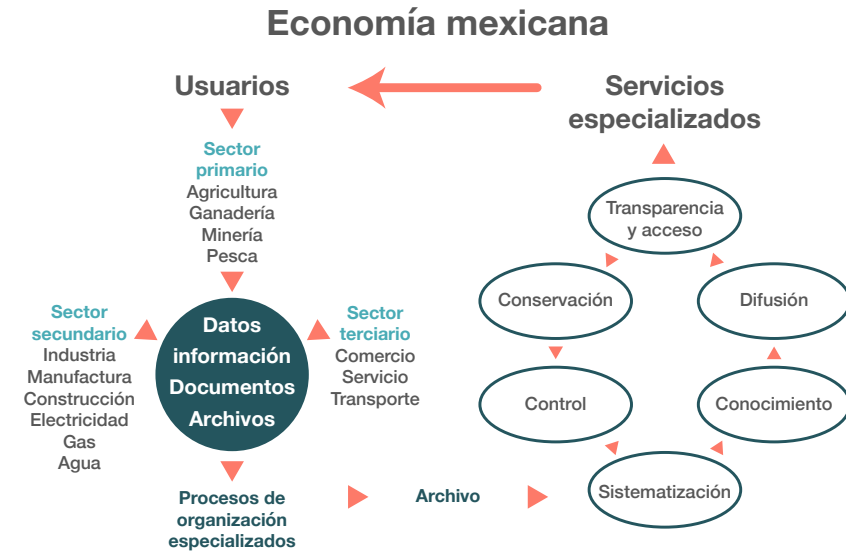
- y dirección a las investigaciones o explicaciones de un asunto relacionado.
- d) Conocimiento de las oportunidades, responsabilidades, obligaciones, procedimientos de servicio y requisitos, así como ser guía para los usuarios e investigadores.
 - e) Atender las peticiones y preguntas de los usuarios e investigadores, así como conocer y saber las formas archivísticas de dirigirse a ellos para dar respuesta a sus inquietudes de información.

Por todo lo anterior, se considera que los archivos administrativos de trámite o concentración pueden ofrecer servicios especializados al interior de su organización. Por lo anterior veremos algunos escenarios archivísticos en donde se pueden desarrollar servicios de información especializados a usuarios.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ARCHIVOS EN LOS SECTORES PRODUCTIVOS DEL PAÍS

Bajo un esquema macro económico, en la medida que la información tanto interna como externa en las organizaciones fluya de forma correcta y organizada, se estabilizan potencialmente las empresas vinculadas a los sectores productivos del país, logrando posicionarse en los mercados económicos correspondientes y con mejores resultados, de ahí que el control y administración de la información, será una herramienta que influya en todo el sistema de la institución, y es ahí donde los archivos deben diseñar servicios especializados de información de acuerdo a su ciclo vital del documento, a fin de que faciliten la mejor toma de decisiones y potencialicen la mejor comunicación interna o externa, dependiendo de los sectores primarios, secundarios o terciarios de la economía mexicana.

Fig. 2. Los archivos y su impacto en la economía mexicana



Fuente: Elaboración propia.

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE ARCHIVOS EN LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA Y LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de servicios de información especializados en la producción científica y la investigación se debe atender desde los archivos, las bibliotecas y los centros de información, en donde se facilite a los investigadores bases de datos actualizadas, sistemas de alertas de artículos, capítulos o libros de reciente publicación, de acuerdo a las áreas de conocimiento, redes de información, apoyo a grupos de investigación, entre varios servicios, por lo que es necesario considerar que para el diseño de servicios de información es importante la participación del creador de la información, las áreas de conocimiento involucradas y el especialista en información.

EL CICLO VITAL DEL DOCUMENTO Y LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ARCHIVOS

Cada día con el uso de las tecnologías, la información contenida en los archivos, en todas sus fases del ciclo vital, representa una oportunidad en la toma de decisiones en cualquier institución pública o privada, por lo cual el archivista debe desarrollar productos y servicios que fortalezcan el desarrollo de las organizaciones, atendiendo a su ciclo vital del documento.

Fig. 3. Los archivos y su impacto en el diseño de servicios especializados en la producción científica y la investigación



Fuente: Elaboración propia.

Fig. 4. El ciclo vital del documento y los servicios especializados



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

A manera de conclusiones podemos señalar que los estudios de necesidades de información deben verse desde un enfoque empresarial a fin de ofrecer mayores servicios especializados de información a sus usuarios.

La potencialidad en el diseño de servicios de información especializados depende de las demandas, el uso, la tecnología empleada y del impulso que se les dé a los archivos desde las organizaciones.

Este análisis realizado permite vislumbrar temáticas relacionadas que se pueden abordar en el diseño de servicios de información en los archivos como flujos de información, gestión de conocimiento, sistemas de gestión de calidad, cadenas de valor, uso de tecnologías, industrias culturales, aplicación de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos en diferentes estudios de casos y con archivos específicos, entre otros.

Es importante considerar que con los estudios de necesidades de información en archivos y servicios especializados de información se pueden diseñar redes de servicios de información en archivos, en diferentes partes del mundo, a través de la interoperabilidad y el uso de metadatos específicos.

Este tipo de estudios de necesidades de información permitirá la creación de estándares para la implementación de servicios de información especializados en archivos.

El archivo debe verse como una empresa y como un sistema de administración de contenidos en donde no importe el soporte, solo la información, la creación de servicios de información especializados y las formas de difundirse.

Los archivos administrativos (gestión, trámite, activos primarios o de concentración, secundarios, semiactivos, especiales, entre otras denominaciones) y los archivos históricos cuentan con documentos e información desde su creación, por lo cual el diseño de servicios no solo debe verse en los archivos históricos, sino desde el origen del ciclo vital del documento, en sus procesos de organización, con el uso del cuadro de clasificación (principalmente con las series documentales que se generan), teniendo en consideración la tecnología (Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), digitalización, archivos electrónicos, ventanillas únicas, redes, entre otros) y las leyes de transparencia, acceso a la información, protección de datos y archivos, entre otras, que favorecerán

tanto al estudio de necesidades de información como al diseño de servicios especializados en archivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Archivo General de la Nación. Normatividad Archivística. A. G. N. Secretaría de Gobernación. México, 1996.
- Archivo General de la Nación. *Principios y Métodos para el Manejo de Documentación en Trámite: Antología*. Archivo General de la Nación, Dirección de Administración de Documentos del Gobierno Federal. México, 1995.
- Arévalo Jordán, Víctor Hugo. *Diccionario de términos archivísticos*. Santa Fé, Argentina. 2003. Primera Edición virtual. 240 p. Disponible en el 5 de mayo de 2018 en <http://www.actiweb.es/itsam/archivo8.pdf>.
- Artellano Jiménez, Julissa. Estudio de las Necesidades de Información de la Comunidad del Centro Mascarones perteneciente al CELE-UNAM. Tesis (Lic. en Bibliotecología). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. México, 1999.
- Baratz. Bibliotecas especializadas: información especializada para usuarios especializados. 4 de agosto de 2016. (En línea) Junio 2018. (Consultado: 11 de junio de 2018). Disponible en <http://www.comunidadbaratz.com/blog/bibliotecas-especializadas-informacion-especializada-para-usuarios-especializados/>.
- Barnard Amozurrutia, Alicia. *Guía para la organización y control del expediente de archivo*. México: Archivo General de la Nación, 2002.
- Buonocore, Domingo. *Diccionario de Bibliotecología: Términos Relativos a la Bibliotecología, Bibliografía, Archivología, Documentología, Tipografía y Materias afines*. Buenos Aires: Marymar, 1976.

- Calva González, Juan José. Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos. Madrid: J. J. Calva González, 2001. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información) Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información, 2001.
- . . Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información. En: *Biblioteca Universitaria*. Nueva época, vol. 1, núm.1 (enero-junio, 1998): 5-14.
- . . *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- . . Una aproximación a lo que son las necesidades de información. En: *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. Vol. 5, núm. 11 (julio-diciembre, 1991): 33-38.
- Casab Rueda, Ulises. *CADMO Maestro Universal*. Centro para el estudio de medios y procedimientos avanzados de la educación CEMPAE. México, 1981.
- Case, D. O. "The Collection and Use of Information by Some American Historians: a Study of Motives and Methods". En: *Library Quarterly*. Vol. 61, núm. 1 (1991): 61-82.
- Castillo Fonseca, Juan Miguel. Artículo. Archivos Históricos y Difusión. En: Memoria del 8°. Congreso Nacional de Archivos. A. G. N. Monterrey, Nuevo León, 1996.
- Corkill, C. y M. Mann. Information Needs in the Humanities: Two Postal Surveys. CRUS Occasional Paper #2, Sheffield, England: Centre for Research on User Studies. BLR & DD Report. Sheffield: University of Sheffield, 1978.
- Couture, Carol, Yves, Rousseau, Jean. *Los Archivos en el siglo xx*. México: Universidad de Montreal, Secretaría General de Servicio de Archivos; AGN, 1988.

- Cruz Mundet, José Ramón. *Diccionario de Archivística: con equivalencias en inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego*. Madrid: Alianza Editorial, 2011.
- . *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 2005.
- Durrance, J. C. (1988). Information needs: Old song, new tune. In *Rethinking the library in the information age: Issues in library research—Proposals for the 1990s*, vol. 2: 159-176.
- ECURED. Conocimiento con todos y para todos. Usuario (Informática). Disponible el 10 de mayo de 2018 en [http://www.ecured.cu/Usuario_\(Inform%C3%A1tica\)](http://www.ecured.cu/Usuario_(Inform%C3%A1tica)).
- Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. ENBA *Glosario de terminología archivística y de ciertas expresiones de administración*. México: Secretaría de Educación Pública, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1980. 121 p.
- Fulton, C. "Humanist as Information Users: a Review of the Literature". En: *Australian academic and research libraries*. Vol. 22, núm.3. 1991: 188-197.
- García Ejarque, Luis. *Diccionario del Archivero-Bibliotecario. Terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España: Trea, 2000.
- Glosario de terminología archivística y de ciertas expresiones de administración*. México. Secretaría de Educación Pública. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas de la SEP. 1980.
- Hartmann, J. "Information needs of anthropologists". En *Behavioral and social science librarian ship*. Vol. 13, núm. 2, 1995: 13-34.
- Heredia Herrera, Antonia. *Archivística General: Teoría y Práctica*. 4ª ed. Sevilla, España: Diputación Provincial, 1989. Disponible el 13 de mayo de 2018 en <https://docs.google.com/file/d/0B3o3DR4oBBdIUUIyb0VEbXkxQ0U/edit>.

Instructivo sobre correspondencia y archivo. Dirección General de Administración. Departamento de correspondencia y archivo. Secretaría de Comunicaciones y Transportes. México. S. C. T. 1964.

International Council on Archives (ICA), Project Group on Terminology. *Dictionary of Archival Terminology (DAT) III: English List (Draft)*." 2004. Disponible el 15 de mayo de 2018 en <http://www.staff.uni-marburg.de/~mennehar/datii/intro.htm>.

Izquierdo Alonso, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, [S.l.], vol. 13, núm. 26, ene. 1999. Disponible el 22 de mayo de 2018 en <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902>.

León Urquiza, Norma. *Detección de las necesidades de información de la comunidad académica de Chile*: Santiago, Comisión de Asesores de Bibliotecas y documentación, 1992.

Lodolini, Elio. *Archivística. Principios y Problemas*. Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. Madrid: Editorial la Muralla, 1993.

López Jaramillo, Ana María del Pilar. Necesidades y Comportamiento Informativo en los Investigadores del CCyDEL. (Informe Académico). UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. México, 2000.

Mendoza Estrada, Soledad Yanet. Guía de términos archivísticos para los archivos de trámite, concentración e históricos. Tesis de licenciatura [Título en Archivología] México, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Disponible el 25 de mayo de 2018 en <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/5.pdf>.

México. Ley Federal de Archivos. Art. 4. Frac. VI: Diario Oficial de la Federación. México, 23 de enero de 2012.

———. IFAI. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Diario Oficial de la Federación. Junio 11, 2002.

- _____. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Diario Oficial de la Federación. 20 de febrero 2004.
- Miranda Conde, María del Carmen. Las Necesidades de Información de las pequeñas empresas de Comercio Exterior asociadas a la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México. Tesis (Lic. en Bibliotecología). UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. México, 1999.
- Navarro Bonilla, Diego. "El servicio de Referencia Archivístico: Retos y oportunidades." En: *Revista Española de Documentación Científica*. Vol.24, núm. 2 (2001): 178-197.
- Novoa G, M. A. *Principios de bibliografía y Archivística*. Tórculo Ediciones. Universidad de Santiago. Departamento de Historia I. 1994.
- Núñez Paula, Israel A. "Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes". En: *Revista Interamericana de bibliotecología*. Medellín (Colombia). Vol. 23, núm. 1-2 (enero-diciembre de 2000): 91-105.
- Pérez Borges, Aylén y Amarilys Suárez Alfonso. Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. Julio Santillán Aldana, ed. Lima, Perú. *Biblios*, núm. 54, 2014, pp. 71-81 (En línea) Mayo 2018. (Consultado: 18 de mayo de 2018). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16134186006>.
- Rendon Giraldo, Nora Elena. "La Formación de usuarios de la Información: Una propuesta curricular". En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Medellín (Colombia) Vol.23, núm. 1-2 (enero-diciembre de 2000): 107-121.
- Rodríguez Luis, Iradia. "Estudio de las necesidades de información de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud". En: *Acta de Información científica y técnica*. 150, núm. 1, 1990: 47-54.

- Rufeil, Martha Z. *Manual de teoría archivística y glosario*. Con la colaboración de Aurora Ludueña. Córdoba: Brujas, 2009.
- Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Schellenberg, Theodore R. *Archivos modernos: Principios y técnicas*. México: Archivo General de la Nación, Clásicos modernos de la archivonomía, 1987.
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Instructivo Sobre Correspondencia y Archivo. Dirección General de Administración. Departamento de Correspondencia y Archivo. México: 1964.
- Stieg, M. F. "The information of needs of historians". En: *College and Research Libraries*. (November 1981): 549-561.
- Vázquez Martínez, Juan A. "La Función Social del Tlacuilo, los Amoxtlis y los Amoxcallis". Secretaría de Educación Pública. Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica. México: Dirección General de Educación Superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Colegio Nacional de Bibliotecarios, 1995.
- Vázquez Murillo, Manuel. *Introducción a la Archivología. Guía de estudio*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Archivo General de la Nación de Colombia, Asociación Bonaerense de Archiveros (ABA), 1997.

Evaluación de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la biblioteca

Francisco Xavier Clavigero

MARÍA ELENA GÓMEZ CRUZ

Universidad Iberoamericana Campus Ciudad de México

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta investigación es construir un Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) con propiedades psicométricas apropiadas para evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero (BFXC) de la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México. Asimismo, se busca obtener una calificación de la Calidad, el Valor del servicio, la Satisfacción y Lealtad de los usuarios para identificar fortalezas y debilidades. Por otro lado, se incorporan preguntas para identificar necesidades de información de los no usuarios de la biblioteca.

La propuesta para evaluar la calidad del servicio de la BFXC considera el uso de MEE. Dada la variedad de servicios proporcionados por las bibliotecas y la interacción de elementos que influyen en el servicio, es necesario identificar las variables que explican, en mayor porcentaje, la calidad de los servicios. Los elementos que explican la calidad percibida pueden diferir según el tipo de biblioteca, el tipo de usuario, el personal, el tipo de servicio proporcionado, las instalaciones, etcétera. El modelo propuesto establece

que la calidad del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.¹ Esta relación ha sido analizada y confirmada en servicios de bibliotecas.²

H1. La calidad del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.

Para determinar las dimensiones que explican la calidad del servicio, se toman como referencia las cuatro dimensiones propuestas por LibQUAL+TM analizadas en una muestra de usuarios mexicanos.³ Estas dimensiones son 1) actitudes del personal; 2) características físicas de la bibliotecas como lugar para realizar actividades de estudio; 3) percepción de los usuarios sobre los recursos que proporciona la biblioteca, y 4) tecnologías de información y comunicación aplicadas al servicio.

Las dimensiones consideradas en el modelo propuesto para explicar la calidad del servicio son: 1) desempeño del personal, 2) acceso a la información, 3) control individual en la búsqueda de la información y 4) biblioteca como espacio. A estas variables también se les conoce como variables latentes o variables no observables. Otros trabajos coinciden en las variables latentes que explican la calidad del servicio en bibliotecas.⁴ Variables manifiestas

1 Eva Thomson-Roos. Paper Number 1: User Satisfaction, the Main Purpose of a Library? *Journal of Business & Finance Librarianship*. Mars 2005, vol. 10, núm. 3: 22-31.

2 Kiran K. y Diljit S. Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice? *Malays. J. Libr. Inf. Sci. Malaysian Journal of Library and Information Science*. 2011, vol. 16, núm. 2: 95-113., Anne Martensen y Lars Gronholdt. Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship The Journal of Academic Librarianship*. 2003, vol. 29, núm. 3: 140-147. Miguel Morales, Riadh Ladhari, Javier Reynoso *et al.* An independent assessment of the unidimensionality, reliability, validity and factor structure of the LibQUAL+TM scale. *The Service Industries Journal*. 2012, vol. 32, núm. 16: 2585-2605.

3 M. Miguel Morales, Riadh Ladhari, Javier Reynoso *et al.*, *Op. cit.*

4 Eva Thomson-Roos. *Op. cit.*

similares a las que conforman en su totalidad el instrumento de LibQUAL+TM han sido probadas exitosamente con usuarios mexicanos.⁵

H2a. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el desempeño del personal.

H2b. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el acceso a la información.

H2c. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el control individual de la búsqueda que realizan los usuarios.

H2d. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por los espacios que ofrece la biblioteca.

El valor del servicio se refiere a la evaluación que el usuario hace de la utilidad que tiene el servicio, de acuerdo a lo que ha recibido;⁶ es decir, a la utilidad para mejorar la investigación.⁷

Kiran y Diljit probaron la relación positiva de la calidad del servicio como variable explicativa del valor del servicio y la relación positiva de valor del servicio como variable explicativa de la satisfacción.⁸

5 María del Carmen Toledo Sánchez, Sonia Elizabeth Maldonado-Radillo y Virginia Guadalupe López Torres. Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. *Biblios* [en línea]. 2012, núm. 49. Disponible el 18 de mayo de 2018 en <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=16126405001>.

6 Kiran K. y S. Diljit, *Op. cit.*, p. 95-113.

7 Hollis Landrum, Victor R. Prybutok y Xiaoni Zhang. A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management* en línea, vol. 44, núm. 1 (enero 2007): 104-113.

8 Kiran K. y S. Diljit, *Op. cit.*, p. 95-113.

H3. La calidad del servicio explica lineal y positivamente el valor del servicio.

H4. El valor del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.

En instituciones académicas, la lealtad es un indicador del uso de la información, por lo que el gasto de los recursos económicos está justificado.⁹ De ahí que el modelo establezca que, como resultado de su satisfacción o insatisfacción, los usuarios tengan intenciones de recomendar, hablar bien del servicio y utilizarlo nuevamente. De acuerdo con Cronin Jr y sus colegas, estos elementos describen la lealtad.¹⁰

El modelo sugiere que como resultado de la su satisfacción o insatisfacción, los usuarios sean leales al servicio.¹¹ Se piensa que ésta relación es lineal y positiva; es decir, ante una puntuación alta en la satisfacción, esperamos una puntuación alta en la lealtad.

H5. La satisfacción de los usuarios explica lineal y positivamente la lealtad de los usuarios.

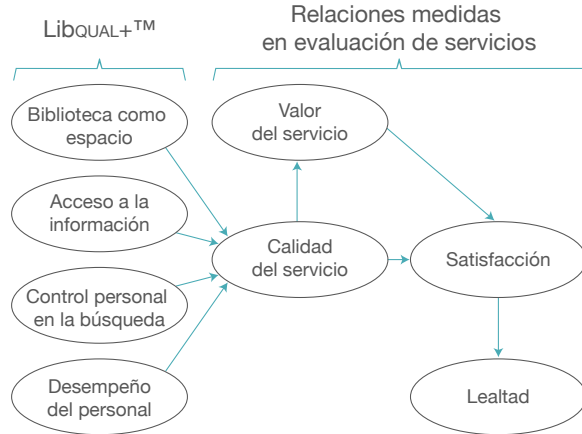
El modelo propuesto para la obtención de un indicador de calidad y satisfacción obtenido de la evaluación de la BFXC se muestra en la figura 1.

9 Kiran K. y S. Diljit, *Op. cit.*, p. 95-113.

10 J. Joseph Cronin , Michael K. Brady y Tomas M. Hult. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing* [En línea]. Junio 2000, vol. 76, no 2, p. 193-218.

11 Kiran K. y S. Diljit, *Op. cit.*, p. 95-113. Martenesen y Gronholdt, *Op. cit.*

Figura 1. Modelo BFXC propuesto



Fuente: Elaboración propia.

METODOLOGÍA

Éste es un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. A partir de la revisión bibliográfica, se construyó un MEE, el cual comprende variables latentes, variables manifiestas (observables) y relaciones entre las variables latentes. Las variables manifiestas constituyen las preguntas de la encuesta auto administrada para aplicarse en línea. Previo al lanzamiento de la encuesta, se realizó una prueba piloto a una muestra aleatoria de 500 usuarios, con una tasa de respuesta del 24 por ciento. En el análisis estadístico de la prueba piloto se identificaron las mejores variables manifiestas a partir de la aplicación de un análisis factorial. También se probaron parcialmente las relaciones propuestas con el MEE.

Tanto en el análisis de la prueba piloto como en la aplicación definitiva, la imputación de valores perdidos se realizó con el método Multivariate Imputation by Chained Equations (MICE) dispuesto en el software libre R, el cual permite que las estimaciones converjan sin alterar sustancialmente las medias y varianzas, lo que evita sub o sobre estimaciones. La estimación del MEE se realizó con el *software* EQS 6.1.

RESULTADOS

La encuesta se diseñó y aplicó con la herramienta de formulario de Google. La elección de esta herramienta respondió a la posibilidad de enviar la liga de la encuesta a los correos personales de los miembros vigentes de la comunidad Ibero. La encuesta fue auto administrada en línea, y estuvo disponible del 20 de octubre al 21 de noviembre del año 2016, con el envío de tres recordatorios. Se envió a 14,977 miembros de la comunidad, conformada por 12,837 alumnos (licenciatura, posgrados y técnico superior universitario), 1736 profesores de asignatura y 404 académicos de tiempo completo. La tasa de correos electrónicos rebotados fue de 4.7%. La tasa de respuesta global fue del 21.81% (23.3% alumnos, 9.69% profesores de asignatura y 24.87% académicos de tiempo completo).

Resultados del modelo

El modelo está conformado por veintiséis preguntas. Sólo se responden las preguntas de los servicios que se han utilizado. Como resultado de la prueba piloto, se concluyó que la escala de evaluación fuera numérica de cinco puntos en donde el valor 1 corresponde a la calificación más baja y el cinco a la más alta. Esta escala discriminó mejor que la de diez puntos.

Para esta sección se trabaja con los datos sin imputar. La edad promedio es 26.52 con una desviación estándar de 10.71 años; la edad que más se repite es 20 y el 75% de los encuestados tiene menos de veintiocho años. El 40% de las respuestas provienen de hombres, mientras que el 60% son de mujeres. Con referencia al estatus que más representa su estado actual, se captaron más respuestas de los alumnos de licenciatura, 69%, seguido de los alumnos de posgrado, 16%, y de alumnos de la modalidad técnico superior universitario, 5%. En cuanto a los profesores, el 3% son académicos de tiempo completo y menos del 1% es profesor de asignatura.

El diseño de la encuesta consideró captar las necesidades de uso de aquellos miembros de la comunidad que no han utilizado la

biblioteca en los últimos doce meses, para lo cual agregaron preguntas sobre si utilizan recursos bibliográficos y hemerográficos; de ser así, se preguntó cómo o dónde los consultan. Adicionalmente se formuló la encuesta de manera que sólo evalúen los servicios o recursos que han utilizado. Por tal razón, cada pregunta difiere en el número de respuestas captadas, correspondientes a usos o experiencias reales. Debido a que la estimación del MEE requiere tamaños de muestra iguales, se procedió a imputar los datos.

A continuación se muestran el análisis y los resultados de la estimación del MEE. Atendiendo al cumplimiento de los supuestos de distribución de probabilidad de los datos, la estimación del MEE se realizó con método robusto¹² dispuesto en el *software* EQS 6.1.

Dentro de cada elipse se indica la calificación obtenida de cada variable latente. Este método permite obtener una medición de las variables no observables a partir de las calificaciones otorgadas por los usuarios y de las ponderaciones de las variables manifiestas u observables arrojadas por el modelo. En la figura 2 se observa que las cuatro dimensiones propuestas para explicar la calidad resultaron estadísticamente significativas al 95 por ciento de confianza (indicado con el asterisco). Este resultado muestra que no hay evidencia para rechazar las hipótesis:

H2a. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el desempeño del personal.

H2b. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el acceso a la información.

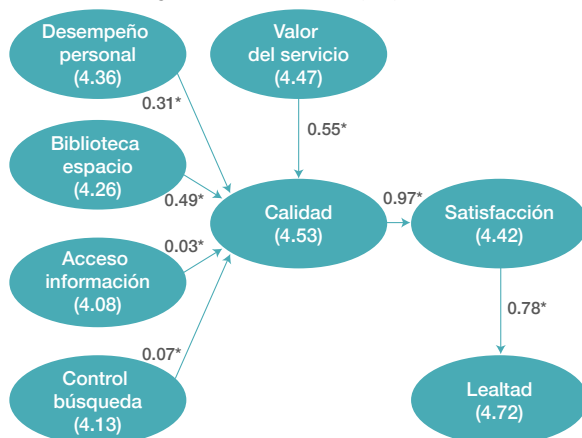
H2c. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por el control individual de la búsqueda que realizan los usuarios.

12 Peter M. Bentler. *EQS structural equations program manual*. [S. l.]: Multivariate *software*, 1995.

H2d. La calidad del servicio de la biblioteca evaluada es explicada por los espacios que ofrece la biblioteca.

El nivel de explicación de la calidad alcanzado con las variables latentes propuestas es de 72.10 por ciento. La variable que mejor evaluación obtuvo, en una escala de 1 a 5, es el desempeño del personal, seguida de la biblioteca como espacio. El acceso a la información es la variable con menor calificación. Las variables que más contribuyen a explicar la calidad son la biblioteca como espacio y el desempeño del personal. Más adelante detallaré el desempeño y el peso de los indicadores de las variables latentes.

Figura 1. Modelo BFXC propuesto



Fuente: Elaboración propia.

En el modelo estimado se observa que la calidad explica el valor del servicio. El nivel de explicación alcanzado en la variable valor del servicio es del 63.7%, siendo esta relación estadísticamente significativa al 95% de confianza. El impacto de la calidad al valor del servicio es el segundo más alto del modelo (0.80), lo que indica que si se eleva la calidad en una desviación estándar, el valor del servicio incrementará en 0.80 si todo lo demás permanece constante. La evaluación de la calidad, con sus propios indicadores,

tiene una puntuación de 4.53, solo superada por la intención de usar y recomendar la biblioteca. De esta manera podemos decir que no hay evidencia para rechazar la hipótesis 3.

H3. La calidad del servicio explica lineal y positivamente el valor del servicio.

El modelo propuesto establece que la satisfacción de los usuarios es explicada por la calidad y el valor del servicio, de ahí que la variable satisfacción sea el destino de dos flechas. La puntuación obtenida en la satisfacción es 4.40. El nivel de explicación alcanzado en la variable valor del servicio es 92.9%. Tanto la flecha que sale de la calidad, como la que sale del valor del servicio son estadísticamente significativas al 95% de confianza. La relación estimada entre la calidad y la satisfacción (0.97) es prácticamente uno a uno, mientras que la relación directa del valor del servicio con la satisfacción es de 0.22. Del análisis de la variable satisfacción, no se rechazan las hipótesis 1 y 4.

H1. La calidad del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.

H4. El valor del servicio explica lineal y positivamente la satisfacción de los usuarios.

La última relación establecida en el modelo propuesto se da entre la satisfacción y la lealtad. En el modelo estimado se observa que la relación es estadísticamente significativa al 95% de confianza. El nivel de explicación alcanzado para la variable lealtad es de 64.6% y su puntuación es de 4.72, la más alta del modelo. No hay elementos para rechazar que un incremento en la satisfacción redundará en un incremento en la lealtad.

H5. La satisfacción de los usuarios explica lineal y positivamente la lealtad de los usuarios.

Para valorar el ajuste del modelo propuesto, se reportan índices de ajuste.¹³ Estos índices muestran en qué medida los datos de la muestra se ajustan al modelo propuesto. La meta es lograr un modelo parsimonioso, el cual explique mucho del fenómeno con pocas variables. El Comparative Fit Index (CFI) obtenido es 0.919, concluyendo que el ajuste del modelo es adecuado. El RMSEA (Root Mean Square Error of Aproximation) obtenido es 0.049, por lo que se considera que el modelo es bueno. El intervalo de confianza obtenido para este índice es (0.047, 0.050), el cual se encuentra dentro de los límites recomendados.

Para verificar la confiabilidad del cuestionario se reportan dos índices: el Alfa de Cronbach, 0.943 y el coeficiente de confiabilidad Rho, 0.953.¹⁴ Ambos muestran que la confiabilidad es buena.

Matrices de desempeño

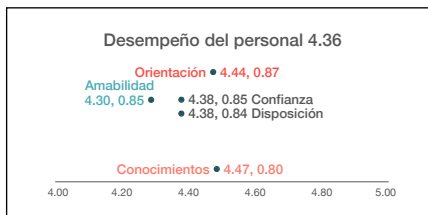
A continuación se muestran la matriz de desempeño de cada variable latente. Se muestra la calificación y el peso que tiene cada pregunta en la composición de la variable, identificando fortalezas y debilidades.

Se han asignado colores en virtud de indicar las fortalezas (verde: tiene mayor evaluación y peso considerable) y debilidades (rojo: menor calificación y mayor peso). Se agrega el color morado para mostrar preguntas con calificación y peso moderado. En el eje horizontal se muestra la calificación que va del 1 al 5 (algunas gráficas se inician en 4 para lograr una mejor visualización) y en el eje vertical el peso que la variable manifiesta tiene en la variable latente (las variables consideradas tienen pesos superiores a 0.5, para garantizar que reflejan un porcentaje significativo de la variable latente).

13 Peter Bentler, *Op. cit.*

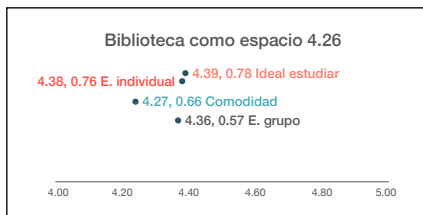
14 Christian M. Ringle, Rudolf R. Sinkovics y Jörg Henseler. The use of partial least squares path modeling in international marketing. Dans: *New Challenges to International Marketing*. Vol. 20 (Enero 2009): 277-319.

Matriz 1



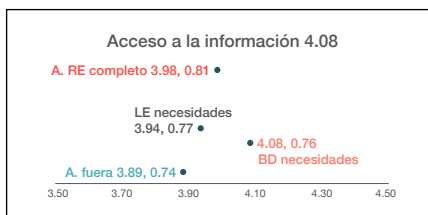
Fuente: Elaboración propia.

Matriz 2



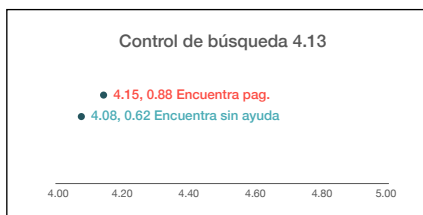
Fuente: Elaboración propia.

Matriz 3



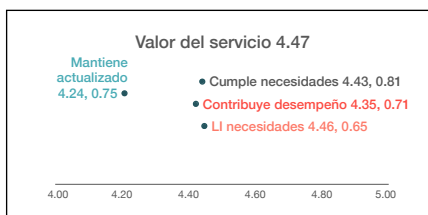
Fuente: Elaboración propia.

Matriz 4



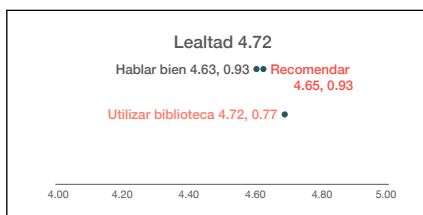
Fuente: Elaboración propia.

Matriz 5



Fuente: Elaboración propia.

Matriz 6



Fuente: Elaboración propia.

En los porcentajes de uso tenemos que el 96% ha utilizado los espacios de la biblioteca, 65% ha utilizado los recursos electrónicos el 84% ha usado libros impresos.

Preguntas fuera del modelo

Algunas variables manifiestas (preguntas del cuestionario) se sacaron del modelo por no obtener pesos superiores a 0.5. Esas variables

manifiestas no son un reflejo suficiente de la varianza de las variables latentes medidas. Entre estas preguntas, se tiene la ventilación de los cubículos de estudio. El 80% ha utilizado los cubículos; de ellos, el 50% considera que la ventilación tiene una calificación igual o menor a 3. Otra pregunta que se sacó fue la pertinencia de la cafetería dentro de las instalaciones de la biblioteca. Esta pregunta obtuvo una de las varianzas más altas; es decir, que las opiniones entre los usuarios son diversas; sin embargo, no es reflejo de la calidad ni del valor del servicio. El 21% de los usuarios ha consultado revistas impresas, de ellos el 79% evalúa con 4 y 5 la cobertura de sus necesidades con este medio. Finalmente, sólo el 26% de los usuarios ha asistido a un curso o taller para el uso de los recursos electrónicos de la biblioteca. De ellos el 83.29% califica los cursos con 4 y 5.

Necesidades de los no usuarios

En esta sección se analizan 301 respuestas negativas de la pregunta ¿ha utilizado la biblioteca en los últimos 12 meses? De estos no usuarios de la biblioteca, el 40% son mujeres y el 60% hombres. La edad promedio es 26.3 años y la que más se repite es 20. El 75% tiene menos de 26.25 años. Se captaron más respuestas de los alumnos de licenciatura, 75%, seguido de los alumnos de posgrado, 14%, y de alumnos de la modalidad técnico superior universitario, 3%. En cuanto a los profesores, el 2% son académicos de tiempo completo y 6% son profesores de asignatura.

La intención de captar la repuesta de los no usuarios es identificar el tipo de recursos que consultan para el desarrollo de sus tareas, trabajos o investigaciones. Las respuestas se muestran a continuación.

Pregunta	Si (%)	No (%)
¿consulta información en libros impresos?	48.7	51.29
¿consulta información en libros digitales?	80.3	19.68
¿consulta información en sitios de Internet?	96.8	3.23
¿consulta información en artículos?	82.6	17.42
¿consulta periódicos?	35.5	64.52
¿consulta revistas?	35.5	64.52
¿consulta videos?	67.7	32.26

Fuente: Elaboración propia.

A quienes respondieron afirmativamente en las preguntas anteriores, se les preguntó por el formato o tipo de recurso utilizado, y particularmente por su conocimiento de las colecciones de la biblioteca. El 78% no conoce la colección de revistas impresas, el 77% desconoce la colección de bases de datos. Finalmente, sólo el 15% conoce la colección de recursos noticiosos que hay en la biblioteca.

CONCLUSIONES

El modelo propuesto permite realizar una evaluación válida y confiable debido a que las variables y relaciones propuestas son estadísticamente significativas. Se alcanzaron niveles adecuados de explicación de las variables latentes. De acuerdo con el número de respuestas captadas, se considera que la muestra es representativa de la población.

Para la comunidad Ibero, la biblioteca como espacio es el elemento que más contribuye a explicar la calidad, seguida del desempeño del personal. Se sugiere poner atención en la comodidad de las instalaciones y la amabilidad del personal. En cuanto a las fortalezas de estas variables, se identificaron los conocimientos del personal y que el espacio resulta ideal para estudiar.

Es necesario revisar el acceso a los recursos digitales desde fuera del campus y cuidar su selección. En el control de búsqueda se

sugiere revisar las estrategias para la formación de usuarios, así como la renovación del sitio web.

La calidad explica el valor del servicio y la satisfacción de los usuarios. Un elemento que refleja el valor del servicio es la percepción de que los libros impresos cubren las necesidades de información y que la biblioteca contribuye con el desempeño de los usuarios. El valor del servicio contribuye a explicar la calificación de la satisfacción de los usuarios. La lealtad obtuvo la calificación más alta, 4.72. Tendremos oportunidad de mejorar la experiencia de nuestros usuarios o de empeorarla.

De las preguntas que se sacaron del modelo, se concluye que hay un área de oportunidad en la formación de usuarios y en la difusión de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca. La cafetería no contribuye a explicar la calidad del servicio, como tampoco refleja el valor del servicio; sin embargo, la pertinencia de la cafetería dentro de la biblioteca es de las preguntas con mayor varianza.

Los no usuarios consumen, sobre todo, contenidos digitales; sin embargo, más del 75% no conoce los recursos de la biblioteca. Se requiere un programa eficiente de formación de usuarios de la mano de los departamentos e incluso plantearse que la formación de usuarios sea parte de las asignaturas, tal como lo hacen otras instituciones.

Se requiere impulsar la difusión de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, además de revisar y ajustar las estrategias de atención y formación que se tienen actualmente. No está de más contar con un programa continuo de evaluación y capacitación del personal, así como de homologación de los procesos y atención a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Bentler, Peter M. EQS structural equations program manual. [S. l.]: Multivariate software, 1995.

- Cook, Colleen y Thompson, Bruce. *Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality*. 2001.
- Cronin, J. Joseph, Brady, Michael K y Hult, G. Tomas M. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*. Vol. 76, núm 2 (junio 2000): 193-218. DOI 10.1016/S0022-4359(00)00028-2.
- Dash, N. K. y P. Padhi. Quality Assessment of Libraries. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*. Vol. 6 (2010): 12-24.
- Kiran, K y Diljit, S. Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice? Malays. J. Libr. Inf. Sci. *Malaysian Journal of Library and Information Science*. Vol. 16, no 2 (2011): 95-113.
- Landrum, Hollis, Prybutok, Victor R. y Zhang, Xiaoni. A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management*. Vol. 44, núm. 1 (2007): 104-113. DOI 10.1016/j.im.2006.11.002.
- Martensen, Anne y Grønholdt, Lars. Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: an integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 29, núm. 3 (2003): 140-147.
- Morales, Miguel, Ladhari, Riadh, Reynoso, Javier, Toro, Rosario y Sepulveda, Cesar. An independent assessment of the unidimensionality, reliability, validity and factor structure of the LibQUAL+TM scale. *The Service Industries Journal*. Vol. 32, núm. 16 (2012): 2585-2605.
- Ringle, Christian M., Sinkovics, Rudolf R. y Henseler, Jörg. The use of partial least squares path modeling in international marketing. En: *New Challenges to International Marketing*. Vol. 20 (enero 2009): 277-319. DOI 10.1108/S1474-7979(2009)0000020014.
- Thomson-Roos, Eva. Paper Number 1: User Satisfaction, the Main Purpose of a Library? *Journal of Business & Finance Librarianship*. Vol. 10, núm. 3 (2005):. 22-31.

Toledo Sánchez, María del Carmen, Maldonado-Radillo, Sonia Elizabeth y López Torres, Virginia Guadalupe. Propiedades psicométricas de una adaptación de LibQUAL+. Un estudio en bibliotecas de universidades mexicanas. *Biblios*. Núm. 49 (2012). Disponible el 17 de mayo de 2017 en <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=16126405001>.

Comportamiento informativo en el uso de fuentes y recursos de información del Profesional Técnico usuario de Sistemas de Información Geográfica del Área de Geografía de la UNAM

ANTONIA SANTOS ROSAS
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de información geográfica almacenan información de diversos formatos. Toda ésta en su conjunto puede ser integrada y referenciada geográficamente en un sistema de coordenadas, lo que facilita al usuario el análisis espacial, y en algunos casos ayuda a la toma de decisiones y a determinar lo que puede pasar por la influencia de algún evento extraordinario.

Los SIG facilitan al usuario resolver diversas preguntas del fenómeno de estudio, como son:¹

1. Localización, se refiere a, ¿qué hay en...?
2. Condición, se refiere a las condiciones del lugar para que se presente determinado fenómeno, ¿dónde?, ¿está?

1 J. López Blanco. *Sistemas de Información Geográfica: un estudio de geomorfología ambiental*. UNAM: FFyL. 2005: 22-23.

3. Tendencias, se refiere a los cambios que ha tenido el lugar a través del tiempo, ¿cómo ha cambiado?
4. Ruta, se refiere al camino a seguir, ¿cuál es el mejor camino?
5. Patrón, responde a cuál es el patrón que presenta el fenómeno.
6. Modelación, se refiere a la generación de escenarios, ¿qué pasa si...?

Con respecto a la tendencia o los cambios que ha sufrido el lugar (o fenómeno de estudio) a través del tiempo, el SIG debe tener registros de información de diversos periodos de tiempo para poder dar seguimiento a estos cambios y determinar lo que puede pasar.

Por lo anterior, las fuentes de información que necesitan los usuarios de SIG es actual y retrospectiva. Dependiendo del tema a desarrollar en el SIG, los requerimientos de las fuentes de información; así, por ejemplo, para estudios de población se precisa de estadísticas; para estudios de clima, bases de datos; para estudios de desastres naturales, noticias periodísticas o también, la información se extrae de campo cuando ésta no se encuentra publicada.

En el presente estudio se exponen las fuentes y los recursos de información que necesita el Profesional Técnico (PT) y usuario de SIG de la comunidad geográfica de la UNAM. La metodología que se empleó para la obtención de los resultados fue cualitativa, utilizando un *Focus group* conformado por seis integrantes. Se aplicó como instrumento una entrevista.

PROFESIONAL TÉCNICO

En comunidades científicas, el técnico académico es profesional especializado que apoya en actividades de investigación y servicios técnicos de los programas académicos que requieren de experiencia y aptitudes de una determinada especialidad o materia.

Para ello, el PT debe conocer con profundidad las metodologías, las técnicas, los equipos y, en general, los sistemas de su

especialidad.² Dependiendo del área de adscripción social o científica, son los conocimientos que se demandan de este profesional.

En la comunidad geográfica de la UNAM, el PT usuario de SIG debe cumplir con dos cualidades: ser especialista en el uso del *software* de SIG y tener conocimientos del tema en el que apoya al investigador. Esto permite que este individuo presente un comportamiento informativo similar al investigador con respecto al uso de fuentes y recursos de información.

Asimismo, las actividades por las que son usados los SIG por el PT van desde hacer una representación cartografía, siendo ésta la principal actividad ya que la realizan en un 60 %, ³ hasta otras actividades con diferentes grados de complejidad, las cuales varían desde una representación simple de distribución de la población, hasta generar información compleja como indicadores específicos sobre crecimiento, dinámicas sobre cambios a través del tiempo, creación de escenarios y análisis espacial. Asimismo, esta comunidad necesita información que no existe publicada como la información *in situ*: datos obtenidos de campo, fotografías aéreas, imágenes de satélite, entre otros.

-
- 2 Consejo Académico del Área de Ciencias Físico Matemáticas y de las Ingenierías. CAACM, UNAM. *Lineamientos y criterios específicos para la evaluación de los Técnicos Académicos del área propuestos al Nivel de D del PRIDE*. UNAM: CAACM .
 - 3 A. Santos Rosas. *Comportamiento informativo de los usuarios de los sistemas de información geográfica en el Área de Geografía de la Universidad Nacional Autónoma de México*. UNAM: FFyL, Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información. Tesis Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información. 2018: 117.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN CON RESPECTO ALAS FUENTES DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL TÉCNICO USUARIO DE SIG

Las actividades que realizan las comunidades determinan las necesidades de información y el comportamiento informativo;⁴ así tenemos por ejemplo que cuando los vitivinicultores⁵ necesitan información, recurren a recursos formales como las bibliotecas e informales como otras personas entre las que se encuentran familiares. Los estudiantes del Colegio de Geografía para realizar las tareas acuden frecuentemente con los profesores;⁶ los investigadores del área científica⁷ necesitan fuentes de información actualizada la cual la obtienen en revistas. Para conocer las fuentes de información que necesita el profesional técnico como usuario de SIG, es conveniente definir el estudio de la geografía, esto ayudará a comprender la relación con el SIG.

A continuación se muestran dos definiciones de geografía. Monkhouse⁸ menciona que la Geografía comprende el estudio de la superficie terrestre tanto en su diferenciación territorial como el hábitat del hombre. Bergoeing⁹ enuncia que hay dos dimensiones

4 Crawford. Citado en: M. Bastos da Cunha, S A. Amaral y E. Brandao Dantas. *Manual de estudo de usuarios da informacao*. Sao Paulo: Editora Atlas, 2015: 98. N. J. Belkin. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 1980: 135. Lewin citado por J. J. Calva González. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 2004: 28.

5 J. T. Palacios Medellín *Necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango*. México: UNAM, FFyL, Colegio de Bibliotecología. Tesis Maestría. 2010: 52.

6 L. M. Ramírez Trejo. *Análisis de las necesidades de información y comportamiento informativo de los alumnos del Colegio de Geografía*. UNAM: FFyL, Colegio de Bibliotecología. Tesis Licenciatura. 2013: 54.

7 A. Santos Rosas. *Op. cit.*, p. 178, 180

8 F. J. Monkhouse. *Diccionario de términos geográficos*. Barcelona: Oikos-Tau. 1978. p. 212-13.

9 J. P. Bergoeing y G. Vargas-Ulate *Diccionario de la geografía*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica. 2010: 164.

en su estudio que se complementan, el medio natural (Geografía física) y el que reúne los efectos acumulados de la presencia del hombre y su actuar (Geografía humana). Es indispensable que ambas dimensiones sean consideradas e insertadas en la totalidad del espacio terrestre para un estudio geográfico de calidad.

De acuerdo a estas dos definiciones, el estudio de la geografía comprende el aspecto geográfico y su inserción con el hombre y el medio físico. En este sentido, el estudio de la disciplina se da a partir de tres enfoques: social, económico y físico.

Retomando las definiciones presentadas y por lo que expresan Maguire¹⁰ y Chuvieco,¹¹ el SIG se compone de dos elementos, el geográfico (de localización) y el elemento usado para proporcionar la referencia del atributo (llamado estadístico no de localización). Considerando lo que expresan estos autores, se elaboró un cuadro en donde se muestran las fuentes de información no geográfica y geográfica usada por usuarios profesionales técnicos de SIG del Instituto de Geografía de la UNAM.

Fuentes de información no geográfica requerida por el profesional técnico para alimentar el SIG	
Área social y económica	Área física
*Estadísticas de INEGI de 1895 a la fecha *Estadísticas de otros organismos	*Noticias periodísticas de desastres. *Bases de datos nacionales e internacionales.

Fuente: Elaboración propia.

Fuentes de información no geográfica. Información de campo	
Área social y económica	Área física
*Estadísticas con el investigador *Encuestas	*Mediciones *Estadísticas y encuestas.

Fuente: Elaboración propia.

10 D. J. Maguire. *An overview and definition of gis*. V. 1. En: *Geographical information Systems: Principles and applications*, 1991: 11

11 E. Chuvieco. *Fundamentos de teledetección espacial*. Madrid: Ediciones Rialp, 1990: 397.

Se observa en el cuadro que como profesionales técnicos y usuarios de SIG, esta comunidad necesita datos e información sobre el tema de estudio. Ésta es de dos tipos: información sobre el tema de estudio e información sobre el *software*, en este último caso para dar solución cuando atoran con un proceso.

Con respecto a la información del tema, ésta se obtiene de dos tipos de fuentes: impresa y de campo; en este último caso, para obtener datos recientes. También la información que se necesita depende del área de investigación en donde se ubica el profesional técnico.

El profesional técnico del área económica-social necesita estadísticas de 1895 a la fecha principalmente publicadas por el INEGI, siendo éstas las principales fuentes de información, así como de otros organismos gubernamentales nacionales como es el Consejo Nacional de Población (Conapo), y organismos internacionales como los indicadores de población, todos ellos con menor número de consultas.

El profesional técnico del área física necesita información obtenida de bases de datos nacionales e internacionales de organismos gubernamentales, así como información reciente de desastres naturales obtenida de noticias periodísticas y datos de campo. Es conveniente mencionar que estos resultados coinciden con otras investigaciones realizadas por autores como Calva¹² y Semra¹³ respecto al uso de estadísticas y otros datos; por ejemplo, de climas, provenientes de organismos gubernamentales nacionales e internacionales en donde son las principales fuentes de información del investigador y profesional del área social y científica.

La información geográfica que requiere el profesional técnico se muestra en el siguiente cuadro.

12 J. J. Calva González. El Comportamiento Informativo en la Búsqueda de Información de los Investigadores del Área de Humanidades y Ciencias Sociales. *Investigación Bibliotecológica*, vol. 13, núm. 27 (1999): 31.

13 Semra, H. Documentary practices and needs of geographer specializing in the Maghreb. En: INSPEL. Vol. 20, núm. 3 (1986): 168-172.

Fuentes de información geográfica usada por los profesionales técnicos	
Área social y económica	Área física y LAGE ¹⁴
*Cartografía de INEGI *Cartografía temática	*Cartografía de INEGI *Cartografía temática *Fotografías aéreas (LAGE)
Información de campo	
Área física y LAGE *Fotografías aéreas (LAGE)	

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el PT demanda principalmente la cartografía temática de México de 1:50 000 y 1:250 000, publicada por organismos gubernamentales como el INEGI, y la que no existe la levantan de campo, con recursos como las fotografías aéreas y las imágenes de satélite.

Es conveniente comentar que esta comunidad prefiere la cartografía en forma digital puesto que así se requiere para manipularla en el SIG. Asimismo, el profesional técnico precisa de otras fuentes de información para atender asuntos técnicos, los cuales se muestran en el siguiente cuadro.

Fuentes de información requerida por el profesional técnico para dar soporte al software (SIG)
*Tutoriales de YouTube *Manuales de programación *Manuales de SIG

Fuente: Elaboración propia.

Los PT expresan que como usuarios de SIG necesitan saber programar algunas actividades, como las repetitivas, por lo que requieren manuales de programación y fuentes de consulta útiles cuando se atorán en algún proceso técnico. Asimismo, este profesional imparte cursos en sistemas de información geográfica, por lo cual también necesitan los manuales sobre esta herramienta, así como material de consulta para los alumnos.

14 LAGE. Laboratorio de Análisis Geoespacial del Instituto de Geografía de la UNAM.

Los tutoriales de YouTube han sido una fuente de consulta rápida, útil y práctica para esta comunidad, “[...] por este medio, encuentran como han resuelto el mismo problema otros usuarios”.¹⁵

En resumen, las fuentes de información que necesitan los usuarios de SIG son:

- I. Información impresa de carácter histórico que no está difundida, como las estadísticas gubernamentales e históricas.
- II. Información impresa que existe en un soporte como las estadísticas publicadas por organismos gubernamentales y las bases de datos institucionales.
- III. Cartografía temática publicada por organismos gubernamentales como el INEGI.
- IV. Fotografías aéreas e imágenes de satélite.
- V. Información obtenida en YouTube.
- VI. Información que no existe, que se recolecta por medio de entrevistas, encuestas.

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS USUARIOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Una consulta que se puede realizar en un SIG es poder conocer la tendencia o los cambios que ha sufrido el fenómeno de estudio a través de los años. Al respecto, López¹⁶ menciona que el SIG debe tener registros de información por lo menos de dos momentos diferentes para establecer una tendencia de la dinámica del objeto de estudio. Ésta es una de las razones por la que el PT usuario de SIG independientemente del área de investigación en donde se ubique requiere fuentes de información actual y retrospectiva.

15 A. Santos Rosas. *Op. Cit.* 128.

16 J. López Blanco. *Op. Cit.* 23.

Esta necesidad de información y comportamiento informativo contradice lo que mencionan Calva,¹⁷ Valero y Ponjuán:¹⁸ que la información que prefieren los científicos del Área de Ciencias es información de actualidad y los del Área de Sociales es corriente y retrospectiva. Se observa que no necesariamente es así, ya que la actualidad de la información depende del enfoque de la investigación. En SIG depende de los registros de información que necesita el sistema para poder dar seguimiento a los cambios que va sufriendo el fenómeno de estudio a través del tiempo, esto es lo que permite al SIG responder a una de las preguntas, ¿cómo ha cambiado el fenómeno a través de tiempo?

RECURSOS DE INFORMACIÓN USADOS POR EL PROFESIONAL TÉCNICO

El comportamiento informativo del PT con respecto al uso de los recursos de información lo determina la facilidad para obtener la información y lo más pronto posible. En el cuadro se observan los recursos de información a los acude el usuario para satisfacer una necesidad de información, de los cuales puede utilizar un recurso o todos.

Área social, económica y física			
U. Información	Humanos	En línea	Software
*Bibliotecas	*Colegas *Nosotros mismos *Expertos en tecnologías	*Internet *YouTube	*ArcGis *QGis *R *Otros software

Fuente: Elaboración propia.

17 J. J. Clava González 1999. *Op. Cit.* 22.

18 D. Valero Rivero y G. Ponjuán Dante. Análisis de la información en la comunidad científica de la Provincia de Sancti Spiritus formada a partir de un proyecto colaborativo. En: *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. Vol. 25, núm. 2 (2014): 188.

El PT menciona que los colegas son el recurso de información al que recurren como primera instancia por varias razones: tienen la experiencia; es un recurso que se tiene a la mano, y en varias ocasiones tienen problemas comunes; asimismo expresan que “[...] los colegas son un recurso fácil y rápido de consultar, en minutos se resuelve el problema”.¹⁹

Con respecto a las bibliotecas, la frecuencia de uso varía entre el PT del Área social y del Área física, esto depende de la disponibilidad de la información. El profesional adscrito al Área social acude con más frecuencia a la biblioteca del Instituto de Geografía.²⁰ Al respecto se puede decir que es debido a que en ella se encuentran las estadísticas de INEGI, y el profesional del Área Física la utiliza con menos frecuencia porque la información que necesita sobre la temática del SIG la obtiene de bases de datos de otras instituciones.

Todos los usuarios de SIG recurren a los expertos en tecnologías de la empresa que les vendió el *software* (mientras se encuentre vigente la licencia); sin embargo, un problema al que se enfrentan con frecuencia es que cuando se necesita contactarlos es difícil, por lo que comentan, “[...] en varias ocasiones resolvemos el problema nosotros mismos”.²¹

Asimismo, para los PT Internet es un recurso usado al 100 por ciento,²² “[...] se ha convertido en la respuesta para todo”,²³ ya que sabiendo buscar la información se pueden bajar estadísticas, artículos, mapas.

Al respecto, cabe comentar que la información geográfica y no geográfica que necesitan los usuarios para el SIG es información digital. Hay información que no está en Internet principalmente histórica, ésta se tiene que conseguir en las bibliotecas, por lo que se puede decir que hoy en día Internet no es la respuesta para todo.

19 Santos Rosas. *Op. Cit.* 128.

20 *Ídem.* 119.

21 *Ídem.* 128.

22 *Ídem.* 129.

23 *Ídem.* 129.

Clifford Lynch²⁴ expresa que la información en Internet no se encuentra organizada, ha ido evolucionando como un caótico repositorio de la publicación electrónica porque la Word Wide Web no fue diseñada para sostener la publicación organizada, ni la recuperación de información como lo fueron las bibliotecas.

Sin embargo, en Internet están disponibles diversas herramientas que pueden ayudar al usuario a resolver algunos problemas que se le presentan al usuario con el SIG, por lo que recurren a tutoriales o foros en Internet.²⁵ Por lo mencionado y de acuerdo con Figueroa,²⁶ la era digital ha generado modelos de interacción social, destacando entre otros aspectos la ampliación de la participación y colaboración entre iguales, lo que ha permitido potenciar y acelerar los ciclos de generación de nuevo conocimiento.

También es conveniente mencionar que esta comunidad usa otros *softwares* que no son especializados en SIG pero sirven para facilitar la lectura del mapa y darle mayor presentación; por lo que para el diseño de imágenes utilizan Photoshop para representar, por ejemplo, “flujos migratorios los cuales se representan con flechas de diferente grosos”.²⁷

CONCLUSIONES

El profesional técnico usuario de SIG como personal de apoyo en comunidades científicas como la UNAM cumple con dos cualidades: ser experto en el tema y en el sistema (*software*), de modo que, en cuestiones de manuales de SIG, *software*, fuentes de información sobre la materia, esta comunidad sería el recurso de

24 L. Clifford. Citado en: J. Voutssás Márquez. *Un modelo de planeación de bibliotecas digitales en México*. UNAM, CUIB. 2007: 6.

25 Santos Rosas. *Op. Cit.* 128.

26 H. A. Figueroa Alcántara. Los bienes comunes de la información en la era digital. En: *El conocimiento y la información como factor de integración de América Latina*. Coord. Estela Morales Campos. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 2012. p. 22.

27 Santos Rosas. *Op. Cit.* 124.

información ideal del cual la biblioteca se podría apoyar para el desarrollo de servicios y colecciones para usuarios de SIG.

La actividad que desarrolla el profesional técnico y el tema de investigación determina el uso de las fuentes y los recursos de información. En el caso de los usuarios de SIG, la demanda de información es actual y retrospectiva, siendo ésta una necesidad de información para poder conocer la tendencia del fenómeno de estudio a través del tiempo, por lo que ésta lleva al individuo a presentar un comportamiento informativo en el uso de las fuentes de información, como la preferencia en formato digital y en el caso de difícil acceso, tratar de obtenerla por medio del recurso más fácil como los colegas, por ser un recurso que se tiene a la mano, así como las bibliotecas de su institución.

BIBLIOGRAFÍA

Bastos da Cunha, M., Amaral, S. A., Brandão Dantas, E. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Editora Atlas. 2015. 448 p.

Belkin, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*. Vol. 5 (1980): 133-143.

Bergoeing, J. P., Vargas Ulate, G. *Diccionario de la geografía*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica, 2010.

Calva González, J. J. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. UNAM: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.

———. El Comportamiento Informativo en la Búsqueda de Información de los Investigadores del Área de Humanidades y Ciencias Sociales. *Investigación Bibliotecológica*. Vol 13, núm. 27: 1999.

Chuvieco, E. *Fundamentos de teledetección espacial*. Madrid: Ediciones Rialp, 1990.

Consejo Académico del Área de Ciencias Físico Matemáticas y de las Ingenierías. CAACM, UNAM. *Lineamientos y criterios específicos para la evaluación de los Técnicos Académicos del área propuestos al Nivel de D del PRIDE*. UNAM: CAACM . Disponible el 27 de mayo de 2018 en https://www.caacmi.unam.mx/PRIDE-D_Lineamientos-Criterios_Tec-Acad_2012.pdf.

Figueroa Alcántara, H. A. “Los bienes comunes de la información en la era digital”. En: *El conocimiento y la información como factor de integración de América Latina*. Coord. Estela Morales Campos. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2012: 19-42. Disponible el 9 de octubre de 2017 en http://biblioteca.clacso.edu.ar/Mexico/uacm/20170516044723/pdf_135.pdf.

López Blanco, J. *Sistemas de Información Geográfica: un estudio de geomorfología ambiental*. UNAM: FFyL. 2005.

Maguire, D. J. “An overview and definition of gis”. En: *Geographical information Systems: Principles and applications*. V. 1. Ed. David J. Maguire, Michael Goodchild, David Rhind. Great Britain, Longman Scientific & Technical, 1991: 9-20.

Monkhouse, F J. *Diccionario de términos geográficos*. Barcelona: Oikos-Tau, 1978.

Palacios Medellín, J. T. *Necesidades de información y comportamiento informativo de los vitivinicultores de Aguascalientes, Zacatecas y Durango*. México: UNAM, FFyL, Colegio de Bibliotecología. Tesis Maestría, 2010.

Ramírez Trejo, L. M. *Análisis de las necesidades de información y comportamiento informativo de los alumnos del Colegio de Geografía*. México: UNAM, FFyL, Colegio de Bibliotecología. Tesis Licenciatura. 2013.

Santos Rosas, A. *Comportamiento informativo de los usuarios de los sistemas de información geográfica en el Área de Geografía de la Universidad Nacional Autónoma de México*. UNAM, FFyL, Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información. Tesis Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información. 2018. Disponible el 18 de mayo de 2018 en <http://132.248.9.195/ptd2018/abril/0772637/Index.html>.

- Semra, H. Documentary practices and needs of geographer specializing in the Maghreb. INSPEL. Vol. 20, núm. 3 (1986): 168- 172.
- Valero Riveo, D., Ponjuán Dante, G. Análisis de la información en la comunidad científica de la Provincia de Sancti Spiritus formada a partir de un proyecto colaborativo. En: *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. Vol. 25, núm. 2 (2014). Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v25n2/rci05214.pdf>.
- Voutssás Márquez, J. *Un modelo de planeación de bibliotecas digitales en México*. México: UNAM, CUIB, 2007. Disponible el 29 de junio de 2018 en <http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/401/8/970-32-4111-5.pdf>.

Los no-usuarios de una biblioteca universitaria, por qué no usan la biblioteca y cuál es el recurso más usado fuera de ella

FLOR DE MARÍA SILVESTRE ESTELA

Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ

Universidad Nacional Autónoma de México

MURILO BASTOS DA CUNHA

Universidade de Brasília

INTRODUCCIÓN

Se vive en una época en que la tecnología y la información transforman procesos, servicios y pensamientos de forma acelerada. Castells afirma que una nueva estructura social dominante, la sociedad en red, ha sido establecida en la última década.¹ Esa sociedad está trabajando también con una nueva economía: la economía global informacional. Eso implica también una nueva cultura: la cultura de la realidad virtual. Esto quiere decir que acciones individuales y sociales acontecen en el medio virtual pero tienen resultados reales en la sociedad; en este caso, en instituciones como las bibliotecas.

La organización de la información tiene como objetivo facilitar la recuperación y el uso oportuno de la información en los diversos contextos, para lo cual las bibliotecas ofertan una variedad de servicios que generan costos inherentes de operación. El

1 Manuel Castells y Gustavo Cardoso (coords.). *A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política*. Lisboa: Imprensa Nacional, Casa da Moeda. 2005.

uso de esos servicios es un indicador para medir la inversión realizada por la biblioteca. Sin embargo, con el avance de la tecnología se desarrollaron nuevos servicios y perfiles de usuarios con características dinámicas de interacción y autonomía al satisfacer sus necesidades de información, no necesariamente haciendo uso de los servicios de una biblioteca; por lo tanto, ellos se convierten en “no-usuarios”. Los lucros de una empresa se miden en relación con el número de clientes que compran. Al respecto, Sridhar dice que no sólo es mantener a los clientes, sino atraer a los no usuarios de sus productos. Lo mismo ocurre con los usuarios e no-usuarios de una biblioteca.² Es un juego de sobrevivencia y crecimiento de la empresa.

Hoy en día, los servicios brindados por las bibliotecas en general cambiaron con el avance de la tecnología y las medias sociales que proporcionan más acceso a la información. En el caso de las bibliotecas universitarias (BU), tienen que aprender a lidiar con una nueva generación de usuarios con tendencias y costumbres que difieren de los servicios tradicionales con las que las BU fueron pensadas, donde algunas se limitan a un espacio físico pequeño y con servicios básicos en muchos de los casos. Por esas razones es importante conocer cómo los no-usuarios de las bibliotecas satisfacen sus necesidades de información en contextos diferentes al de la biblioteca. De esta manera, este artículo nos permitirá conocer cuáles son las razones por las cuales los usuarios potenciales se convierten en no-usuarios y también podremos conocer con que recurso la biblioteca está compitiendo. Basados en esos resultados, podremos plantear estrategias para atraer a esos no-usuarios.

Uno de los principales puntos que abordaremos en el presente artículo es cómo la BU adapta sus espacios, servicios al nuevo perfil de usuarios, generación *net* y nativos digitales, y cómo la no adecuación de estos puede hacer que los usuarios se conviertan

2 M. S. Sridhar. Non-users and non-use of libraries. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, vol. 31, núm. 3 (1994): 115-128.

en no-usuarios, concepto importante que también se presentará en el presente artículo. Finalmente, presentamos la metodología, los resultados y los criterios que empleamos para ubicar a los no-usuarios y aplicar nuestra herramienta de colecta de datos, teniendo en consideración que las bibliotecas no saben cuál es total de su población de no-usuarios.

NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS

Existe una variedad de estudios de usuarios de los diferentes tipos de bibliotecas. Con todo, conforme menciona Dumont, son pocos los esfuerzos para realizar estudios de no-usuarios, a pesar de que estos son una realidad en todas las bibliotecas.³ Con lo cual también concuerda Figueiredo al mencionar que “[...] los estudios omiten a los no-usuarios, que son mucho más significativos, cuantitativamente de que los usuarios”.⁴ Lancaster hace hincapié al decir que “son conocidos apenas las demandas de los usuarios actuales, poco o nada es sabido de las necesidades de información de los que no están haciendo uso de la información, en este caso son los no-usuarios”.⁵

Un intento de definición un tanto simple de no-usuarios son los usuarios potenciales de una biblioteca que por diversas razones no hacen uso de los servicios físicos o virtuales que estas ofrecen. Es preciso enfatizar que el uso de la biblioteca no sólo es pedir prestado un libro o descargar un artículo de la base de datos, sino también participar de las actividades culturales, exposiciones, hacer uso de las salas de lectura, de las cabinas de internet,

-
- 3 L. M. M. Dumont. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação. Belo Horizonte. *Anais... Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais*, 1994: 697-718.
 - 4 Nice Menezes de Figueiredo. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994: 41.
 - 5 Lancaster, Wilfrid. The tip of the iceberg. *Bulletin of the American Society for Information Science*, vol. 4, núm. 3 (1978): 1.

etc. En resumen, es no hacer uso de los servicios físicos y virtuales de una determinada unidad de información.

Para el presente artículo consideramos el criterio de tiempo para la definición de no-usuario de biblioteca universitaria. En relación con este criterio tenemos dos investigaciones que nos ayudarán en esta definición. La agencia de publicidad Leo Burnett en 1970 desarrolló una investigación para conocer el estilo de vida de la población americana, para lo cual formularon la siguiente pregunta: ¿Con qué frecuencia usted utilizó una biblioteca el año pasado? Si la respuesta fuese por lo menos una vez, éste era categorizado como usuario; caso contrario, sería categorizado como no-usuario. En el libro de Cunha y otros mencionan que a pesar de que esa investigación haya sido hecha en la década de los 1970, parece que para fines prácticos el periodo de un año quedó establecido como la línea limítrofe para diferenciar usuarios y no-usuarios.⁶ En las ciencias de la información, el criterio antes mencionado es el único que encontramos para la definición de no-usuario.

Otro referente para considerar un periodo de tiempo para la definición de no-usuarios es el Instituto Pró-Livro (IPL),⁷ que tiene por objetivo principal viabilizar acciones para ayudar a fomentar la lectura y el libro en Brasil; desde el 2007 viene realizando una investigación sobre los hábitos lectores de la población brasileña. El IPL presenta una definición de no-lector: “[...] es aquel que declara no haber leído ningún libro en los últimos 3 meses, aunque haya leído en los últimos 12 meses”.⁸ Vemos cómo el periodo de tiempo es un indicador muy importante para definir el uso o no de un servicio o recurso, aún más en las ciencias de información

6 M. B. da Cunha, S. A. Amaral y E. B. Dantas. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.

7 El Instituto Pro-Libro es una organización social civil de interés público-una Oscip- creada por tres de las principales entidades del libro en Brasil: Cámara Brasileira del Libro (CBL), Sindicato Nacional de Editores de Livros (Snel) e la Asociación Brasileña de Editores de Livros (Abrelibros).

8 Instituto Pró-Livro. *Retratos da Leitura no Brasil*. São Paulo, 2016.

si consideramos que en el tema de no-usuarios no existe un criterio definido o consolidado.

Basados en esos antecedentes, consideramos oportuno el criterio de tiempo para definir la periodicidad que se debe considerar para etiquetar a un usuario potencial como no-usuario en este caso particular a no-usuarios de bibliotecas universitarias. El 18 de mayo del 2016 fue aplicada en la Universidad de Brasilia (Brasil) una prueba piloto a los estudiantes de la disciplina de “Seminários em Comunicação e Mediação da Informação”. La prueba piloto consistía en la validación de un cuestionario que sería aplicado a no-usuarios de una biblioteca universitaria. Para lo cual, siguiendo los criterios mencionados por Dumont,⁹ se formuló la siguiente pregunta: ¿Recuerdas cuándo fue la última vez que usaste los servicios físicos o virtuales de la Biblioteca Central da UnB-BCE? Si la respuesta fuese hace doce meses o un año, sería categorizado como no-usuario. Los respondientes comentaron que no hacían uso de los servicios de la biblioteca desde el primer semestre o que hicieron uso en el segundo semestre. Por lo expuesto y de acuerdo con las realidades de los estudiantes universitarios, para la presente investigación será considerado no-usuario de una biblioteca universitaria aquel alumno de licenciatura o posgrado que no hace uso de ningunos servicios físicos o virtuales de la biblioteca en los últimos seis meses (un semestre). Este criterio de periodicidad de tiempo será usado para definir el periodo de uso o no uso de una biblioteca universitaria considerando que, en general, el año académico se divide en dos semestres. Este criterio puede ser adecuado teniendo en consideración que existen universidades que siguen un calendario diferente el año académico dividido en trimestres o cuatrimestres.

La definición de no-usuario de una biblioteca universitaria que adoptaremos para el presente artículo será el siguiente: “aquel alumno de graduación, posgrado, profesor, investigador que no hace uso de forma presencial o virtual de los servicios que oferta

9 Dumont, L. M. M., *Op. cit.*

la biblioteca universitaria por un periodo mínimo de un semestre académico”. Los servicios físicos son aquellos a los cuales un usuario tiene acceso cuando está presente físicamente en los ambientes de la biblioteca. Estos servicios pueden variar de bibliotecas para biblioteca. Por ejemplo, algunas tienen los siguientes servicios físicos: préstamos de libros, búsquedas bibliográficas, diseminación selectiva de la información, digitalización, impresiones, escaneos, exposiciones, capacitaciones, proyección de videos, uso de cabinas de Internet, uso de sala de estudios colectivas, uso de las salas para lecturas, cabinas individuales, etc. Los servicios virtuales son aquellos a los cuales el usuario tiene acceso desde cualquier punto de red en los entornos internos y externos de la biblioteca.

Los no-usuarios no necesariamente son individuos que rechazan la biblioteca como se menciona: “Los no-usuarios no son necesariamente anti-biblioteca; sólo pueden tener diferentes maneras de satisfacer sus necesidades de información. No debemos ignorarlos”.¹⁰ Son individuos que pudieron haber tenido experiencias negativas o necesidades insatisfechas cuando fueron a la biblioteca, o que no saben de los servicios que ofrece la biblioteca o nunca tuvieron necesidad de ellas. Pertenecen al grupo de los usuarios potenciales y los servicios que las bibliotecas ofrecen fueron pensados en ellos, lo que no se conoce en realidad es si los no-usuarios realmente necesitan de esos servicios. Con el presente artículo intentamos indagar cuáles serían esas razones por la que los no-usuarios no usan los servicios de sus bibliotecas.

En el estudio de no-usuarios de bibliotecas universitarias encontramos a Consonni, que presenta los resultados de una encuesta aplicada a los no-usuarios de hecho de la biblioteca digital de la Università degli Studi di Milano (Italia) para promover el uso de la biblioteca digital y conocer las razones del porque ellos no usan los servicios de la misma.¹¹ El autor presenta dos tipos de

10 Grace Mc Carthy. “Getting to Know Your Non-Users”, *Library Management*, vol. 15, núm. 4 (1994) 1.

11 Chiara Consonni. Non-users’ evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano. *IFLA journal*, vol. 36, núm. 4 (2010): 325-331.

no-usuarios. Para la investigación que desarrolló utilizó, el primer tipo, ellos son los siguientes:

- No-usuarios reales o no-usuario de hecho: las personas que utilizan un servicio sólo una vez y luego deciden no usarlo más.
- Usuarios potenciales: personas que nunca han utilizado el servicio, ya sea que lo sepan o no.

El autor menciona que para adoptar una metodología encontró mucha información sobre estudio de usuarios; enfatiza que no existe experiencia sobre estudio de no-usuarios de bibliotecas digitales e indica la importancia del estudio de no-usuarios para conocer lo que realmente esperan de la unidad de información.

LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS Y EL NUEVO PERFIL DE SUS USUARIOS

Los servicios que brindan las bibliotecas mudaron con el avance de la tecnología, las medias sociales y las nuevas formas de aprendizaje que los profesores y alumnos están desarrollando. Tenemos una nueva generación de usuarios que ya no hace uso de los servicios tradicionales que brindan las bibliotecas cada vez son más exigentes. Watson nos indica que es importante conocer a nuestros usuarios y las formas de sus aprendizajes al pensar en la distribución del espacio, ya que el uso de la biblioteca va depender de la distribución de los espacios y como se adapten estas a las necesidades cada vez más cambiantes del usuario.¹² Tenemos que tener en cuenta este aspecto puesto que estamos frente a una nueva generación de usuarios.

12 Les Watson. El diseño de la biblioteca universitaria del siglo XXI: ideas y tendencias. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 38 (junio).

El *Informe Horizon del NMC: edición bibliotecas 2017*¹³ cada año presenta un documento de predicción del futuro de las bibliotecas universitarias y académicas. Estas predicciones están en relación con el avance en tecnología y a los procesos de enseñanza-aprendizaje. Se presentan tendencias a mediano, corto y largo plazo. Para el presente tema, rescatamos los que están en relación con los usuarios de información, la cual ha ido cobrando protagonismo en el transcurso de las tres publicaciones (2015, 2016, 2017).

En la publicación del 2017, una de las tendencias indicadas a cumplir a mediano plazo es el de “usuarios como creadores”. Esta definición de usuarios como creadores, coproductores, está en relación con los usuarios según la tipología de generaciones como la generación *net*, los nativos digitales y los usuarios 2.0. Ellos son actualmente los usuarios reales de las bibliotecas universitarias. Estos usuarios tienen algunas características de trabajar en grupos, de trabajar en ambientes donde se les facilite todos los recursos.

La visión tradicional de las bibliotecas como lugares en los que se investiga de forma tranquila y se estudia autónomamente ha dado paso a entornos que potencian la colaboración y la experimentación. Las grandes tendencias sociales hacia culturas participativas están llevando a las bibliotecas a ver a sus usuarios desde un punto de vista diferente, como innovadores, y a crear espacios y recursos que apoyen el acto de crear.¹⁴

Otra tendencia que va en relación a las características de los usuarios nacidos en la década de los noventa (generación *net*, nativos

13 El *Informe Horizon del NMC: edición bibliotecas 2017* ha sido elaborado por el NMC en colaboración con la Universidad de Ciencias Aplicadas (HTW) de Coira, la Biblioteca de Información Técnica (TIB) de Hannover, la Biblioteca de la ETH de Zúrich y la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (ACRL).

14 S. Adams Becker *et al.* (2017). NMC horizon report: 2017 library edition. Austin, Texas: The New Media Consortium: 14.

digitales) son la facilidad y familiaridad con la que manejan los aparatos tecnológicos, los aplicativos móviles y las medias sociales para satisfacer todas sus necesidades. En el reporte de la Horizon también mencionan un ítem muy importante, el de “Replanteamientos de los espacios de la biblioteca”, tendencia considerada en el 2016 y el 2017 con la finalidad de crear espacio confortables para que los estudiantes aprendan y construyan sus conocimientos. En este caso, la biblioteca se convierte en aliada al adecuar sus espacios. Adams y otros mencionan que muchas bibliotecas están haciendo lugar para alojar clases de aprendizaje activo, estudios de producción multimedia, espacios de creación y otras zonas que faciliten el trabajo colaborativo y práctico.¹⁵

No solamente se tiene que repensar en los servicios que la BU tiene que ofrecer, también se tiene que pensar en la adecuación de la infraestructura y las habilidades que los bibliotecarios tienen que desarrollar para dar una mejor atención al usuario. Widen realizó una investigación con los directores de catorce bibliotecas universitarias de Finlandia sobre los retos futuros de la BU y las competencias claves del personal a cargo de ellas.¹⁶ La conclusión de las respuestas es que los cambios y las adecuaciones que se tienen que realizar deben ir en relación con el tipo de usuario a los que tienen que atender. Como mencionan Zaninelli y otros, esa generación de usuarios se caracteriza por comunicarse de forma virtual, busca información en línea y en formato digital, pero al mismo tiempo busca espacios físicos con ambientes alternativos y colaborativos para realizar sus actividades académicas.¹⁷ Otra característica de ellos es que prefieren reunirse en horarios alternativos y tienen el deseo que los servicios atiendan no sólo sus necesidades informacionales sino también los de placer.

15 *Ibidem.*

16 Widen, Gunilla; Kronqvist-Berg, Maria. The future librarian: a diverse and complex professional. Proceedings of the IATUL Conferences, 2014.

17 Zaninelli, T. B. *et al.* Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. *Informação & Informação*, vol. 21, núm. 3: 149-184.

Lippincott nos presenta algunas de las características que esta generación más joven prefiere:

- Hacer su trabajo académico rodeado de sus amigos o compañeros de clase.
- Hacer uso extensivo de las tecnologías y contenidos digitales.
- No tiene horario para hacer sus trabajos académicos, lo puede hacer a altas horas de la noche o en las madrugadas —puede ser en cualquier momento.
- Se relacionan entre sí por medio de las tecnologías digitales, medios de comunicación y redes sociales.
- Acceso y uso de la información para crear nuevas formas de conocimiento y arte.
- La socialización y el aprendizaje al mismo tiempo, mezclar las experiencias formales e informales de aprendizaje.¹⁸

Como venimos observando, los usuarios de bibliotecas universitarias (BU) que se encuentran en las generaciones mencionadas son personas ávidas de información y generalmente autosuficientes en la hora de tomar una decisión. Se tornan en creadores y coproductores de información y contenido, usuarios autónomos que están cada vez más familiarizados con las tecnologías, como se describe en el libro *Estudios de usuarios de información*, de los autores Cunha y otros, donde ellos indican que existen muchas formas de clasificar los tipos de usuarios y hacen una tipología según la generación a la que pertenecen desde los denominados veteranos nacidos entre los años de 1925 al 1945 y la generación de los nacidos digitales nacidos a partir del 2000.¹⁹

18 L. J.K. Lippincott. Information commons: Meeting millennials' needs. *Journal of Library Administration*, vol. 52, núm. 6-7: 538-548, 2010.

19 Cunha *et al.* *Op. cit.*

Cuadro 1. Perfil de usuarios según generaciones

Tipo	Años	Autor	Característica
<i>Baby Boom</i> <i>Baby Boomers</i>	1946 – 1966	Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) Cunha <i>et al.</i> (2015)	Nacidos después de la Segunda guerra mundial, los jóvenes impulsaron muchos cambios sociales.
<i>Baby Bust</i> <i>Generación X</i> <i>Generación Coca Cola</i>	1965 – 1979	Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014)	Se caracterizan por ser abiertos a la diversidad y demandar control de su individualidad.
<i>Generación Y</i> <i>Generación del milenio</i> <i>Generación de Internet</i> <i>Generación Einstein</i> <i>Generación net</i>	1977-1997 Entre 1980-1998	Cerbasi e Barbosa (2009) Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) Cunha <i>et al.</i> (2015)	Internet ha estado ahí desde que nacieron y es parte de su día. Hacen uso de dispositivos digitales portátiles, servicios de web como Google, redes sociales, servidores de video en línea, altas velocidades de transferencia de datos y grandes oportunidades de interacción e innovación.
<i>Generación Z</i> <i>Generación Google</i> <i>Nativo digital</i> <i>Generación 2.0</i>	Décadas de los 90 2000 1998 hasta la actualidad	Cerbasi e Barbosa (2009) Tapscott (2010) Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014) Cunha <i>et al.</i> (2015)	Son nativos puesto que son hablantes del lenguaje digital; nacieron rodeados de tecnología, ésta forma ya parte de su cotidianidad, se sienten cómodos en los espacios virtuales y los manejan con mucha naturalidad. Son usuarios autónomos, son productores de información comparten con sus pares por las redes sociales virtuales

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados en el cuadro.

Los tipos de usuarios según el tópico de generaciones nos muestra cómo las características y las habilidades de los jóvenes van cambiando de acuerdo con el avance de la tecnología y al acceso que ellos tienen desde cortas edades. En el cuadro 1 podemos conocer

algunos de los perfiles citados a partir de los años en las que ellos nacieron. Estas características están con relación a situaciones que tienen que ver con economía, política, cultura y avances tecnológicos. La diferencia de años que algunos autores indican es mínima.

En el cuadro anterior se puede observar cómo los perfiles de los usuarios van cambiando de generación en generación y esto nos hace reflexionar sobre los nuevos desafíos de las bibliotecas escolares y universitarias puesto que los nacidos en la década de los noventa y a partir del 2000 son los usuarios reales de este tipo de bibliotecas.

En la bibliotecología para designar a los usuarios con las características mencionados en el cuadro 1, autores como Calva González y Villaseñor los agrupan con la designación del usuarios 2.0, esto en relación a la definición reciente de la biblioteca 2.0 y su relación con la web 2.0. Esta última es una web dinámica que tiene como objetivo principal la construcción de contenidos, es decir, que los usuarios pueden contribuir para el desenvolvimiento y la expansión de Internet creando y editando el contenido de forma colectiva. Podemos afirmar que la gran diferencia de la web 2.0 para la web 1.0 es la participación de los usuarios, teniendo como característica el dinamismo y la interactividad; de ahí que también es denominada web social. En los entornos en que surge el término biblioteca 2.0 la principal característica es la participación dinámica del usuario.

El concepto de 2.0 se refiere a la mejora progresiva de un programa o un sistema desarrollado en la web con características de acceso social; un usuario 2.0 es el que tiene características diferentes de épocas pasadas. Según Hernández, Ramírez Martinell y Cassany (2014), el usuario 2.0 sería el que se desenvuelve a partir de islas de información, y que además es eminentemente social; es decir que comparte, colabora y tiene presencia en la web. El que se desarrolla a la par con los servicios de la biblioteca 2.0:

Describe las características del usuario 2.0: desarrolla nuevos usos sociales y nuevas formas de comunicación, promoviendo la libre circulación de información, la cooperación y el intercambio de

conocimientos a través de unas tecnologías que ya no están sólo en manos de los entendidos y que utiliza con mayor o menor habilidad.

El usuario 2.0 participa activamente en los foros de discusión, están conectados en diferentes dispositivos de información; crean blogs personalizados; páginas web especializadas; guardan información en la nube; tienen sus propios canales en YouTube; participan de grupos de WhatsApp; comparten fotos en Instagram; interactúan en las redes sociales, etcétera. Son a este tipo de usuarios autónomos, creadores e coproductores de conocimiento a los que la biblioteca tiene que satisfacer sus necesidades de información. Villaseñor indica que este tipo de usuarios pierde su individualidad de forma involuntaria puesto que forma parte de varias comunidades; ella menciona que por esa característica sería necesario estudiarlo en comunidad, lo cual indica como una de las conclusiones del artículo escrito por ella titulado “El usuario 2.0”: “Para su estudio y conocimiento, sería conveniente considerar al usuario 2.0 como parte de una comunidad, no como un individuo aislado”.

Considerando las características generacionales de grupo de usuarios y las posibles heterogeneidades, el presente artículo toma como población alumnos de graduación.

METODOLOGÍA

En las ciencias de la información no encontramos modelos metodológicos para la realización de estudios de no-usuarios. Como no se conoce, la población de no-usuarios se eligió la muestra por selección de informantes claves. La muestra debía tener ciertas características como ser alumno de licenciatura y ser no-usuario de la biblioteca. Por lo tanto, antes de aplicar el cuestionario se realizaron tres preguntas filtros: (i) ¿Eres alumno de licenciatura? (ii) ¿Usas la biblioteca de tu facultad? (iii) ¿Recuerdas cuándo fue la última vez que usaste algún servicio de la biblioteca de tu facultad? Estas preguntas fueron formuladas verbalmente. De los más de doscientos alumnos entrevistados de la Facultad de Filosofía y

Letras de la UNAM, fueron 56 alumnos cuyas respuestas empatan con los criterios antes mencionados, convirtiéndose en nuestra muestra de no-usuarios. Estos no-usuarios fueron abordados en los diferentes ambientes de la Facultad de Filosofía como pasillos, cafeterías, espacios de convivencias grupales, puerta de ingreso a la facultad, entre otros. El cuestionario que se aplicó tenía las siguientes características: estaba conformado por catorce preguntas, de las cuales seis eran preguntas abiertas y ocho preguntas cerradas. Las preguntas 1, 2, 4 y 5 son preguntas sociodemográficas y las otras preguntas responden a los objetivos de la investigación.

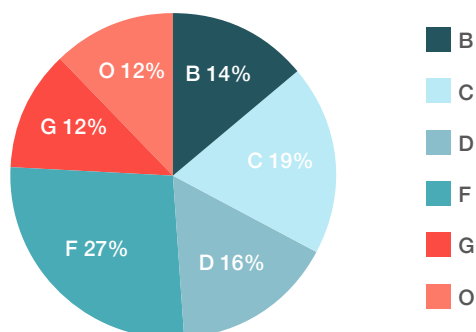
Dicho cuestionario pasó por dos pruebas piloto. (i) La primera prueba piloto fue aplicada el 18 de mayo del 2016 a los estudiantes de la disciplina de Seminario en Comunicación y Mediación de la Información. Participaron de la prueba piloto ocho alumnos pertenecientes al doctorado y maestría identificados como no-usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad de Brasilia (BCE-UnB); (ii) La segunda prueba piloto fue aplicada en la semana del 17 al 21 de abril de 2017 a seis alumnos de graduación no-usuarios de la BCE-UnB, los cuales fueron abordados en diferentes lugares de la universidad. Las preguntas 11 y 12 al final de las alternativas tenía la opción de “Otras razones, indica cuáles...”, donde el encuestado se podía manifestar libremente, con lo que obtuvimos más opciones para nuestro cuestionario final y esto hace que el instrumento sea más contundente porque refleja el punto de vista de los no-usuarios. Para el presente artículo serán consideradas las preguntas que respondan las razones por las cuales los no-usuarios no hacen uso de la biblioteca y cuáles son los recursos que utilizan fuera de los entornos de la biblioteca para resolver sus tareas.

RESULTADOS

Razones por las cuales los no-usuarios no hacen uso de los servicios físicos ni virtuales de la biblioteca de FFyL

Las alternativas estaban organizadas en los siguientes tópicos: Gestión, acervo, infraestructura, tecnología, perfil del profesional y factor emocional del usuario. Vamos a considerar de las 15 alternativas propuestas, las seis alternativas que el 50 por ciento de los no-usuarios consideran como las principales razones para el no uso de la biblioteca. Estas alternativas son las siguientes: (A) La colección de libros y revistas son desactualizados. (B) Es muy difícil encontrar los libros en los estantes. (C) Los espacios no son confortables. (D) No hay espacio (mesas libres, por ejemplo), (F) No tiene tomas de corriente eléctrica disponibles. (G) El personal ni me atiende ni me ayuda (O).

Grafico 1. Las 6 principales razones del no uso de la biblioteca



Fuente. Elaboración propia.

Esta pregunta fue de respuesta múltiple. En el gráfico 1 podemos observar que el 27% de los no-usuarios respondieron como causa principal de no uso de la biblioteca es que *No hay espacio (mesas libres, por ejemplo)* seguido de un 19% que respondió que no hace uso de la biblioteca porque *Es muy difícil encontrar los libros en los estantes*; un 16% señaló como una de las razones *Los espacios no son confortables*, un 14% indicó que no hacen uso de la biblioteca porque *La colección de libros y revistas son desactualizados*, un 12% se repitió dos razones: (i) No tiene tomas de corriente eléctrica disponible y (ii) El personal ni me atiende ni me ayuda.

Estas respuestas ratifican lo que Lippincott (2010) nos dice al indicar que los usuarios nativos digitales se sienten más a gusto en espacios donde puedan trabajar con sus amigos y haciendo uso de sus aparatos tecnológicos. Otro aspecto que nos menciona el autor es que ellos viven de forma acelerada y también les gusta que se resuelvan sus problemas de manera instantánea y que si es posible la información llegue a sus manos sin mucho esfuerzo.

Cribb y Schmidt nos dicen que el espacio físico puede ayudar a hacer la vida de los usuarios nativos digitales más rica y productiva, puesto que puede ser concebido como una extensión del espacio virtual y viceversa; si ambos espacios son percibidos como complementarios e interligados, los usuarios aprovecharán al máximo de forma productiva.

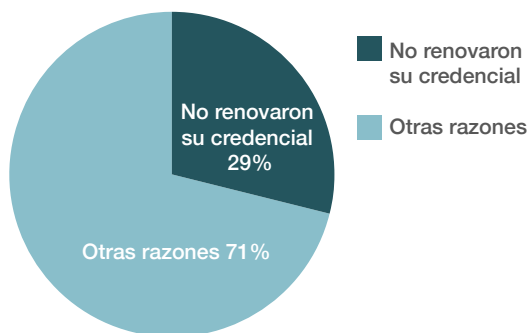
Otra de las respuestas es “no tiene tomas de corriente eléctrica disponible”. Esto es una realidad en las bibliotecas y es una alternativa indicada por lo no-usuarios en las pruebas piloto. Al respecto tenemos una afirmación de Kelley. Ella menciona que hace 30 años la única persona que buscaba una toma de corriente eléctrica en la sala de la biblioteca era la persona encargada de la limpieza para conectar la aspiradora; en la actualidad, los usuarios nativos digitales siempre están llevando consigo celulares, *notebooks*, *tablets* y precisan constantemente de una fuente de corriente eléctrica. Y si ellos no encuentran un lugar que le ofrece esta posibilidad definitivamente buscaran otro, como es el caso de los no-usuarios de la biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras.

Finalmente, los no-usuarios mencionan que no van a la biblioteca porque “El personal no lo atiende ni motiva”. Así como con el avance de la tecnología las bibliotecas mejoran sus servicios y renuevan sus ambientes, también es clave la constante capacitación de los bibliotecarios, puesto que en muchos casos es el primer contacto real de un usuario y si éste no tiene disposición o no conoce las exigencias de los usuarios nativos digitales, con seguridad va a hacer que la tecnología y los motores de búsqueda de Internet ganen un usuario más. Zaninelli y sus colegas mencionan que si los bibliotecarios y administradores de las bibliotecas universitarias no se muestran dinámicos, proactivos, contemporáneos

y activos probablemente pueden perder a sus usuarios para las tecnologías en lugar de volverse aliados de ella.

Por otro lado, esta pregunta tuvo una opción donde los no-usuarios podían escribir si tenían “*Otras razones, indica cuáles...*” que no estaban incluidas en las alternativas que ellos podían elegir, cabe aclarar que ellos podían elegir varias alternativas. En el gráfico 2, podemos observar que un 29 por ciento de los 56 no-usuarios indicó una razón más que no estaba incluida en las opciones, y es que ellos no usan la biblioteca porque “no renovaron su credencial”.

Gráfico 2. Otras razones de no uso de la Biblioteca



Fuente. Elaboración propia.

Esta respuesta nos hizo repensar el lugar que ocupa la biblioteca y el papel que cumple en la satisfacción de la necesidad de sus usuarios reales y potenciales; no genera la posibilidad del mínimo esfuerzo en el cumplimiento de un trámite tan necesario y básico para poder continuar haciendo uso de los servicios de la biblioteca. Nos preguntamos si tienen otra opción más interesante para resolver sus tareas académicas. Pero este dato se confronta con el uso de Google como el recurso más usado fuera de los entornos de la biblioteca. Teniendo Google como principal recurso que soluciona sus problemas de necesidades de información, dejan de hacer el trámite para renovar su credencial puesto que tienen su necesidad suplida.

RECURSO MÁS USADO FUERA DE LOS ENTORNOS DE LA BIBLIOTECA

El 86 por ciento de los no-usuarios indica a Google como el principal recurso utilizado fuera de los entornos de la biblioteca para realizar sus trabajos escolares. Basados en la revisión de las literaturas actuales, podemos afirmar que es una tendencia de los usuarios de la nueva generación acceder a este buscador por la familiaridad en su uso, la inmediatez y rapidez en el acceso a la información en diversos soportes. Se escucha en el día a día de los estudiantes decir “vamos a buscar en el doctor Google que lo sabe todo”.

Al respecto, en el informe Horizon ítem de *Replanteamiento* de los espacios en las bibliotecas nos menciona que:

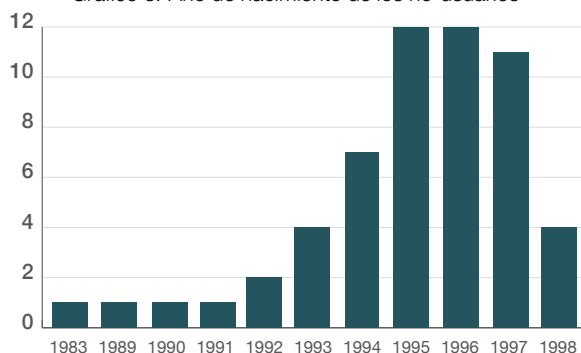
En un momento en el que podemos acceder a contenido desde cualquier lugar, los estudiantes confían menos en las bibliotecas como recurso único para encontrar información, pero más como espacio en el que ser productivo. De acuerdo con la encuesta de EBSCO sobre cómo investigan los estudiantes universitarios, el 68 % inició su proceso de investigación utilizando Google y la Wikipedia.²⁰

Rodríguez Bravo y sus colegas mencionan como una de las conclusiones de su artículo “Descubrimiento de información científica: ¿todavía misión y visión de la biblioteca académica?” que los investigadores prefieren Google y Google Scholar para descubrir información científica frente a las herramientas de búsqueda y descubrimiento que las bibliotecas les ofrecen. Esta afirmación está basada en la revisión bibliográfica de autores que hablan sobre ese tema como Nicholas y colegas (2017), Perruso (2016), Faherty (2016), Gardner e Inger (2016), Pontis y otros (2015), Schonfeld (2015) y Ollé y Borrego (2010).

20 Adams Becker, *et al.*, 2017, p. 16.

Uno de los no-usuarios nos menciona que en Google pones solo una palabra y te salen hasta resúmenes de libros y videos didácticos explicando el tema. Google se convirtió en una herramienta primordial que nos ayuda desde encontrar una dirección, un guía de ubicación, una receta de cocina todo con solo escribir tu duda en el espacio en blanco en la ventana que te permite estar informado. Como señalan Nicholas y colegas, la preferencia de los usuarios por Google no se basa sólo en la facilidad de su búsqueda sencilla; obedece, asimismo, a la creciente disponibilidad de información académica a texto completo y de libre acceso que deja al alcance del usuario.

Gráfico 3. Año de nacimiento de los no-usuarios



Fuente. Elaboración propia.

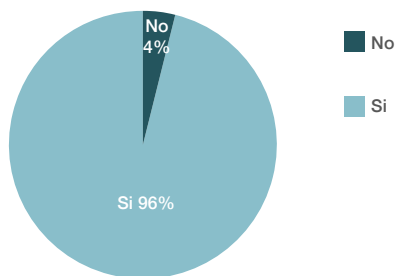
En esta parte hicimos un cruce de datos planteándonos la siguiente pregunta: ¿Cuántos no-usuarios son de la generación net, nativos digitales y usan al TICS para resolver sus tareas académicas? En el gráfico 3 podemos observar los años de nacimiento de los no-usuarios. Donde tenemos dos no-usuarios nacidos en la década de los ochenta (de 34 y 28 años) y 54 no-usuarios nacidos en la década de los noventa (doce no-usuarios de 22 años, 12 de 21 años, once de 20 años).

Tenemos que el 96 por ciento de los no-usuarios pertenecen a la generación del milenio según el cuadro 1 y gráfico 3; por lo tanto, ellos se inclinan por entornos amigables y prácticos. Para ellos

Google es la opción más práctica que resuelve sus problemas de manera inmediata. Dos no-usuarios nacidos en la década de los ochenta (de 34 y 28 años) utilizan raramente Google como recurso para resolver sus tareas académicas. De los 56 no-usuarios, tenemos que 48 de ellos usan como Google primer recurso fuera de los entornos de la biblioteca.

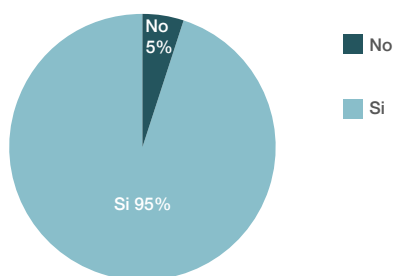
Otro dato importante que tiene relación con la preferencia de Google como recursos más consultados fuera de los entornos de la biblioteca es el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación. Observamos en los gráficos 4 y 5 que la mayoría de los no-usuarios tienen celulares e Internet en casa. Estas respuestas nos permiten aclarar la situación de los no-usuarios en relación con el acceso a Internet desde casa y en cualquier lugar a través de sus dispositivos celulares. Esta pregunta hace un cruce con la pregunta 12, donde ellos mencionan que el recurso más usado para realizar sus trabajos escolares es Google, considerando que más del 50 por ciento tiene internet en sus casas y celulares.

Gráfico 4. Uso de Internet en casa



Fuente. Elaboración propia.

Gráfico 5. Uso de celular



Fuente. Elaboración propia.

De los 56 encuestados, dos de los no-usuarios respondieron que no tienen Internet en casa y tres respondieron que no tienen celular. Este porcentaje observado en el gráfico nos permite conjeturar que los no-usuarios todo el tiempo tienen acceso a Internet y pueden hacer sus tareas académicas en el lugar y hora que es más

adecuado para ellos. Por lo tanto, ellos no usan con frecuencia los materiales impresos. El 76 por ciento de los no-usuarios responden que compran raramente libros en librerías; esto refleja que los no-usuarios nativos digitales tienen una preferencia por la tecnología y no por los libros impresos.

En el 2017, ProQuest coordinó la aplicación de una encuesta a 410 investigadores, donde se buscaba conocer (i) ¿qué tipo de información utiliza para sus investigaciones? Y (ii) ¿Qué tipo de recursos recomienda a sus estudiantes?

Los investigadores mantienen los recursos tradicionales en sus investigaciones como libros, revistas académicas, pero a la vez recomiendan a sus alumnos el uso de fuentes alternativas como revistas de acceso abierto, *blogs*, videos ya que estos recursos son más familiares para sus alumnos por el contante avance de la tecnología.²¹

Finalmente, presentamos las respuestas de los no-usuarios a la pregunta ¿Qué otros tipos de servicios te gustaría que la biblioteca de tu Facultad ofertase para que hagas uso de ellas?

OPINIÓN DE LOS NO-USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE LES GUSTARÍA QUE LA BIBLIOTECA DE FFYL OFERTASE

Los no-usuarios se expresaron libremente e indicaron qué ítems les gustaría que fueran mejorados o creados para que ellos puedan usar los servicios de la biblioteca y se conviertan en usuarios. Las respuestas de los no-usuarios fueron agrupados por nodos de acuerdo a la similitud y dependencia del nodo principal.

21 Mark Ayling. Research and teaching rely on content diversity. Faculty use multiple content types in their work and they're teaching students to look beyond journals. ProQuest, 2017.

Administración

- Seguridad (para dejar sus aparatos electrónicos).
- Crear espacios alternativos.
- Promoción de las nuevas adquisiciones.
- Organización de cursos de capacitación.
- Deseminación selectiva de información.
- Trámites interbibliotecarios más simples.

Infraestructura

- Cambiar el mobiliario.
- Servicios higiénicos.
- Mejorar la iluminación.
- Ampliar las salas de estudio.
- Ambientes más cómodos.
- Ambientes más amplios.
- Más sillas.
- Instalaciones dinámicas.

Servicios

- Impresión.
- Préstamo de computadoras.
- Préstamo de libros automatizado.
- Renovación de libros por Internet.
- Autopréstamo.
- Acceso al fondo reservado.
- Préstamo de videos.
- Actividades culturales.
- Cafetería.

Acervo

- Los libros están desordenados en los estantes.

- Falta actualizar.
- Digitalización de la colección.
- Libros descuidados.
- Más ejemplares por títulos.

Tecnología

- Contar con dispositivos electrónicos para préstamos (cámara, USB, tablets).
- Internet más rápido.
- Fácil acceso a Internet.

Perfil del profesional

- Capacitado.
- Motivado.

Los puntos más señalados por los no-usuarios son: (1) Digitalización de la colección para consultarlos desde cualquier lugar y actualización de la colección; (2) áreas más cómodas para trabajar, mayor espacio; (3) organización de los libros en los estantes, ellos manifiestan que no se encuentran los libros en los estantes y nadie les da razón de ellos; (4) que el personal sea amable y esté más informado; (5) autopréstamos y renovación de préstamos por Internet, y (6) mejor acceso a Internet.

CONCLUSIONES

De la lectura y el resultado de los cuestionarios, podemos inferir que con el avance de la tecnología la biblioteca universitaria no puede estar esperando o brindando servicios pensados sólo en los usuarios reales. Puesto que tiene un grupo de usuarios potenciales que no hacen uso de los servicios que ella ofrece, los profesionales de la información tienen la responsabilidad de cambiar de

paradigmas en relación con los espacios, los servicios y la atención tienen que comenzar a expandirse y conocer las razones del por las cuales los usuarios potenciales no hacen uso de las bibliotecas, y saber con qué otros recursos libres tiene que competir la biblioteca.

Los profesionales de la información tienen el reto de conocer los nuevos perfiles de sus usuarios que cada vez son más autónomos, productores y socialmente activos. Ahora más que nunca las bibliotecas tienen que adaptarse a ellos buscar alternativas similares de acuerdo con los que ellos demanden. Google se convierte en el recurso principal usado por los no-usuarios. Tenemos el reto de hablar el lenguaje de ellos puesto que el objetivo final es satisfacer la necesidad de información de ellos, no importa los medios utilizados; si ellos sienten que la biblioteca es una aliada, será un punto a nuestro favor. Todo esto respetando los procesos bibliotecológicos estandarizados.

BIBLIOGRAFÍA

Adams Becker, S.; Cummins, M.; Davis, A.; Freeman, A.; Giesinger Hall, C.; Ananthanarayanan, V.; Langley, K.; and Wolfson, N. (2017). *NMC horizon report: 2017 library edition*. Austin, Texas: The New Media Consortium. Disponible el 19 de mayo de 2017 en <http://cdn.nmc.org/media/2017-nmc-horizon-report-library-EN.pdf>.

Ayling, Mark. *Research and teaching rely on content diversity. Faculty use multiple content types in their work and they're teaching students to look beyond journals*. ProQuest, 2017.

Calva González, Juan José (coord.). *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2017.

Castells, Manuel; Cardoso, Gustavo (coords.). *A Sociedade em Rede: do conhecimento à acção política*. Lisboa: Imprensa Nacional, Casa da Moeda. 2005. Disponible el 1 de diciembre

- de 2015 em http://www.cies.iscte.pt/destaques/documents/Sociedade_em_Rede_CC.pdf.
- Cerbasi, G.; Barbosa, C. *Mais tempo, mais dinheiro*. Rio de Janeiro: Thomas Nelson Brasil, 2009.
- Consonni, Chiara. Non-users' evaluation of digital libraries: A survey at the Università degli studi di Milano. *IFLA journal*, vol. 36, núm. 4 (2010): 325-331.
- Cribb, Gülçin; Schmidt, Janine. Online space displacing physical space in libraries; the impact of online use on the transformation of library design. En *2011 ALIA Information Online Conference & Exhibition*. ALIA, 2011. Disponible el 19 de mayo de 2017 en <http://eresearch.ozyegin.edu.tr/handle/10679/154>.
- Cunha, M. B. da; Amaral, S. A.; Dantas, E. B. *Manual de estudo de usuários da informação*. São Paulo: Atlas, 2015.
- Dumont, L. M. M. O não-usuário de serviços de informação, este ilustre desconhecido. In: Congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação, 1994, Belo Horizonte. Belo Horizonte: Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais: 697-718
- Figueiredo, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994.
- Hernández, D., Ramírez-Martinell, A., Cassany, D. "Categorizando a los usuarios de sistemas digitales", en *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, núm. 44 (enero 2014): 113-126. Disponible el 30 de agosto de 2017 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36829340008>.
- Instituto Pró-Livro. *Retratos da Leitura no Brasil*. São Paulo, 2016.
- Kelley, Michael. The Quiet Plug Crisis: A Digital Generation Scours the Library for Electrical Outlets. *Library Journal*, 2011, vol. 136, núm 2: 24-25.
- Lancaster, Wilfrid. The tip of the iceberg. *Bulletin of the American Society for Information Science*, vol. 4, núm. 3 (febrero 1978).
- Lippincott, J. K. Information commons: Meeting millennials' needs. *Journal of Library Administration*, vol. 52, núm. 6-7, p. 538-548, 2010. DOI: 10.1080/01930826.2012.707950

- Mc Carthy, Grace. Getting to Know Your Non-Users. *Library Management*, v. 15, n. 4 p. 30-34, 1994. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/01435129410060338>
- Nicholas, D., Boukacem-Zeghmouri, C., Rodríguez-Bravo, B., Xu, J., Watkinson, A., Abrizah, A., Herman, E. and Wigo, M. (2017), Where and how early career researchers find scholarly information. *Learned Publishing*, vol. 30: 19-29. DOI:10.1002/leap.1087.
- Rodríguez Bravo, Blanca *et al.* Descubrimiento de información científica: ¿todavía misión y visión de la biblioteca académica? *El profesional de la información*, vol. 26, núm. 3. 2017: 464-479. Disponible el 25 de julio de 2017 en https://estudogeral.sib.uc.pt/jspui/bitstream/10316/41912/1/Art_01_EPI_2017.pdf.
- Sridhar, M. S. Non-users and non-use of libraries. *Library Science with a slant to Documentation and Information Studies*, vol. 31, núm. 3 (1994): 115-128.
- Tapscott, D. *A hora da geração digital: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos*. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.
- Villaseñor Rodríguez, Isabel. Un nuevo usuario de información: el usuario 2.0. En Calva González, Juan José, coord. *Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2015: 123-134.
- Watson, Les. El diseño de la biblioteca universitaria del siglo XXI: ideas y tendencias. *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 38 (junio). Disponible el 12 de agosto de 2017 en <http://bid.ub.edu/38/watson.htm>.
- Widén, Gunilla; Kronqvist-Berg, Maria. The future librarian: a diverse and complex professional. *Proceedings of the IATUL Conferences*. 2014.
- Zaninelli, T. B. *et al.* Os nativos digitais e as bibliotecas universitárias: um paralelo entre o novo perfil do usuário e os produtos e serviços informacionais. *Informação & Informação*, vol. 21, núm. 3: 149-184, 2016. DOI: 10.5433/1981-8920.2016v21n3p149.

Los usuarios de la información,
Biblioteca Central Universitaria
Dr. Carlos Maciel Espinosa

ROSA ELBA CHACÓN ESCOBAR
Universidad Autónoma de Chiapas

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tendencias internacionales y las políticas nacionales de educación superior orientan el fortalecimiento de las instituciones públicas a través de nuevos roles de responsabilidad y solidaridad social con su entorno para que las Instituciones de Educación Superior (IES) respondan con oportunidad y niveles crecientes de calidad a las demandas de desarrollo.

En este tenor se encuentra el Proyecto Académico 2010-2014 “Generación y Gestión Para la Innovación”, instrumento de corto plazo del Sistema Institucional de Planeación que estableció el quehacer universitario de la presente administración en la Universidad Autónoma de Chiapas,¹ liderado por el rector, el maestro Jaime Valls Esponda. El proyecto académico ha implicado innovaciones en los conceptos y las prácticas educativas, la generación de conocimientos e innovación de modelos de transformación de la realidad, los servicios bibliotecarios que garanticen el aseguramiento

1 Proyecto Académico 2010-2014, UNACH. 2011. 170 p.

del sistema de gestión de la calidad, la acreditación de los programas educativos y de los procesos administrativos, entre otros.

El proyecto académico en el rubro de innovación amplió su gestión hacia la modernización de la Biblioteca Central Universitaria (BCU) Dr. Carlos Maciel Espinosa. Se logró que ésta evolucionara con infraestructura moderna, tecnología de punta, recursos documentales suficientes, pertinentes y con procesos que permitieran ofrecer servicios de calidad a las diferentes comunidades de usuarios de la información que asisten a ella. Cabe señalar que desde los inicios de la BCU en 1994, tuvieron que pasar treinta años de servicio atendiendo estas diversas necesidades de información entre la comunidad de usuarios de la UNACH y de la sociedad chiapaneca en general para que volviera a resurgir ese gran gigante dormido como lo fue la BCU hasta antes de su modernización.

En este tenor y en apego a los lineamientos institucionales la administración de la BCU que me honro en presidir, determino trabajar con los siguientes propósitos institucionales:

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los servicios bibliotecarios requeridos por la comunidad universitaria a fin de garantizar la disponibilidad de la información y la documentación necesaria para el desarrollo del estudio, la docencia, la investigación y difusión de la cultura.

VISIÓN

El sistema bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas, SIBI-UNACH, será un organismo que administre las bibliotecas académicas, con capacidad para tomar decisiones sobre los recursos humanos, informativos, tecnológicos y financieros en un ambiente participativo, equitativo y armónico que apoye la formación de profesionales que contribuyan al desarrollo de la sociedad.

MISIÓN

Apoyar con espíritu de servicio y compromiso las funciones sustantivas de docencia, investigación, extensión y de la cultura de la Universidad Autónoma de Chiapas a través de la organización y difusión de los recursos de información con tecnología de vanguardia y la formación de usuarios autosuficientes.

Desde su creación, la BCU se gestó para ser la cabeza rectora del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas, (SIBI-UNACH) y está destinada a ser la biblioteca modelo de lo que se pretende sea el Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Actualmente el sistema cuenta con cuarenta bibliotecas instaladas en los ocho consorcios de la universidad zona centro e interior del estado. Éstas son: Biblioteca Central Universitaria Carlos Maciel Espinosa y 39 bibliotecas, de la cuales, veintiséis son de las unidades académicas que corresponden a facultades y escuelas; un instituto, nueve centros, una biblioteca en la Unidad de Estudios de Posgrado, una en la Dirección General de Investigación y Posgrado y una en la Dirección General de Planeación.

¿CÓMO SURGE EL PROYECTO DE VIDA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA?

En este apartado iré narrando de lo antiguo a lo moderno, de lo general a lo particular y, en sentido dialéctico, partiré del presente para ir al pasado para dar cuenta de los hechos relevantes de la universidad, entender los logros de la biblioteca sus retos y oportunidades.

Para dialogar sobre los antecedentes históricos de la biblioteca imperiosamente habremos de remontarnos a la creación de la Universidad Autónoma de Chiapas porque precisamente en 2014 nuestra Máxima Casa de Estudios cumplió cuarenta años de haberse creado según el decreto No. 97 y 98 del Honorable Congreso

del Estado expedido el 24 de septiembre de 1974 por iniciativa en ese entonces del gobernador Manuel Velasco Suárez. En ese mismo año y mes se aprobó la formación de la “Junta de Gobierno y se promulga la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas ambas disposiciones se publicaron en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 23 de octubre de 1974”.² Al año siguiente, en 1975, es inaugurada formalmente el 17 de abril de 1975 en terrenos donados por el señor Carlos Maciel Espinosa benefactor de la universidad, en un área de 20,000 metros cuadrados.

Por gestiones del maestro Valls Esponda, el Pleno del Congreso del Estado aprobó por unanimidad declarar el 2014 como el “Año de la Universidad Autónoma de Chiapas y del Dr. Manuel Velasco Suarez”, en Conmemoración a los 40 años de la fundación de la máxima casa de estudios del estado y por los 100 años del natalicio del prestigiado médico, quien fuera gobernador de Chiapas”.³

El 20 de febrero de 1985 fue inaugurado el Conjunto Cultural Universitario Presidente Juárez, siendo Presidente de la República el licenciado Miguel de la Madrid Hurtado, gobernador del Estado el General Absalón Castellanos Domínguez y rector de la UNACH, el doctor Heberto Morales Constantino.

El conjunto cultural incluyó la Biblioteca Central Universitaria (BCU), el Centro de Desarrollo de Recursos Humanos y la Unidad Cultural al aire libre. Cabe señalar que en esa época esta biblioteca era la única en su género y en la región sur sureste mexicano.

Simultáneamente a los inicios de construcción de la BCU un año antes, la Dirección de Desarrollo Bibliotecario (DDB) inició su gestión administrativa; cursos de capacitación para el personal que trabajaría en la biblioteca; adquisición y procesamiento de las colecciones con que daría arranque la misma. Durante el año de 1984, la DDB se organizó y trabajo en el primer piso del Edificio Maciel ubicado en la segunda norte y calle central de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Fue así como la biblioteca abrió sus puertas a la

2 López Cuevas 1998: 55.

3 Chiapas. Congreso. Periódico Oficial del Gobierno de Chiapas/LXV Legislatura: Honorable Congreso del Estado de Chiapas: 4, 2014.

comunidad universitaria de usuarios y a la sociedad chiapaneca en general, en febrero de 1985 precisamente el 20 de febrero de 2014 la Biblioteca inició la celebración de su treinta aniversario a los cuarenta años de haberse fundado la UNACH.

La BCU fue construida en una superficie de 7,500 metros cuadrados en tres niveles. El diseño se vislumbró para alojar en promedio a 300 mil volúmenes en un tiempo de veinte años. La capacidad de atención fue para 750 usuarios simultáneos. La biblioteca fue pensada para atender las necesidades de información de la comunidad universitaria y de la sociedad chiapaneca en general.

El acervo inicial de la Biblioteca Central fue de 50 mil volúmenes, se integró principalmente con donaciones efectuadas por el Colegio de México, la UNAM, el Fondo de Cultura Económica, la UAM y el Archivo General de la Nación, además de las primeras adquisiciones que ya había realizado la Universidad.

El 24 de agosto del año 2000, al nombre de la Biblioteca se le agregó el de “Carlos Maciel Espinosa”, en honor al benefactor de la UNACH. A partir de esta fecha su nueva denominación es Biblioteca Central Universitaria Dr. Carlos Maciel Espinosa.

En el año de 1992, la directora de la DDB reportaba que el Sistema Bibliotecario estaba conformado por dieciocho bibliotecas distribuidas en seis Campus Universitarios.⁴ Cabe mencionar que para coordinar y dirigir el Sistema se creó la Dirección de Desarrollo Bibliotecario, ubicada precisamente en la BCU.

Para el 2014, como ha sido descrito el Sistema Bibliotecario SI-BI-UNACH, está conformado por cuarenta bibliotecas. El total de recursos humanos que laboran en la DDB y que atienden a las bibliotecas que integran el sistema⁵ son:

- Trabajadores administrativos, 55.
- Trabajadores de confianza, 9.

4 Dolores Serrano Cansino. “Semblanza Histórica”. En *Vida Universitaria*, 1992.

5 DDB. Plantilla de personal, 2014.

- Técnico académico, 1.
- Trabajadores por honorarios, 2.
- Trabajadores con horario nocturno, 7.

El horario de servicio bibliotecarios que se ofrece a la comunidad universitaria y sociedad en general es de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 9:00 a 13:00 horas. En temporada de terminación de semestre, la BCU ofrece el servicio de horario nocturno las 24 horas del día de lunes a viernes y los sábados hasta las 19:00 horas.

¿EN QUE CONSISTIÓ LA MODERNIZACIÓN DE LA BCU: EL DESPERTAR DEL GIGANTE DORMIDO, SEPTIEMBRE DEL 2012?

Antes de dar inicio a la descripción de los beneficios obtenidos con la modernización de la BCU, quisiera señalar algunos datos que considero importante especificar y que tienen impacto en las diversas comunidades de usuarios que recibe la universidad.

Ustedes se preguntaran por qué la frase “el despertar del gigante dormido”. A lo largo del texto he venido narrando el surgimiento de nuestra biblioteca central universitaria, que durante las dos primeras décadas llegó a ser indispensable y única para la comunidad de usuarios de la información que radican en la ciudad capital Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Sin embargo, en las últimas cuatro administraciones dejó de serlo. Los espacios distribuidos en los tres niveles del edificio de la BCU poco a poco fueron siendo invadidos por otras áreas de la universidad. Desde su creación en 1983, el edificio de la biblioteca fue en menoscabo, sobrellevó modificaciones en beneficio de esas áreas. Sus colecciones dejaron de ser pertinentes, oportunas y de actualidad. Los servicios con los que apertura disminuyeron y quedaron obsoletos.

En su esplendor, la BCU recibía y atendía en promedio a más de mil usuarios diarios. Sin embargo, este porcentaje se redujo en un 70 por ciento. Los usuarios universitarios simplemente dejaron

de asistir. Tuvieron que pasar dieciséis años para que este gigante dormido volviera a despertar y que despertar tan maravilloso. Porque fue precisamente en la administración 2010-2014 que preside el rector, Jaime Valls Esponda, quien decide y aprueba la fase de modernización de la BCU, él siempre expresaba “quiero una biblioteca de primer nivel”.

**¿CUÁLES FUERON LOS BENEFICIOS QUE ACOGIÓ
LA BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA PARA REGENERAR
LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS QUE OFRECE
A LA COMUNIDAD DE USUARIOS?**

Se modernizó el acceso principal de la BCU:

- Puertas inteligentes; arcos de seguridad.
- Pantallas *touchscreen* para la consulta al catálogo automatizado.
- Área y equipo de cómputo para los usuarios para que puedan realizar sus búsquedas de información y trabajos académicos.
- Adquisición de nuevo mobiliario mesas, sillas, piezas individuales y dobles para el estudio.
- Modernización de los cubículos de estudio para grupos de usuarios propiamente equipados para conectar dispositivos electrónicos.
- Salas de lectura informal.
- El primer nivel se acondicionó con climas inteligentes para poder regular el ambiente de la biblioteca; así como la instalación de nueva luminaria.
- Instalación de Internet fijo e inalámbrico.
- Adquisición de equipo de cómputo móvil para el préstamo de la comunidad que lo requiera.
- Adquisición documental: a través de la Dirección General de Planeación, se logró la aprobación de un proyecto especial para la adquisición y actualización del acervo con base

en títulos más demandados en los diferentes campus de la zona centro de la universidad. En este apartado quiero exponer que desde hacía dieciséis años a la biblioteca no se le había otorgado ningún recurso económico para compra de libros.

- Adquisición de nuevo *software*. Se obtuvo la autorización para la compra del Sistema integral de gestión bibliográfica ALEPH (Sistema de administración para bibliotecas de la UNACH).
- Por primera vez en la historia de la universidad, se apertura el servicio de horario las 24 horas en periodos de exámenes cada final de semestre.
- En septiembre del 2012 fue develada la placa de este hecho tan significativo no solo para la comunidad de usuarios de la universidad, sino también para la sociedad chiapaneca en general.

Actualmente el SIBI, UNACH tiene aproximadamente 105 mil títulos y 280 mil ejemplares distribuidos en cada una de las Bibliotecas del Sistema. La Biblioteca Central Universitaria Carlos Maciel Espinosa dispone de aproximadamente de 60 mil ejemplares.

Con la finalidad de tener un punto de comparación, habré de resumir algunos datos de asistencia de la comunidad de usuarios de la información que asistían a la BCU antes de la modernización. La asistencia en promedio era variable entre ciento cincuenta y trescientos usuarios por día; y en sus inicios llegó alcanzar una asistencia de mil usuarios diarios distribuidos en los tres niveles de la biblioteca; aproximadamente circulaban trescientos préstamos a domicilio del material documental existente.

Con la modernización la BCU llega a tener un impacto de ciento ochentas usuarios simultáneos tan solo en este nivel. Ellos ocupan o bien los nueve cubículos de estudios o los dieciocho módulos individuales de estudios; o las cuatro salas informales de estudio; o bien la sala Carlos Fuentes para eventos académicos, esta sala tiene una capacidad para cincuenta usuarios. Cuando los lugares

están ocupados en su máxima capacidad, ha habido ocasiones en que a nuestros estudiantes no les afecta y toman un lugar en el piso.

La suma total de atención que la biblioteca ofrece diariamente a su comunidad es de más de 1700 usuarios. Nuestra comunidad está realmente contenta, integrada a los nuevos servicios, pero no solo eso, también disfruta su estancia y aprovecha al máximo los recursos impresos, electrónicos que la universidad le ofrece.

A partir de la modernización y con ello haber despertado al gigante dormido, la BCU ha enfrentado los retos surgidos con las TIC, la constante expansión de recursos electrónicos de información. Hemos promovido cambios en la política interna bibliotecaria, hemos promovido la cooperación, la colaboración y la asociación con otras redes institucionales, tanto al interior de la universidad como con otras IES.

Se trabaja conforme a los lineamientos y las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad de la UNACH. Temas como liderazgo, planeación estratégica, calidad, evaluación de servicios, auditorías internas, evaluación externa de información, son asumidos y llevados a la práctica permanentemente.

A la BCU, como parte activa de la UNACH, le concierne encauzar su trabajo automatizando todos sus procesos internos. Para ello ha creado áreas de autoaprendizaje y ha colocado acceso a Internet fijo e inalámbrico en sus cubículos y módulos de estudios, salas de lectura, área de computo, biblioteca virtual; así proporciona el acceso a la producción científica de los profesores e investigadores, creando un repositorio de materiales docentes; ofreciendo servicios *online* de préstamo, de información y referencia, entre otros.

Ofrece orientación para el acceso a los recursos informativos, favorece el entrenamiento y las habilidades de investigación, expande un programa permanente de desarrollo de habilidades informativas a través del curso taller uso y manejo de los recursos electrónicos de que dispone la UNACH y los recursos electrónicos que recibimos a través de CONRICYT.

En 2014 se ha dio inicio a la segunda fase de modernización con la biblioteca virtual, para después continuar con la planta baja o primer nivel de la BCU. En el cuarto año de gestión de la presente administración la biblioteca, su comunidad de usuarios y la sociedad chiapaneca en general nos hemos visto altamente impactados por los servicios, las instalaciones, los recursos electrónicos y el material documental de que dispone este centro de recursos para el aprendizaje.

¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS Y COLECCIONES QUE OFRECE LA BCU DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA?

Con la modernización de la BCU, se siguen ofreciendo los servicios de préstamo en sala, a domicilio, préstamo de cubículos, módulos de estudio, salas informales de estudio, servicio de Internet fijo e inalámbrico, cámaras de seguridad, acceso a recursos electrónicos, información y orientación bibliográfica, servicios de reprografía, equipo de computo fijo y móvil, pantallas LCD, pantallas touch sistema automatizado de Aleph, biblioteca virtual, formación de usuarios para el desarrollo de habilidades informativas; visitas guiadas, horario nocturno de 24 horas en periodos de exámenes ordinarios y extraordinarios.

En el nivel uno o planta baja se encuentran la colección de consulta, el acervo general, la colección Chiapas, el INEGI y la mapoteca. En el tercer nivel tenemos ubicada a la hemeroteca, el área de tesis, la biblioteca virtual con acceso a los recursos electrónicos por CONRYCIT y los recursos electrónicos por suscripción UNACH.

En 2012 la BCU “Carlos Maciel Espinosa” apertura tres nuevas áreas que están correspondidas con los servicios bibliotecarios que ofrece la biblioteca. El primero es el departamento de servicios de Información especializada, cuyo propósito es coadyuvar en la solución de las necesidades informativas académicas de los profesores (as) e investigadores (as) a través de los recursos documentales, herramientas electrónicas y digitales.

Este departamento proporciona el servicio de asesorías en la búsqueda de información especializada en bases de datos referenciales y de texto completo local, nacional, regional, nacional e internacional a través de la Biblioteca Digital (EBSCO, CUDY, CONRICYT, REMBA, REBIS, entre otros). Está dirigido a profesores, investigadores y tesis de Posgrado.

Se apertura una colección especial denominada “Producción Científica en la UNACH”, integrada con la producción académica, investigación científica de los Cuerpos Académicos (CA) de las diferentes DES, Centros e Institutos de nuestra máxima Casa de Estudios. Con ello se pretende difundir la producción académica en la universidad en formato impreso y electrónico en la página web de la BCU, Biblioteca Virtual y en los medios sociales Facebook y Twitter.

La Oficina de Diseño Gráfico, que trabaja todo lo relacionado con el diseño gráfico de los eventos académicos, culturales y de difusión de la biblioteca. Su propósito es el de innovar la comunicación hacia la comunidad universitaria de la UNACH por medio de la visualización gráfica en la página web www.biblioteca.unach.mx, en Facebook y Twitter.

¿QUIÉNES INTEGRAN LA COMUNIDAD DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA Y DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO?

La comunidad de usuarios de la BCU y del sistema bibliotecario son estudiantes, profesores e investigadores; trabajadores administrativos de la universidad autónoma de Chiapas; estudiantes de otras instituciones educativas públicas y privadas; oficinas gubernamentales municipal y estatal, y la sociedad chiapaneca en general. Entre la comunidad de usuarios de la UNACH, nos encontramos a las siguientes:

- Comunidad de usuarios de Ciencias Administrativas y Contables: Facultad de Contaduría y Administración, Campus I y IV.⁶
- Comunidad de usuarios Arquitectura e Ingeniería: Campus I.
- Comunidad de usuarios de Ciencias Sociales y Humanidades: Campus III, IV y II.⁷
- Comunidad de usuarios de Ciencias de la Salud: Campus II y IV.⁸
- Comunidad de usuarios Red de Centros Universitarios: Campus I y Campus IV.⁹
- Comunidad de usuarios de Ciencias Agropecuarias: Campus I y IX.¹⁰
- Comunidad de usuarios Enseñanzas de las Lenguas: Campus I, III y IV.¹¹
- Comunidad de usuarios de los Centros Universitarios para el Desarrollo: Campus III y I.¹²

La BCU, en apego al Modelo Educativo de la UNACH, promueve el concepto de aprendizaje basado en las competencias, donde las

-
- 6 Campus I corresponde a Tuxtla Gutiérrez. Campus IV, a la ciudad de Tapachula Córdoba y Ordoñez bien pueden ser facultades, escuelas, red de centros universitarios y centros universitarios para el desarrollo.
 - 7 Campus III, San Cristóbal de las Casas, Campus IV; Humanidades en Tapachula y Pedagogía Extensión Pijijiapan. Campus VI, Tuxtla Gutiérrez.
 - 8 Campus II: Medicina Humana; Centro Mesoamericano de Estudios en Salud Pública y Desastres (CEMESAD) en Tuxtla Gutiérrez. Campus IV: Escuela de Medicina Tapachula y Facultad de Ciencias Químicas.
 - 9 Centro de Biociencias: Tapachula; Facultad de Ciencias Agronómicas en Huehuetán; Centro Mexcalapa de Estudios Agropecuarios en Copainala.
 - 10 Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia; Centro Maya de Estudios Agropecuarios y la Coordinación de la licenciatura en Ingeniería Industrial en Arriaga, Chiapas.
 - 11 Escuela de Lenguas Tuxtla, Tapachula y San Cristóbal. Centro de Estudios para el Arte y la Cultura en Tuxtla Gutiérrez.
 - 12 Instituto de Estudios Indígenas, San Cristóbal de las Casas, Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal (CEDES) y el Centro de Estudios para la Construcción de Ciudadanía y la Seguridad (CECOCISE).

habilidades informacionales en la búsqueda y gestión de la información son una premisa indispensable y a la vez un desafío para las nuevas comunidades de estudiantes. Ése es el reto en el que habremos que seguir esforzándonos todos los que servimos en la Universidad Autónoma de Chiapas.

REFLEXIONES FINALES

Quiero expresar que 2014 fue un año histórico para la comunidad académica y administrativa de la Universidad Autónoma de Chiapas y de la sociedad en general. En sus cuarenta años tenemos una universidad consolidada, comprometida, competitiva y de calidad.

En 2014, la BCU Dr. Carlos Maciel Espinosa está celebrando su 30 aniversario, tenemos mucho que agradecerle a nuestra universidad, a la comunidad de académicos, a las academias, a la comunidad de estudiantes, a la comunidad de trabajadores su participación y colaboración en el desarrollo de esta gran biblioteca de y para los chiapanecos.

Son ellas y ellos quienes hacen posible que nuestra Universidad Autónoma de Chiapas cualesquiera que sean los indicadores de productividad académica que utilice, siga teniendo en sus aulas a las y los estudiantes universitarios más talentosos del Estado y a funcionarios que con profesionalismo, lealtad y compromiso contribuimos a que esos logros sean posibles.

En 2014 se ha dado inicio a la segunda fase de modernización de la biblioteca universitaria, que conlleva al mejoramiento y equipamiento de la biblioteca virtual y el área de colecciones electrónicas.

La función y gestión de la Dirección de Desarrollo Bibliotecario que me honro en presidir, está siendo la de guiar a las comunidades de usuarios a la información; a proporcionarles a los miembros de la comunidad académica herramientas para la investigación reflexiva. Nuestras bibliotecas y nuestros bibliotecarios estamos ejemplificando el ideal de una educación superior que combina el

conocimiento en profundidad de la comprensión contextualizada del saber humano.

Las bibliotecas son herramientas conceptuales que pueden llevar buscadores de conocimiento a los recursos impresos y electrónicos, tanto dentro como fuera de la biblioteca, para beneficio de la ciencia y la cultura.

Nuestra biblioteca central universitaria se sigue transformando para ser una institución que ofrecerá servicios de calidad y calidez a sus distintas comunidades de usuarios de la información.

En conclusión, cumpliendo con la responsabilidad social en nuestro campo, asumida hace treinta años y en función de los objetivos de la DDB, estamos en el mejor momento para dar inicio a una línea de investigación y docencia sobre las comunidades de usuarios de la universidad, centrada en las necesidades de información y comportamiento informativo. Como bien lo ha expresado la doctora. Sueli do Amaral en este seminario: “[...] es importante identificar quienes son nuestros usuarios, pero además entenderlos y si realmente nuestros usuarios son consumidores”.¹³

Esto nos facilitaría la toma de decisiones, la aplicación del mercadotecnia y de la gestión de la calidad total para la mejora de la prestación del servicio en la Biblioteca Central Universitaria Dr. Carlos Maciel Espinosa y las Bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Chiapas.

BIBLIOGRAFÍA

Calvo Fonseca, José Rodolfo. *Dr. Manuel Velasco Suarez: Fundador de la UNACH: escritos académicos*. Tuxtla Gutiérrez Chiapas: Organización Editorial Chiapas Hoy, 2014.

-
- 13 “Mercadotecnia y estudios de usuarios para identificar y satisfacer las necesidades de información”. En IX Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información: El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades. 13 de marzo, 2014. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Chiapas. Congreso. Periódico Oficial del Gobierno de Chiapas/
LXV Legislatura: Honorable Congreso del Estado de Chiapas:
4, 2014.

Dirección de Desarrollo Bibliotecario. Plantilla de personal.
UNACH, 2014.

López Cuevas, Agustín. *Crónica de la Universidad Autónoma de
Chiapas*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, 1998.

Serrano Cansino, Dolores. "Semblanza Histórica". En *Vida Univer-
sitaria*, 1992.

UNACH. Proyecto Académico 2010-2014: generación y gestión para
la innovación. /Jaime Valls Esponda. México, 2011. 170 p.

Los Estudios de Usuarios en Uruguay: una perspectiva comparativa de las comunidades investigadas, 1992-2014

MARTHA SABELLI
Universidad de la República

INTRODUCCIÓN

Las investigaciones tienen un anclaje en una visión contemporánea de la Bibliotecología/Documentación/Ciencia de la Información atenta a las problemáticas de los individuos como personas y de los grupos sociales viviendo el fenómeno de la información en sociedades complejas como lo son, sin duda, los seres humanos. De allí, la interdisciplinariedad creciente y enriquecedora de los referentes teóricos y metodológicos, así como la constitución de los equipos de investigación.

Los cambios y las dinámicas de los distintos aspectos y etapas de los flujos de información y comunicación en un entorno socioeconómico, cultural e histórico impactado por la sociedad de la información y las TIC conlleva a la existencia de las comunidades de ciudadanos que deben enfrentar nuevas y más profundas “brechas informativas”. Éstas, en general, no son abordadas como merecen por parte de las políticas públicas de información hacia el ciudadano en América Latina, centradas mayormente en superar las brechas digitales.

Los estudios de usuarios hoy día denominados por la academia internacional como estudios de comportamiento informativo (*information behavior*) son entendidos por esta línea de investigación como un camino a transitar en el logro de una mejor interpretación de nuestros distintos tipos de comunidades de usuarios en sus comportamientos y prácticas de información.

Los proyectos de investigación a presentar fueron seleccionados en convocatorias de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) de la Universidad de la República de Uruguay, Udelar (4) implementados en la ex Escuela Universitaria de Bibliotecología (EUBCA), actual Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación, creada en diciembre del 2013; Programa de Desarrollo Académico de la Información y Comunicación-Prodic de la Universidad de la República (1), el fondo Prof. Clemente Estable del Ministerio de Educación y Cultura (1) y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID/IDRC) de Canadá (1) presentados y desarrollados en el Centro de Informaciones y Estudios del Uruguay (CIESU).

Cronológicamente son los siguientes:

- Proyecto Usuarios en Ciencias Sociales de la Red IDIN (International Development Information Network), seleccionado y apoyado por la División de Ciencias de la Información del CIID/IDRC, coordinado por CLACSO (Comisión Latinoamericana de Ciencias Sociales). 1992-1993, Departamento de Investigación en Información y Documentación del CIESU. Responsable: Martha Sabelli, investigadora asociada Cristina Pérez Giffoni y asesora en metodología Constanza Moreira.
- Proyecto Estudio sobre Necesidades, Uso y Producción de Información de los Trabajadores del Sector Metalúrgico y Ramas Afines (UNTMRA), seleccionado y apoyado financieramente por la CSIC, 1994-1996, EUBCA, responsables Cristina Pérez Giffoni y Martha Sabelli, asesorías en la temática Ana Pioli y en la metodología José Enrique Fernández.
- Proyecto Fortalecimiento de la Metodología de la Educación a Distancia Aplicada al Desarrollo de Sistemas

Lecheros, seleccionado y financiado por la CSIC, 1996-1999, EUBCA, responsables Martha Sabelli y María Cristina Pérez Giffoni, investigador asistente Paulina Szafran Maiche.

- Proyecto Informarse para Decidir: las Necesidades y Uso de la Información en el Entorno del Desarrollo de la Ciencia y Tecnología, seleccionado y apoyado financieramente por el Fondo Prof. Clemente Estable, 1997-1998, Departamento de Investigación en Información y Documentación del CIESU, responsable Martha Sabelli, investigadora asociada María Cristina Pérez Giffoni, asesor en metodología José Enrique Fernández, asesora en C y T Gisela Argenti, investigadora asistente Paulina Szafran Maiche.
- Proyecto Uso de Información Electrónica por los Académicos de la Universidad de la República: Efectos y Perspectivas, seleccionado y financiado por la CSIC (Proyectos I+D), 2000-2002, EUBCA, responsables María Cristina Pérez y Martha Sabelli, asesor en metodología José Enrique Fernández, colaboradores Paulina Szafran Maiche y Julio Castro.
- Proyecto Hacia la Construcción de Servicios de Información a la Comunidad: Estudio del Acceso y Uso de Información por las Mujeres de Contextos Desfavorables (Zona 9 de Montevideo), seleccionado y financiado por la CSIC, 2008-2010, EUBCA, responsable Martha Sabelli, investigadora asociada y asesora en género Verónica Rodríguez Lopater, investigadora asociada Ingrid Bercovich, investigadora asistente Paulina Szafran Maiche y becarios estudiantes Liliana Chávez, Graciela Mallet, Jimena Núñez, Lucia Valeta y Diego Aguirre.
- Proyecto Las Estrategias de Información y Comunicación Centradas en los Jóvenes y Adolescentes en el Ámbito de la Salud: Análisis y Propuestas (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo), 2010-2012, continúa 2014, seleccionado, financiado y desarrollado en el Prodic, responsables Martha Sabelli y Jorge Rasner. Se sugiere ver el equipo de investigación en (Sabelli 2013, 97).

Lograr resumir en este capítulo los referentes teóricos que han sustentado las investigaciones es un desafío difícil de superar. Optamos por una sucinta mención a las perspectivas o metateorías y sus principales teóricos, remitiendo a las publicaciones de nuestra autoría y coautoría citadas en la bibliografía.

Las investigaciones se adhieren desde su inicio, en el año 1992, a los enfoques centrados en el usuario, denominados “paradigmas alternativos” por B. Dervin y M. Nilan, y específicamente en los aportes del *sense-making* y sus enfoques constructivistas y los modelos de Tom Wilson, el “maestro” de este campo disciplinario, con sus contribuciones a las distintas fases y dimensiones del fenómeno de las necesidades y comportamiento informativo. Sin duda, la teoría del análisis del dominio de B. Hjørland y otras perspectivas del sociocognitismo de mediados de los noventa en adelante han contribuido con sus ideas y métodos. Hacia los años 2000 y en especial en los proyectos mencionados a partir del 2008, hemos recibido importantes enfoques desde las perspectivas contemporáneas, etnográficas y fenomenológicas. Especialmente, de los teóricos de países nórdicos con los modelos de R. Savolainen (Elis, everyday life information seeking), S. Talja y otros; desde teóricos de Estados Unidos: K. Fisher y colaboradores, J. Hersberger y E. Chatman. Por último, el modelo NEIN del doctor Juan José Calva del IIBI nos ilustra y acompaña en las investigaciones del seminario.

TIPOLOGÍA DE LAS INVESTIGACIONES EN COMPORTAMIENTO INFORMATIVO 1992-2014: COMUNIDAD DE USUARIOS, ALCANCE TERRITORIAL, EQUIPOS Y FECHAS

Los usuarios de información han sido categorizados por especialistas del área; entre ellos destacamos los siguientes. Sanz Casado considera el investigador y el docente (científicos, expertos, tecnólogos, científicos sociales y humanistas); usuario de la industria; usuario administrador, planificador y político; y el usuario

ciudadano de a pie u hombre de la calle;¹ Rey Martin diferencia entre las tipologías en desuso: regulares o habituales, ocasionales y cautivos, y las actuales: remotos o no presentes, potenciales, no usuarios, los *stakeholders* o grupos de interés y los usuarios externos y los internos;² Mónica Izquierdo utiliza criterios socio-demográficos y criterios psico-sociológicos y realiza una categorización exhaustiva.³

Finalmente, nos adherimos a la clasificación de los usuarios reales y potenciales de Juan José Calva González basadas en la edad (niños, adolescentes, adultos); según sus roles profesionales y/o laborales (comunidades académicas y científicas, comunidades de industriales, comunidades de políticos, administradores y planeadores), y público en general, y algunas específicas como son las comunidades agrícolas.⁴ Resultan de gran interés la expuesta por la colega Isabel Villaseñor Rodríguez publicada en este libro.

La tipología que utilizamos en nuestro análisis es la siguiente según los proyectos de investigación:

Ámbito académico y científico

- Investigadores y asesores en Ciencias Sociales a nivel mundial.
- Investigadores de la Universidad de la República, Uruguay

1 Sanz Casado, Elías, *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

2 Rey Martin, Carina, "Usuaris: Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant", en *Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*, Item 50, pp. 88-101, 2009.

3 Izquierdo Alonso, Mónica, "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas, en *Investigación Bibliotecológica: archivología, bibliotecología e información*, v. 13, n. 26, pp. 112-134, 1999.

4 Calva González, Juan José, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM/CUIB, 2004, pp. 191-196.

Ámbito de los decisores políticos y de gestión

- Decisores en Ciencia y Tecnología.

Contextos de trabajadores

- Trabajadores sindicalizados del sector metalúrgico
- Pequeños productores lecheros.

Contextos socioeconómicos desfavorables

- Jóvenes mujeres en situación vulnerable.
- Adolescentes en situación vulnerable y los servicios de atención primaria de salud.

COMUNIDADES ACADÉMICAS Y CIENTÍFICAS

El Proyecto Usuarios en Ciencias Sociales de la Red IDIN⁵ estuvo dirigido a la comunidad internacional de usuarios de la Red IDIN (International Development Information Network) integrada por investigadores en ciencias sociales en cinco regiones en el mundo: Asia y el Pacífico, África, América Latina, Europa y Países Árabes.

El Proyecto Uso de Información electrónica por los académicos de Udelar⁶ abarcó la comunidad de investigadores-docentes de la Universidad de la República de Uruguay (Udelar),⁷ considerando la calidad de docente-investigador de las Facultades y demás servicios (escuelas e institutos).

5 En adelante se cita en el texto como Proyecto IDIN.

6 En adelante se cita en el texto como Proyecto *Académicos de Udelar*.

7 En adelante Udelar.

COMUNIDADES DE DECISORES POLÍTICOS Y GESTORES

El Proyecto Informarse para decidir las necesidades y el uso de información en el entorno del desarrollo de la CyT⁸ abordó un universo nacional conformado por los productores, intermediarios y usuarios de la información científica y tecnológica pertenecientes al Ministerio de Educación y Cultura (MEC), el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICYT),⁹ Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), Udelar, Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA), Comité de Calidad y la Cámara de Industria del Uruguay; es decir, los decisores en el área de la CyT más involucrados con la creación y/o utilización de indicadores.

COMUNIDADES DE TRABAJADORES INDUSTRIALES

El Proyecto Estudio de necesidades, uso y producción de información de los trabajadores del Sector Metalúrgico y Ramas Afines (UNTMRA)¹⁰ estudió a trabajadores del sector metalúrgico sindicalizados de la capital de Uruguay, Montevideo.

COMUNIDADES DE PEQUEÑOS PRODUCTORES FAMILIARES RURALES

El Proyecto Estudio de Necesidades, Demandas y Uso de Información de los Productores Lecheros¹¹ se enfocó la indagación en el trabajador rural de los tambos¹² y a su familia.

8 En adelante se cita en el texto como Proyecto Decisores en CyT.

9 Actualmente Conicyt - Consejo Nacional de Innovación, Ciencia y Tecnología.

10 En adelante se cita en el texto como Proyecto Trabajadores metalúrgicos.

11 En adelante se cita en el texto como Proyecto Productores Lecheros.

12 *Tambos* es la denominación uruguaya a las unidades rurales de producción lechera.

COMUNIDADES DE JÓVENES EN SITUACIÓN VULNERABLE

El proyecto Hacia la Construcción de Servicios de Información a la Comunidad: Estudio del Acceso y Uso de Información por las Mujeres de Contextos Desfavorables¹³ centró su estudio en adolescentes y jóvenes mujeres en situación vulnerable en una zona de la capital Montevideo, caracterizada por la concentración de asentamientos precarios.¹⁴

El proyecto Las Estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud: análisis y propuestas (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)¹⁵ indagó con un enfoque interdisciplinario a comunidades de adolescentes de contextos desfavorables y personal de salud del primer nivel de atención del SNIS.

Concluyendo, la línea de investigación abarcó diversas comunidades de usuarios con una orientación a partir del 2008 hacia jóvenes y adolescentes de contextos desfavorables como ciudadanos en situación vulnerable y los flujos de información y comunicación con los mediadores sociales de información. Este eje está estrechamente relacionado con la situación de los jóvenes denominados *nini* (no estudian ni trabajan).

El alcance territorial fue nacional en la mayoría de los proyectos, excepto el Proyecto internacional de la Red IDIN. Cinco de ellos se concentran en la ciudad capital Montevideo y uno en una zona rural en el interior del país. Los equipos de investigación se integraron por investigadores y estudiantes de Bibliotecología/Documentación/Ciencia de la Información, asesores en metodología de la investigación social (sociólogos) y, en algunos proyectos, por especialistas en la temática. Cabe destacar el estrecho contacto y

13 En adelante se cita en el texto como Proyecto Mujeres e información inclusiva.

14 Los asentamientos precarios son denominados en otros países como *chabolas*, *villas miserias*, *favelas*.

15 En adelante se cita en el texto como Proyecto Información y comunicación en salud y adolescentes.

los intercambios con informantes calificados de cada ámbito estudiado. El proyecto 2010-2012, que continúa en los años siguientes, se caracteriza por una muy interesante y enriquecedora interdisciplinariedad entre las Ciencias de la Información, Comunicación e Ingeniería en Computación.

En la siguiente tabla se resumen las comunidades de usuarios según proyectos, alcance territorial, equipo y fechas.

Tabla 1. Comunidades de usuarios

Proyecto de investigación	Comunidad de usuarios	Alcance territorial	Equipo	Fecha
Proyecto Usuarios en Ciencias Sociales de la Red IDIN (International Development Information Network) Institución: CIESU	IDIN- Investigadores en Ciencias Sociales	Internacional 5 regiones: Asia y el Pacífico, África, América Latina, Europa, Países Árabes	Bibliotecología/ CI Asesor en metodología	1992-1993
Proyecto Uso de Información electrónica por los académicos de Udelar Institución: EUBCA	Académicos de la Universidad de la República- Udelar	Nacional Montevideo	Bibliotecología/ CI Asesor en metodología	2000-2002
Comunidades de políticos, administradores y planeadores				
Proyecto Informarse para decidir: las necesidades y uso de información en C y T. Institución: CIESU	Decisiones en C y T	Nacional	Bibliotecología/ CI Asesor en C y T. Asesor en metodología	1996
Comunidades de trabajadores industriales				
Proyecto Estudio de necesidades, uso y producción de información de los trabajadores del Sector Metalúrgico y Ramas Afines (UNTMRA).	Trabajadores metalúrgicos	Nacional Montevideo	Bibliotecología/ CI Asesor en metodología	1994-1996
Comunidades de pequeños productores familiares rurales				
Proyecto Estudio de necesidades, demandas y uso de información de los productores lecheros	Pequeños productores lecheros (tamberos)	Nacional Interior-Zona rural	Bibliotecología/ CI Equipo de Fac. de Veterinaria	1996-1999

Comunidades de jóvenes en situación vulnerable				
Proyecto Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (zona 9, Montevideo)	Jóvenes mujeres en situación vulnerable	Nacional Montevideo- Zonas de contextos críticos	Bibliotecología/ CI Sociología	2008-2010
Proyecto Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud (RAP-ASSE, zona 9 de Montevideo)	Adolescentes en situación vulnerable y los servicios de atención primaria	Nacional Montevideo- Zonas de contextos críticos	Bibliotecología/ CI Comunicación Antropología Ingeniería en Computación...	2010-2012 Cont. 2013

Fuente: Elaboración propia.

OBJETIVOS DE LAS INVESTIGACIONES

Los propósitos y objetivos de los proyectos a exponer sucintamente deben comprenderse en una doble dimensión, la inherente a las perspectivas teórico-metodológicas expuestas sobre el campo de comportamiento informativo, y la propia de cada situación-problema identificado en una comunidad de usuarios específica. Esta última debe guiar el alcance de las preguntas de investigación y la unidad de análisis, pues es donde emergen las barreras, los conflictos y los facilitadores del fenómeno de la transferencia y flujo de la información y, en suma, en los contextos de los individuos como sujetos objeto de investigación en su entorno familiar, social, y laboral, en su vida cotidiana y en su rol como ciudadano.

Proyecto IDIN

El propósito principal consistió en aportar elementos para la definición de productos y servicios más adecuados a las características y necesidades del sector de las Ciencias Sociales. Los objetivos

formulados por el proyecto fueron los siguientes: diagnosticar las necesidades de información y caracterizar el comportamiento en la búsqueda y el uso de información de los usuarios de IDIN; identificar los servicios y productos de información requeridos por los usuarios, y proponer productos y servicios de información con valor agregado a ser considerados por IDIN y que mediante un plan de promoción difundieran su uso a todas las regiones.

Una muestra básica pretendió obtener conocimiento de las necesidades, comportamientos y características de usuarios a nivel internacional; cómo se satisfacen las necesidades existentes; canales y fuentes formales e informales que utiliza, así como problemas encontrados en el uso de información, necesidades no satisfechas y formas posibles de mejorar la situación.

Proyecto Académicos de Udelar

Se inició una línea de investigación que, centrada en la relación investigación académico-información electrónica, apuntara a una mejor interpretación y comprensión del trabajo intelectual de la comunidad académica global de Udelar y de sus características específicas en las diferentes áreas disciplinarias que la conforman. Se buscó contribuir a definir la naturaleza de la influencia del uso de redes electrónicas en la generación de nuevo conocimiento, en el uso de información y en la comunicación formal e informal de los investigadores científicos en un contexto universitario.

Específicamente: identificar la disponibilidad de información electrónica en el medio académico universitario uruguayo; analizar el impacto de las TIC sobre el comportamiento de uso de información para la generación de nuevo conocimiento; detectar los tipos de redes personales en los que el docente / investigador está inserto; analizar facilitadores y bloqueadores del uso de información electrónica en diferentes disciplinas universitarias; y brindar a las unidades de información y computación de Udelar un diagnóstico de la situación de la problemática y del comportamiento de uso de información de la comunidad académica ante las ofertas tecnológicas de los inicios del 2000.

Proyecto Decisores en CyT

Este proyecto buscó contribuir a la mejora del funcionamiento del Sistema Científico y Tecnológico uruguayo y promover la incorporación de información estadística y de indicadores al proceso de toma de decisiones que ese sistema implica. Se centró en las necesidades y comportamientos de quienes toman decisiones en CyT, y en los asesores directos del área, eventuales beneficiarios de los datos estadísticos e indicadores, y se propuso identificar la visión de los distintos actores involucrados en el proceso de producción y uso de esa información, sus relaciones y posibles brechas, lagunas e interrupciones en el circuito de información.

Proyecto Trabajadores del Sector Metalúrgico

Los objetivos generales de la investigación fueron los siguientes: aportar a la definición de una política sindical mediante el conocimiento de los trabajadores del sector metalúrgico, en tanto demandantes y proveedores de información especializada; articular un espacio de trabajo para promover los vínculos entre trabajadores, sindicatos y sector académico; contribuir al desarrollo tecnológico del sector productivo, optimizando la generación y uso de información por parte de los trabajadores metalúrgicos.

Entre los objetivos específicos destacan: identificar necesidades, intereses y hábitos de los trabajadores en relación con la información referida al ámbito social-laboral, tecnológica y sindical; conocer en forma sistemática los distintos aspectos que intervienen en la motivación por el uso de información; determinar obstáculos y grados de satisfacción en el acceso a la misma; definir productos y servicios más adecuados para responder a las necesidades de información detectadas, colaborando en la identificación, selección y caracterización de las bases de datos a diseñar y de otros productos y servicios que respondan a las necesidades diagnosticadas y que sean adecuadas a su contexto de uso.

Proyecto Productores Lecheros

Este proyecto pretendió ayudar a resolver, a través del acceso y el uso de información, problemas particulares del tambero y su familia; específicamente, promover el uso de información y de documentación en los productores familiares y asalariados del tambo bovino para contribuir a la incorporación y aplicación de conocimiento y nuevos comportamientos al proceso productivo de este sistema lechero.

Proyecto Mujeres e Información Inclusiva

Aquí se focalizó la investigación en los sectores más vulnerables de la sociedad uruguaya, las mujeres jóvenes y adolescentes en situación crítica, procurando identificar políticas y acciones de programas y servicios públicos y privados dirigidos a promover y facilitar el acceso, uso y apropiación de la información por la ciudadanía de contextos desfavorables; analizar los obstáculos y barreras por un lado, y los facilitadores por otro, de la inclusión de las mujeres en el flujo y apropiación de información; estudiar sus necesidades y comportamientos en la búsqueda, acceso y uso de recursos de información; conocer e interpretar la percepción de las destinatarias y los mediadores (personal de la salud, trabajadores sociales, maestros, psicólogos, etcétera) de los servicios sociales de la zona.

Proyecto Información y Comunicación en Salud y Adolescentes

Se aspiró a generar conocimiento genuino sobre el acceso, flujos, uso y apropiación de información y comunicación en los sectores sociales más vulnerables en el Uruguay, continuando en este sentido el proyecto anteriormente mencionado, con la meta de promover, por un lado, políticas públicas de información y comunicación que aprovechen las TIC y sistemas disponibles en el Portal del Estado y programas de inclusión digital implementados en el país; y por otro, las nuevas políticas sanitarias del SNIS.

METODOLOGÍAS

Los métodos y las técnicas seleccionadas tienen estrecha relación con la perspectiva teórica que orienta la mirada investigativa y, a la vez, con la vivencia *desde dentro* de la problemática emergente y las preguntas que despierta. El proceso del diseño de los proyectos tiene un anclaje inmanente en las etapas previas, o sea, el estrecho contacto y empatía con los sujetos objeto de investigación y quienes pueden apoyarnos en un proceso de interacción esencial en la construcción de la investigación.

Proyecto IDIN

La encuesta auto-administrada aplicada en las cinco regiones fue apoyada por los nodos regionales de la Red IDIN, encargados de distribuirla y recibirla.

Se recogieron 145 respuestas, según los siguientes números: América Latina: 58, Asia y el Pacífico: cinco, Europa: 26, África: 22, y Países Árabes: 34. En Uruguay y Argentina se aplicó la encuesta en una entrevista personal.

El formulario de encuesta incluyó: 1. Datos del encuestado; 2. Usos y necesidades de información; 3. Uso y necesidades de información en una experiencia; y 4. Propuestas de cambio. Los datos recolectados se codificaron y tabularon en DBase para su posterior procesamiento automático con el paquete utilitario SPSS. Cabe destacar que la tercera parte sobre “Uso y necesidades de información en una experiencia personal” planteó la técnica de incidente crítico a través de la descripción secuencial por parte del encuestado de una situación problemática en la búsqueda de información, ocurrida en los últimos seis meses.

Proyecto Académicos de Udelar

Se aplicó una encuesta en forma personal por integrantes del equipo de investigación y estudiantes de Bibliotecología a una muestra intencional de 151 docentes de los dieciocho servicios de Udelar

(trece facultades, dos escuelas, dos institutos y una licenciatura). La unidad de análisis fue el individuo con calidad de docente-investigador. El formulario de encuesta incluyó 62 ítems de preguntas abiertas y cerradas, abarcando datos sobre el entrevistado, tipo de comunicación electrónica utilizada y frecuencia de uso; acceso a los servicios; capacitación recibida; publicaciones propias en medios electrónicos; y un incidente crítico. Para el procesamiento automático de los datos se utilizaron planillas Excel. También se realizaron entrevistas en profundidad y análisis bibliográfico y documental.

Proyecto Decisores en CyT

En primer término, se realizaron catorce entrevistas a informantes calificados de Udelar, Conicyt, Ministerio de Industria, Comité Nacional de Calidad, OPP, Instituto de Estadística (INE) e INIA. Se diseñaron y aplicaron pautas de entrevistas en profundidad a doce decisores de la Udelar, OPP, MEC, Conicyt, Comité Nacional de Calidad, INIA y Cámara de Industrias, en procura de una aproximación a la descripción de situaciones problemáticas que desencadenan la búsqueda y uso de información y al contexto en que se daba ese proceso. A partir de los resultados del análisis cualitativo de las entrevistas, se implementaron tres grupos focales: de intermediarios de unidades de información (bibliotecas y centros de documentación) del área de CyT, el segundo y tercero se integraron con generadores de información estadística y/o indicadores de CyT, y tomadores de decisión en el área, de Udelar (segundo) y MEC, Conicyt, INIA e Instituto de Investigaciones Biológicas Clemente Estable (tercero).

Proyecto Trabajadores del Sector Metalúrgico

El método de obtención de datos consistió en una encuesta a 79 trabajadores mediante entrevista, enriquecida por entrevistas en profundidad a dirigentes sindicales en calidad de informantes calificados. La encuesta se estructuró en las siguientes áreas: 1. Datos de identificación (personales, demográficos, de contexto laboral

y de formación); 2. Opiniones generales sobre la información; 3. Información sindical y laboral: necesidad, acceso, medios; 4. Información técnica: necesidad, acceso, medios; 5. Información empresarial: necesidad, acceso, medios; 6. Uso de información; 7. Producción propia y flujo de información; 8. Uso de tecnología, y 9. Barreras en el acceso. Los datos recogidos se codificaron y tabularon para su procesamiento automático con el paquete estadístico SPSS.

Proyecto Productores Lecheros

Se diseñaron los formularios y las pautas de entrevista después de un diálogo fluido en varias reuniones con el equipo de la Facultad de Veterinaria que conocía la comunidad y, por tanto, transmitió la visión que tenía de los tamberos y su contexto sociocultural. Las variables definidas sobre los productores se vinculan a aspectos demográficos, de formación, ocupacionales, sociológicos (interacción con instituciones y grupos locales), del entorno, motivaciones, de vinculación con los sistemas formales e informales de información.

La recolección de datos se realizó mediante visitas a las unidades productoras, observando al productor y su familia en su medio laboral y habitacional. Mediante la elaboración de encuestas con entrevistas semi-estructuradas personales y grupales, aplicadas a una muestra básica, se obtuvo conocimiento de la imagen que tenía el productor lechero sobre la información, su relación con la misma, sus necesidades, comportamientos y satisfacción de las necesidades, uso de fuentes y canales formales e informales, problemas y obstáculos encontrados y las formas posibles de mejorar la situación. Las entrevistas en su mayoría tuvieron carácter grupal. Paralelamente, se entrevistaron informantes calificados vinculados a instituciones que se visualizaban como agentes de apoyo a la difusión y transferencia de información, promoviendo la participación de la comunidad.

Proyecto Mujeres e Información Inclusiva

La estrategia planteada para este estudio comprensivo fue un tratamiento cualitativo sobre modalidades y frecuencia de acceso y uso de recursos de información por mujeres jóvenes y adolescentes en la zona de contextos desfavorables seleccionada en Montevideo. Las fuentes de carácter cualitativo utilizadas fueron: entrevistas en profundidad a mediadores sociales, una encuesta cuali-cuantitativa y grupos focales.

La metodología y las técnicas utilizadas se expusieron en el VI Seminario de Usuarios de Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades y en la XVII Reunión de Bibliotecarios de la Península de Yucatán, marzo del 2011 y están descriptas y analizadas en el libro que recoge las ponencias,¹⁶ y en la publicación del informe final del proyecto.¹⁷

Proyecto Información y Comunicación en Salud y Adolescentes

Los métodos y las técnicas utilizados, básicamente cualitativos, fueron expuestos en el VIII Seminario de Investigación sobre Usuarios de la Información. El fenómeno de las necesidades de información en diferentes comunidades, Universidad Autónoma de Nayarit, marzo de 2013¹⁸ y en la publicación del informe final del proyecto.¹⁹

16 Sabelli, Martha, "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay", en Juan José Calva González (coord.), *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*, México: UNAM /IIBI, 2013, pp.77-104

17 Sabelli, Martha y Rodríguez Lopater, Verónica (comp.), *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Montevideo: CSIC, Universidad de la República, 2012.

18 Sabelli, Martha, *Op. cit.*, 2013.

19 Sabelli, Martha y Rasner, Jorge, *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo: CSIC. Udelar, 2015, pp.

En la tabla de la página siguiente se presenta una síntesis de las metodologías.

Tabla 2. Metodología de las investigaciones

Proyecto de investigación	Metodología	Técnicas de recolección de datos
Proyecto Usuarios en Ciencias Sociales de la Red IDIN (International Development Information Network) Institución: CIESU	Apoyada por los nodos regionales. Encuesta en las cinco regiones 145 respuestas América Latina: 58 Asia y el Pacífico: 5 Europa: 26 África: 22 Países Árabes: 34	Formulario de Encuesta: Datos del encuestado Usos y necesidades de información Uso y necesidades de información en una experiencia
Proyecto Uso de Información electrónica por los académicos de Udelar Institución: EUBCA	Encuesta a muestra de docentes-investigadores de los 18 servicios. Muestra: 151 entrevistados.	62 ítems, abarcando datos sobre el entrevistado, tipo de comunicación electrónica utilizada y frecuencia de uso: acceso a los servicios; capacitación recibida; publicaciones propias en medios electrónicos; incidente crítico
Proyecto Informarse para decidir: las necesidades y uso de información en el entorno del desarrollo de la C y T.	Entrevista en profundidad y 3 Grupos Focales	
Proyecto Estudio de necesidades, uso y producción de información de los trabajadores del Sector Metalúrgico y Ramas Afines (UNTMRA).	Reuniones y entrevistas en profundidad con dirigentes del sindicato UNTMRA. Encuesta mediante entrevistas a 79 trabajadores.	Preguntas sobre: datos de identificación, opiniones generales, información sindical y laboral, información técnica, información empresarial, uso de información, producción de información, uso de TIC. Codificación y proc. SPSS

Proyecto Estudio de necesidades, demandas y uso de información de los productores lecheros	Observación de la zona de las comunidades estudiadas. Entrevistas semi-estructuradas a miembros de las familias, mayormente grupales.	El productor y su familia como unidad DE ANÁLISIS. Preguntas sobre aspectos socio-demográfico, del entorno, motivacionales, de vinculación con sistemas formales e informales de información y necesidades de información.
Proyecto Estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9, Montevideo)	Entrevistas en profundidad a mediadores sociales. Encuesta a 101 mujeres jóvenes. Grupos focales. Análisis de documentos	22 entrevistados, preguntas abiertas: servicios y recursos de información de la zona, rol de las bibliotecas y telecentros. Encuesta a las mujeres: necesidades, vida cotidiana, uso del ocio, uso de TIC. Grupos focales diferenciados de jóvenes madres y adolescentes.
Proyecto Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)	Entrevistas en profundidad a mediadores del personal. Observación en salas de espera Encuesta 50 adolescentes Talleres con adolescentes	Enfoque interdisciplinario entre investigadores de la B/Cl. Comunicación. Sociología e Ingeniería en Computación. Se diseñó un Portal Web "Tu Sitio Salud" con los resultados recogidos, y se evaluó en dos etapas de Talleres con adolescentes en forma participativa.

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, exponemos una breve reseña de los resultados más significativos de cada proyecto remitiendo para su ampliación a la publicación de Pérez Giffoni y Sabelli²⁰ y a las publicaciones ya mencionadas referidas a los dos últimos proyectos del período 2008-2014.²¹

20 Cirstina Pérez Giffoni y Martha Sabelli. *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en Uruguay*. Montevideo: EUBCA, Udelar, 2010.

21 Véase: Martha Sabelli y Verónica Rodríguez Lopater (comp.), *Op. cit.*, 2010 y Martha Sabelli y Jorge Rasner. *Op. cit.*, 2015.

Proyecto IDIN

Se propusieron recomendaciones a la Red IDIN para un mejor diseño de sus recursos electrónicos de información, tomando en cuenta la red de telecomunicaciones y transmisión de datos en las diferentes regiones hacia los inicios de los años noventa.

Proyecto Académicos de Udelar

Las conclusiones y la propuesta de escenarios futuros constituyeron una visualización de la situación de la relación entre la investigación y la información en Udelar en los inicios de los 2000. Sería interesante un estudio comparativo actual, debido a los cambios realizados a nivel del país y en Udelar al incorporar importantes fuentes de información electrónicas y detectarse un gran cambio en el comportamiento informativo de los investigadores en relación con las fuentes y los recursos electrónicos de información.

Proyecto Decisores en CyT

La investigación llegó a conclusiones sobre el diagnóstico y las propuestas sobre la información relativa a indicadores y/o datos estadísticos de CyT en Uruguay. Éstas se agruparon en función de variables relacionadas con el proceso de información y la percepción y expectativas de los principales actores involucrados: productores o generadores de datos estadísticos o indicadores; intermediarios o mediadores entre productores y, por último, los usuarios tomadores de decisiones en políticas de CyT (usuarios finales, reales o potenciales).

LAS PROPUESTAS ESTUVIERON CENTRADAS
EN APORTAR A UNA POLÍTICA DE INFORMACIÓN
EN EL ÁREA DE INDICADORES DE CYT.

Proyecto Trabajadores del Sector Metalúrgico

Se puso a disposición el análisis de los datos e indicadores capaces de aportar a la definición de una política de información sindical centrada en el trabajador como proveedor y demandante de información. Se trataba de un sector de usuarios, al menos potenciales, que tenía y tiene una alta necesidad de acceder y usar información y que no encontraba una respuesta satisfactoria a sus requerimientos.

Proyecto Productores Lecheros

Este proyecto de investigación-acción permitió diseñar e implementar recursos de información a partir del estudio de usuario realizado. Los resultados nos enfrentaron a una comunidad conformada por trabajadores independientes en unidades de producción familiar, con problemas económicos, tecnología tradicional, escaso acceso al conocimiento tecnológico y una situación de aislamiento. Se elaboraron boletines informativos denominados *Tambo informativo*, hojas informativas enviadas con los otros materiales del Curso a Distancia sobre Producción Lechera y actividades de promoción de la lectura. Aunque no estaba previsto en el proyecto, se crearon y donaron dos pequeñas bibliotecas con el nombre de Bibliotambos, conformadas por trescientos libros catalogados en una base de datos, organizados para su consulta y préstamo en una moderna estantería, a la escuela pública rural y a una cooperativa de productores lecheros de la zona, para ser usadas por las madres y los padres del tambo familiar. Estos recursos demostraron que si bien en general no eran consumidores de información escrita, si ésta se ofrece con el contenido, la forma adecuada y en el momento preciso, es bien recibida y valorada, y en

definitiva perciben un sentido sobre el papel que juega en la vida cotidiana y laboral.

Proyecto Mujeres e Información Inclusiva y Proyecto Información y Comunicación en Salud y Adolescentes

Los resultados de ambos proyectos, como se mencionó anteriormente, fueron expuestos y recogidos en libros publicados por el IIBI²² y coordinados por Juan José Calva González. Por tanto, sugerimos su consulta.

A MANERA DE CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

La línea de investigación aquí presentada ha tenido la posibilidad de desarrollarse durante un largo lapso en Uruguay, en forma continua e integrada a la docencia y la extensión universitaria. Por ello es necesario detenerse, aunque sea sucintamente, en la importancia de mantener más allá de las dificultades una actitud, vocación y entrega a la indagación en un campo disciplinar de relevancia para el crecimiento de la Bibliotecología/Documentación/Ciencia de la Información.

Este crecimiento es destacable en varios aspectos, uno de ellos es el reconocimiento por la comunidad académica al incorporar a los investigadores, y por tanto a la disciplina, en el área de las ciencias sociales del Sistema Nacional de Investigadores en Uruguay, como en otros países de la región. Otro a considerar es la interdisciplinariedad en las perspectivas o paradigmas teóricos y metodológicos, que promueven una mayor integración de equipos que provienen de diversas experiencias investigativas y formación académica.

22 Véase: Martha Sabelli, *Op. cit.*, 2013; Martha Sabelli y Verónica Rodríguez Lopater (comp.), *Op. cit.*, 2010; y Martha Sabelli y Jorge Rasner *Op. cit.*, 2015.

Asimismo, los proyectos han permitido compartir la experiencia no solamente a nivel nacional, sino intercambiar con investigadores en el exterior, en eventos como el ISIC (The Information Behavior Conference) y en especial, poder participar de un Grupo de investigadores de México, España y Brasil, en el Seminario de Usuarios de Información coordinado por el doctor Juan José Calva González del IIBI, y emprender a partir de marzo del 2014 el proyecto comparativo “Las necesidades de información de la comunidad bibliotecológica a nivel de las Licenciaturas en México, España, Brasil y Uruguay (2014-2015)”. Esperamos poder difundir en próximas publicaciones los resultados de la primera etapa de la investigación del 2014 y continuar profundizando los fecundos intercambios con los investigadores de la región.

Finalmente, y volviendo a nuestra introducción, confiamos en que la producción académica pueda incidir en la autoconstrucción de información por las personas y las comunidades, en el marco de políticas públicas de información dirigidas a promover su real uso con sentido y apropiación por las distintas tipologías de usuarios reales y potenciales, así como los no usuarios de información.

BIBLIOGRAFÍA

Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM /CUIB, 2004.

Izquierdo Alonso, Mónica, “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información : bases conceptuales y metodológicas, en *Investigación Bibliotecológica : archivología, bibliotecología e información*, vol. 13, núm. 26 (1999):112-34.

Pérez Giffoni, Cristina y Sabelli, Martha. *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en Uruguay*. Montevideo: EUBCA, Udelar, 2010.

Rey Martin, Carina, “Usuaris: Els usuaris: algunes reflexions al seu voltant”, en *Collegi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya*, Item 50 (2009): 88-101.

Sabelli, Martha, "Investigaciones sobre el comportamiento informativo de adolescentes y jóvenes en situación vulnerable: hacia una información inclusiva en Uruguay", en Juan José Calva González (coord.), *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: UNAM /IIBI, 2013: 77-104.

———. "La investigación y enseñanza de posgrado sobre comportamiento informativo en Uruguay: avances en el período 2011-2012", en Juan José Calva González (coord.), *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios*, México: UNAM / IIBI, pp.142-160, 2015

Sabelli, Martha y Rasner, Jorge. *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo: CSIC, Udelar, 2015.

Sabelli, Martha y Rodríguez Lopater, Verónica (comp.). *La información y las jóvenes en contextos desfavorables: construyendo puentes para la inclusión social desde la investigación*. Montevideo: CSIC, Universidad de la República, 2012

Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

Más allá de la tecnología, más cerca del usuario del archivo histórico Monseñor Alumni

JUAN CODUTTI

Universidad Nacional del Nordeste

LUCRECIA FELQUER

Universidad Nacional del Nordeste

CARMEN MERCEDES SAMANIEGO

Universidad Nacional del Nordeste

INTRODUCCIÓN

La presente investigación centra su mirada en los usuarios del Archivo Histórico (AH) Monseñor José Alumni de la ciudad de Resistencia, Chaco, Argentina, entendiendo como AH, por su acepción amplia, como “[la] institución que conduce la política de la gestión y guarda de los documentos y sus servicios a los usuarios como recursos y patrimonio al servicio de sus creadores, de los ciudadanos y de la comunidad donde se encuentre”.¹

Como en toda unidad de información que brinda servicios, es necesario tipificar la variedad de usuarios que los utilizan, sus necesidades y comportamientos informativos, su nivel de satisfacción, para estimar la calidad de las prestaciones, que permita mejorar los servicios. El estudio se realizó con el objetivo de identificar el colectivo de usuarios que hace uso de la información del AH, utilizando el modelo NEIN del autor Calva González para

1 Vázquez, M. *Introducción a la archivología: guía de estudio*, p. 67.

conocer sus necesidades, comportamientos y satisfacción frente a la información.

Se utilizaron metodologías de recolecta de datos directa e indirecta. La directa consistió en una entrevista al director de la institución a fin de conocer el funcionamiento y organización del archivo, y como indirecta, se recogió la información registrada en cada una de las fichas de usuarios del libro de registros de usuarios y del cuaderno “Registro Interno Pedidos de Trabajos para Usuarios”.

MARCO TEÓRICO

El autor español Cruz Mundet establece las etapas por las que pasa la documentación a lo largo de su ciclo de vida: archivo de gestión, administrativo, intermedio e histórico. En esta última, la documentación

[...] seleccionada por su valor informativo, histórico y cultural, se conserva a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a la generaciones futuras, por cuanto constituye parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad.²

Los AH tienen como finalidad atender a las necesidades de información de todo aquel usuario que lo requiera. Para Elías Sanz Casado, un usuario de información es “[...] aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades”.³ Con el tiempo, este concepto individual se extiende, y se dice que

[...] puede referirse a una persona, un grupo o a una entidad (usuario corporativo). Se usa para designar a quién utiliza la información o los servicios de información. Es un término genérico y

2 Cruz Mundet, *Manual de archivística*, p. 96.

3 Sanz Casado, *Manual de estudio de usuario*, p. 38.

abarcador. Suele orientarse el significado del término a los que reciben la acción de los trabajadores de la información.⁴

Si observamos las características particulares de los usuarios de información que presentan al momento de utilizar los servicios de un archivo, y para una mejor comprensión, los agrupamos, encontramos que, según su origen o procedencia, son los usuarios internos y usuarios externos. Los primeros corresponden a la misma administración de la organización o empresa

[...] que requieren información para solucionar un problema o bien para la toma de decisiones a partir de las cuales se generarán nuevos documentos”, el segundo grupo refiere a “toda persona, grupo o entidad que no se encuentra subordinada administrativa ni metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información, y que teniendo subordinaciones aludidas, tiene una entidad intermedia de información.⁵

La mayoría de los especialistas coinciden en establecer cuatro categorías de los usuarios externos:

1. Los investigadores con formación académica, avezados para una búsqueda de datos precisos, que hasta hace poco tiempo eran los únicos que realizaban consultas de los documentos de archivos.
2. Los investigadores aficionados que buscan informarse sobre temas de interés personal.
3. Los estudiantes de enseñanza primaria, secundaria y universitaria que no dominan las técnicas de investigación concurren al archivo para realizar: trabajos de prácticos académicos, visitas guiadas o visitar exposiciones.

4 Núñez Paula, *Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional*, p. 109.

5 Muñoz, M.R. De, *Usuarios internos y externos de los archivos administrativos de Panamá*, p. 3-8.

4. Los ciudadanos en general comprenden un grupo diverso que concurre al archivo por alguna consulta administrativa ocasional o para buscar información sobre un tema o suceso específico.

Para entender y atender mejor las demandas de estos colectivos de usuarios, se realizó también un diagnóstico de la situación actual de la institución, que junto con el estudio de las comunidades de usuarios permite conocerlos, tipificarlos y desarrollar y/o mejorar los mecanismos necesarios para satisfacer sus demandas.

Los estudios de usuarios son “la investigación que pretende identificar y expresar intereses, las necesidades de los hábitos de uso de la información de los usuarios reales y/o potenciales en un sistema de información.”⁶ También podemos mencionar que son “una herramienta de planificación, análisis y evaluación aplicada al último eslabón de la cadena documental”.⁷

Se ha diseñado un modelo para explicar el fenómeno de las necesidades de información NEIN de los usuarios de unidades de información,

[...] y discernir su constitución, surgimiento, manifestación, detección, satisfacción, incluso su predicción, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios relacionada con la unidad de información.⁸

6 Kronka Días, *Usos e Usuarios da informação*, p. 107.

7 Santaella Ruíz, *Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de la información*, p. 1.

8 Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, p. 154.

MARCO INSTITUCIONAL

El Archivo Histórico Monseñor José Alumni posee un fondo documental que data desde 1884, de la época cuando la actual provincia del Chaco era Territorio Nacional; guarda los registros del proceso de provincialización en 1951 hasta la actualidad. Es una institución pública que depende del Instituto de Cultura de la provincia del Chaco. Fue creado en el año 1954 por el decreto N° 2318, a propuesta de José Alumni, vicario de Resistencia y su primer director. Entre los considerando que promovieron su fundación establece que será la institución para

[...] concentrar en un sólo lugar todos los documentos que se logren sobre el tiempo pretérito del antiguo Territorio Nacional del Chaco y todos los que se producirán en el desarrollo de la vida Institucional de la actual Provincia (...) para poder realizar esta noble tarea de salvaguardar los tesoros históricos y artísticos del patrimonio provincial, que la existencia de un organismo técnico destinado específicamente para cumplir de modo permanente esa labor, bajo el contralor y con los medios que proporcione el Estado.⁹

Luego de diferentes traslados, en el año 1999 encuentra su ubicación definitiva en el micro-centro de la ciudad de Resistencia, en la calle Carlos Pellegrini 221, inmueble que en su origen fue diseñado para el funcionamiento del diario El Territorio, que luego de su cierre definitivamente, el edificio fue adaptado para albergar al AH.

El AH es designado como Archivo General de la Provincia y, junto a los Archivos sectoriales del poder Ejecutivo provincial, los archivos de los organismos autárquicos, descentralizados, de empresas y sociedades del estado, de personas físicas y jurídicas que se adhieran, conformaran el Sistema Provincial de Archivos (SIPAR)

9 Argentina, Chaco, *Decreto N° 2318 Creación del Archivo Histórico*, p. 2.

creado en el año 1985 por la ley N 3123 “[...] con la finalidad de organizar, conservar y difundir el patrimonio documental de la provincia y asegurar su accesibilidad para la acción administrativa, para la investigación histórica y otras ciencias y para la información general”.¹⁰

Para cumplir con sus propósitos, las actividades primordiales que realizan son:

- Rescate del patrimonio documental de la provincia del Chaco.
- La conservación y restauración del fondo documental.
- Difusión de su acervo histórico: a través de muestras fotográficas y temáticas de publicaciones periódicas.

METODOLOGÍA

Por ser de ciencias sociales, ésta es una investigación cuali-cuantitativa. La unidad de análisis son los usuarios. Se relevaron los datos correspondientes a los meses de agosto y setiembre del año 2017. Se planteó como objetivo general, identificar las distintas tipologías de usuarios que hacen uso de la información disponible en el Archivo histórico. Los objetivos específicos fueron: identificar las necesidades de los usuarios que acuden a un archivo histórico; determinar los tipos y patrones de comportamiento informativo tienen los usuarios de los archivos históricos al buscar la información que necesitan y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios a través de los servicios que brinda el archivo.

Para lograr los objetivos planteados, se eligió la metodología directa e indirecta, adecuadas para recoger los datos necesarios, tanto de la institución como de los usuarios. La entrevista personal realizada al director del archivo, mediante un cuestionario con preguntas semi estructuradas, permitió conocer en profundidad la

10 Argentina, Chaco. *Ley N° 3123 Sistema Provincial de Archivo (SIPAR)*, p. 1.

historia de la institución, su fondo documental, y los recursos humanos, materiales, tecnológicos-informáticos con los que cuenta. Asimismo, se utilizó el método indirecto de Análisis de peticiones de documentos,¹¹ que permite conocer los hábitos y necesidades de información de cualquier colectivo de usuarios sin tener que consultar a los mismos, gracias a los documentos que se producen a partir de solicitudes escritas en los Registros de Usuarios” y del cuaderno “Registro Interno Pedidos de Trabajos para Usuarios”.

Del primero se obtuvieron los datos de su lugar de procedencia, instituciones a las que pertenecen, ocupación, tema de interés, con los que pudimos identificar su tipología; el tipo de soporte en el que prefiere la información, los distintos comportamientos que presentan frente al uso de la documentación e información. Del segundo libro de registro se obtuvieron los datos respecto al medio de transporte de la información es decir, si prefiere llevar impreso (fotocopias), escaneado y llevar en un pen drive o se lo envíe vía correo electrónico.

RESULTADOS

Tabulación y Análisis de los datos

Se tabularon los datos obtenidos de cada ficha de usuario, que corresponden a las hojas del Registro diario de los usuarios reales (sólo se tuvo en cuenta todos los indicadores que se presentan en las fichas de usuarios diseñada por la institución) y del registro interno pedido de trabajo; luego se analizaron los porcentajes de cada indicador para llegar a las conclusiones.

Se contabilizaron en total 221 personas que utilizaron los distintos servicios del AH durante los meses de agosto y septiembre

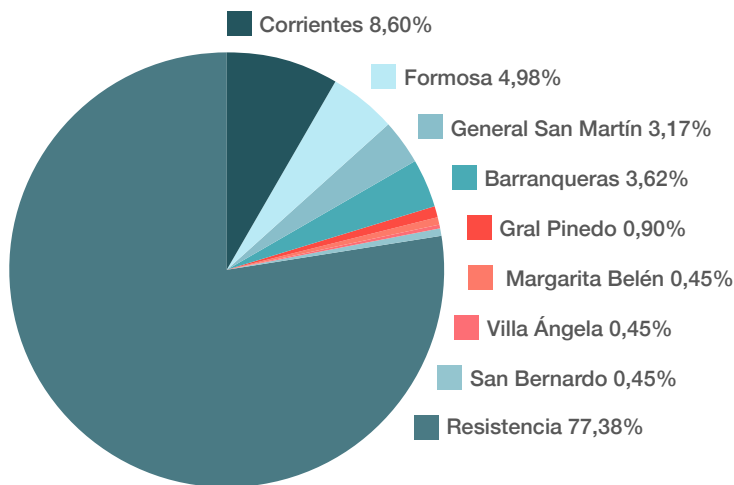
11 Ver Sanz Casado, *Manual de estudio de usuario*, p. 106.

del año 2017 (118 y 103 respectivamente, aunque en setiembre figure el usuario 105, se observa que al anotar se saltaron el número 80 y 99).

Se deja constancia de que cuando se observaba que no había registros de datos especificados, se colocaba un número simbólico, con valor de 1 o si tenía dato temporal, se calculaba por su edición, sea diaria, mensual o anual. Por ejemplo: todo el mes de marzo; si era diaria, se colocaba 31 y 5 en el caso de ser semanal.

Gráfica 1. Ciudad de procedencia de los usuarios.

Se detalla el lugar de procedencia de los 221 usuarios contabilizados.



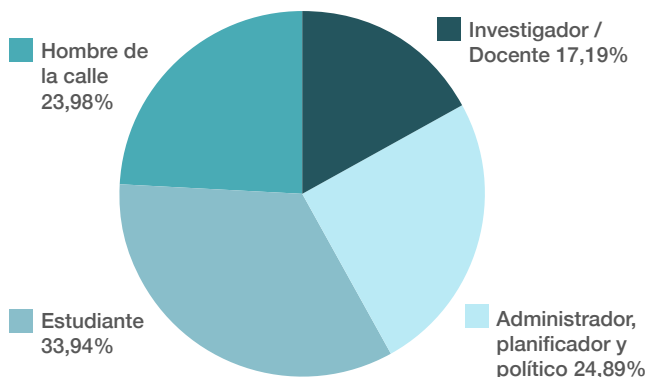
Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los usuarios, el 77,39%, proceden de la ciudad de Resistencia; de Corrientes el 8,60%, y un 0,45% de San Bernardo y Villa Ángela por igual.

El tipo de usuario que más asiste al AH es el estudiante, con un 33,94%, seguido por el político con un 24,89%, y los menos son los investigadores con un 17,19%.

Gráfica 2. Tipo de usuario (profesión/ocupación).

Teniendo en cuenta la definición propia que realizaron los usuarios, los agrupamos según la definición del autor Elías Sanz Casado¹². En total son 221.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 3. Tema.

Englobamos los temas solicitados por el total de usuarios y los transformamos en descriptores generales.



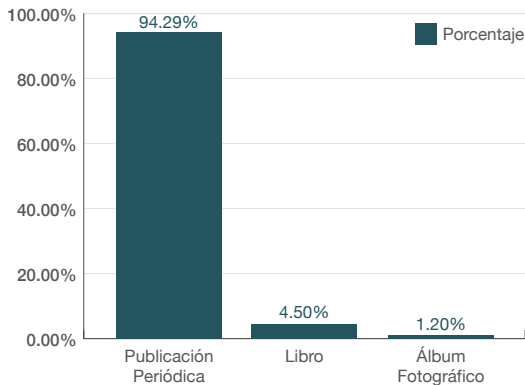
Fuente: Elaboración propia.

12 Ver Sanz Casado, *Manual de estudio de usuario*, p. 38-44.

Los temas más solicitados son los de Información general, con un 44,34%, seguido por historia del Chaco con el 28,05% y, por último, historia Argentina con un 1,36%

Gráfica 4. Respuesta al tema solicitado.

Tipo de documento. De un total de 221 peticiones, se localizaron 8014 documentos que respondían a los temas solicitados. Mostramos los tipos de documentos entregados, con un promedio de 36.26% de documentos por usuario.



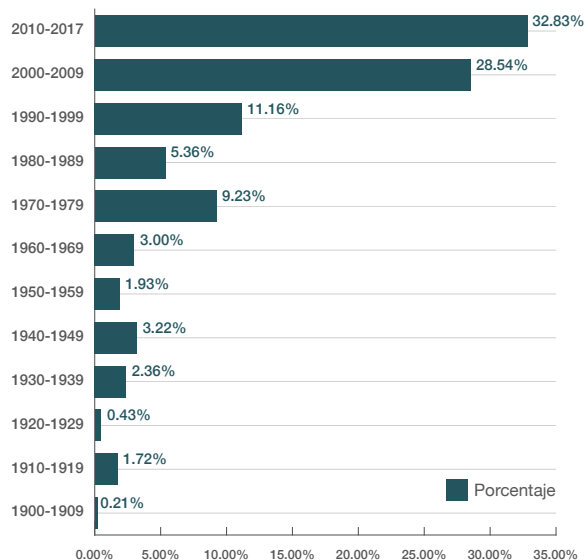
Fuente: Elaboración propia.

Los tipos de documentos que respondían a la solicitud de temas son en primer lugar, con amplia mayoría, el 94,29%, la publicación periódica, seguido por el libro con 4,50% y último el álbum fotográfico con el 1,20%.

Los años de edición más solicitados son los correspondientes a la década de 2010-2017, seguidos por el rango 2000-2009 y, por último, 1900-1909.

Gráfica 5. Respuesta al tema solicitado.

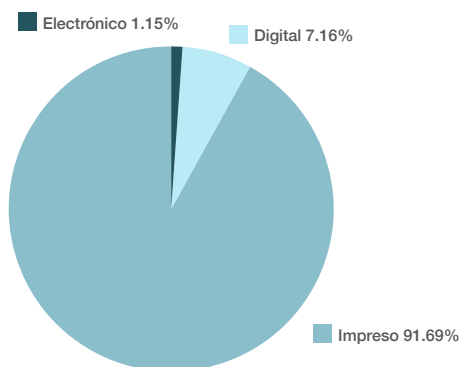
Antigüedad del documento. Debido a la gran cantidad de documentos consultados, se comprueba que sólo en 466 documentos se define la fecha exacta de la publicación. Se decidió agrupar el año de edición por décadas.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 6. Respuesta al tema solicitado.

Tipo de soporte entregado. Se tuvo en cuenta el soporte de las 349 publicaciones entregadas.

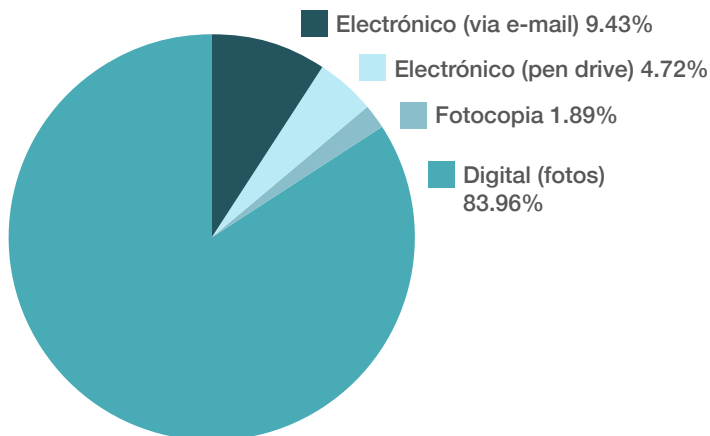


Fuente: Elaboración propia.

El soporte impreso es el más solicitado con un 91,69%, seguido por el digital y por último el soporte electrónico con sólo el 7,16%.

Gráfica 7. Respuesta al tema solicitado.

Títulos de documentos entregados. Tomando como indicador los títulos de las publicaciones entregadas, se tuvo en cuenta el total de la cantidad de veces que fueron utilizadas, dando un total de 8014 veces.



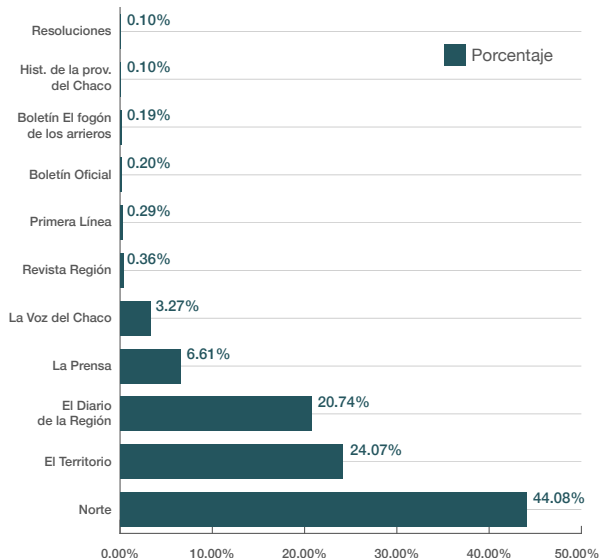
Fuente: Elaboración propia.

El título más utilizado es el *Diario Norte* con un 44,08%, seguido por el diario *El Territorio* con el 24,07% y por último el libro *Historia del Chaco* y las resoluciones ministeriales con un 0,10 %.

Hasta una hora es el rango de tiempo que dura la consulta de los usuarios, seguido por hasta y más de tres horas y por último hasta dos horas.

Gráfica 8. Respuesta al tema solicitado.

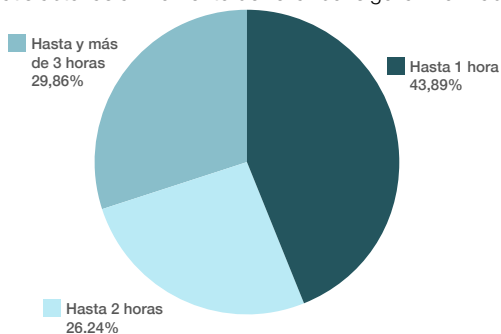
Tiempo de consulta del usuario. Es el tiempo que se tomó el usuario para consultar y entender que los documentos entregados cubrían su necesidad de información o no. Total 221



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 9. Solicitud de turno para digitalizar.

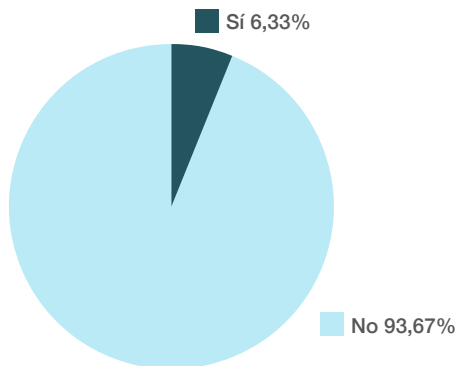
Del cuaderno manual "Registro interno pedido de trabajo" se obtuvieron los datos referentes al comportamiento que tiene el total, 221 de los usuarios frente a la información que consideran satisfactorias al momento de llevar consigo la información obtenida.



Fuente: Elaboración propia.

El 93,67% no solicita turno para digitalizar la información a llevar y sólo el 6,33% sí lo hace.

Gráfico 10. Recurso utilizado por el usuario para transportar la información
Se trata de cómo guarda y transporta la información, qué medio o dispositivo utiliza el usuario. Se destaca que del total de 221 usuarios, el 52,04% sólo lee, mientras que el 47,96%, lleva la información en algún dispositivo o solicita que le envíen vía correo electrónico.



Fuente: Elaboración propia.

Tomando como total el 47,96% de usuarios que buscaron información y llevaron en algún dispositivo, el 83,96% llevaron digitalizada; aprovechando la tecnología de los celulares, el 9,43% pidió que se la envíen por correo electrónico y por último el 1,89% llevó alguna fotocopia del documento.

CONCLUSIÓN

La importancia de los archivos históricos radica en el valor de la documentación que contienen como patrimonio documental de un pueblo y las actividades que realizan: rescatar, gestionar, custodiar y poner a disposición del público su acervo documental.

La investigación realizada en el Archivo Histórico Monseñor José Alumni permitió conocer la organización, el funcionamiento,

los recursos humanos, documentales, informáticos-tecnológicos del Archivo e identificar los distintos colectivos de usuarios de información que lo frecuentan.

El tipo de usuario que más asiste al AH es el estudiante con un 33,94%, seguido por el político con un 24,89% y los menos son los investigadores con un 17,19%.

La mayoría de los usuarios proceden de la ciudad de Resistencia, el 77,38%, de Corrientes el 8,60% y, un 0,45% de las ciudades de San Bernardo y Villa Ángela por igual.

Los temas más solicitados fueron los de información general, con un 44,34%, seguido por historia del Chaco con el 28,05% y, por último, historia argentina con el 1,36%.

Los tipos de documentos que respondían a la solicitud de temas fueron en primer lugar la publicación periódica con un 94,29%, seguido del libro con el 4,50% y por último el álbum fotográfico con el 1,20%. Es notable que en un archivo histórico, el tipo de documento más solicitado por los usuarios sean las publicaciones periódicas e incluso los años de edición con mayor demanda son los correspondientes a la década de 2010-2017, seguidos por la del 2000-2009 y, por último, 1900-1909.

El soporte impreso es el más solicitado con un 91,69% seguido por el digital y por último, el soporte electrónico con sólo el 7,16%.

El título más consultado es el *Diario Norte* con un 44,08% seguido del diario *El Territorio* con el 24,07% y por último el libro *Historia del Chaco* y las resoluciones ministeriales, representadas tan sólo por el 0,10 %.

Hasta una hora es el rango de tiempo promedio que dura la consulta de los usuarios, seguido por hasta más de tres horas y finalmente hasta dos horas.

El 93,67% no solicita turno para que le digitalicen la información de interés y sólo el 6,33% sí lo hace.

Tomando el total de usuarios que buscaron información, el 83,96% la portó digitalizada, aprovechando la tecnología de los celulares; el 9,43% pidió que se la envíen por correo electrónico y, por último, el 1,89% lleva una fotocopia del documento.

En cuanto al nivel de satisfacción, podemos decir que el 100% de los usuarios obtuvo algún documento que trata el tema solicitado y casi el 50% lleva la información para seguir utilizando.

PROPUESTAS / SUGERENCIAS:

- La utilización del mecanismo dispuesto en la ley provincial SIPAR de creación del archivo intermedio considerando que es el encargado de realizar la valoración definitiva de los documentos que serán de guarda permanente en el archivo histórico.
- La aplicación de la técnica de encuestas a los usuarios para identificar cómo son utilizadas las colecciones y los servicios del AH además de medir la satisfacción o insatisfacción de los mismos.
- Registro de datos con mayor precisión, en algún sistema gestor de bases de datos, que permiten almacenar y acceder posteriormente a los datos de forma rápida y estructurada para su utilización y administración.
- La realización de perfiles de usuarios ya que se cuenta con registros en distintas planillas que permiten conocer la necesidad de información.
- La incorporación de personal técnico restaurador/ encuadernador.

BIBLIOGRAFÍA

Argentina, Chaco. Decreto N° 2318 Creación del Archivo Histórico. *Boletín Oficial del 1 al 11 Provincia De Chaco Año 1954* [en línea]. 25 de Septiembre de 1954. Disponible en <http://www.dirdocumentacion.com.ar/repo/modulos/buscador/documentos/DECRETO-02318-54.pdf>.

- Argentina, Chaco. *Ley N° 3123 Sistema Provincial de Archivo (SI-PAR)*. Resistencia, Argentina: Cámara de Diputados de la Provincia del Chaco, 1985.
- Calva González, J. J. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- Cruz Mundet, J. R. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2005.
- Kronka Dias, M. M. y Pires, D. *Usos e Usuários da informação*. São Carlos, Brasil: EdUFSCar, 2004. Disponible en <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuarios-da-informacao3a7c3a3o.pdf>
- Muñoz, M. R. De. *Usuarios internos y externos de los archivos administrativos de Panamá*. Panamá: Universidad de Panamá, 2006.
- Núñez Paula, I. A. Las necesidades de información y formación: perspectivas socio-psicológica e informacional. ACIMED, vol.12, núm 5 (2004). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci04504.htm
- Santaella Ruíz, R. D. Perspectiva sistémica de los estudios de usuarios de la información. *Forinf@*, vol.29 (2005): 7-15. Disponible en: <http://lemi.uc3m.es/est/forinf@/index.php/Forinfa/article/viewFile/112/114>
- Sanz Casado, E. *Manual de estudio de usuario*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.
- Vázquez, M. *Introducción a la archivología: guía de estudio*. Santa Fe de Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia, 1997.

Usuarios, archivos y bibliotecas...

Anexo 1: Modelo de "Ficha de usuarios"

ARCHIVO HISTORICO	FICHA DE USUARIOS	N°.....
Monseñor José Alumni		(fecha)...../...../.....
Estimado usuario antes de completar la ficha es necesario se informe sobre los requisitos para el uso del material- Muchas Gracias-		
Apellido y Nombre.....DNI.....		
Su localidad.....Ocupación.....Tel/Mail.....		
Solicito turno para digitalización marque: SI - NO Firma.....		
Tema.....Cantidad.....		
Documento consultado.....		
.....		

Anexo 2: Registro interno pedidos de trabajos para usuarios

FECHA SOLICITUD
N° DE USUARIO
TITULO de la PUBLICACIÓN
PÁGINAS:
FECHA DE ENTREGA:
MODALIDAD DE LA ENTREGA
REALIZÓ EL TRABAJO

Conclusiones

En el contexto nacional e internacional en el cual la información es trascendente para el desarrollo de la sociedad y de los países, así como en el crecimiento de los mismos y de sus ciudadanos, es que las unidades de información cuentan con una herramienta fundamental para proporcionar la información que necesitan las personas de diferentes grupos sociales y esta es llevar a cabo estudios de usuarios, pero primordialmente de comunidades conformadas por los ciudadanos no necesariamente académicas, ya que estos sectores también requieren de la información para llevar a cabo las actividades que le son propias a cada una de ellas.

Las diferentes formas de estudiar a los usuarios de la información llevan a la elaboración de diversas investigaciones las fueron plasmadas en los diversos capítulos de esta obra y que a través de toda la recopilación de estas pueden llevarnos a concluir los siguientes puntos:

- El contexto que rodea a los usuarios muestra una influencia sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo de cada persona en lo particular y en forma grupal.
- Las necesidades de información son cambiantes y dependen del tipo de comunidad de usuarios y del contexto que los rodea.
- Las unidades de información tienen un lugar propio para llevar a cabo estudios de usuarios con el fin de elaborar un perfil de sus usuarios.
- Los archivos son una fuente de investigaciones propicia para estudiar a los usuarios de estas unidades de información

ya que son pocos los estudios llevados a cabo sobre este sector.

- La hermenéutica es una herramienta útil para la investigación teórica sobre los usuarios de la información con un corte de tipo filosófico.
- Es necesario llevar a cabo estudios de usuarios sobre la satisfacción de las necesidades de información de diversas comunidades de usuarios.
- Es preciso no solo estudiar a los usuarios de las unidades de información sino también a los llamados No Usuarios.
- Se pueden llevar a cabo estudios de usuarios con métodos cuantitativos, cualitativos y filosóficos.
- Debido a la importancia de los estudios de usuarios se hace necesario llevar a cabo una investigación sobre el desarrollo o evolución de los estudios de usuarios en los diversos países.

Juan José Calva González

Usuarios, archivos y bibliotecas: Servicios, teoría y práctica. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/unam. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial Anabel Olivares Chávez; corrección especializada, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Valeria Guzmán González y Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Nube Magenta. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Data-print, Georgia 181, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C. P. 03810, Ciudad de México. Se terminó de imprimir en noviembre de 2021.