

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos
y comunidades sociales

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88
U883

Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades sociales / Coordinador Juan José Calva González. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.
xi, 302 p. - (Usuarios de la información)
ISBN: 978-607-30-6169-8

1. Usuarios de la biblioteca - Estudio de casos. 2. Servicios de información - Estudio de casos. 3. Comunidades - Estudio de casos. 5. Comportamiento informativo. I. Calva González, Juan José, coordinador. II. ser.

Primera edición: 24 mayo 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6169-8

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

INTRODUCCIÓN	vii
Juan José Calva González	
HACIA UNA TIPOLOGÍA DE USUARIOS DE INFORMACIÓN	13
Isabel Villaseñor Rodríguez	
HERMENÉUTICA DEL SURGIMIENTO DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS ESTUDIOS DE USUARIOS DE INFORMACIÓN	27
Juan Antonio Gómez García	
MODELO DE CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DE NO-USUARIOS DE BIBLIOTECAS	41
Flor de María Silvestre Estela Murilo Bastos da Cunha	
LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DEL CONSERVATORIO NACIONAL DE MÚSICA Y EL MODELO NEIN	57
Carolina del Olmo Prisciliano Angélica Guevara Villanueva	
MODELO MIXTO PARA CARACTERIZAR EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MÉDICOS PSIQUIATRAS EN SU PRÁCTICA CLÍNICA (CIMP)	81
Gerardo Ruiz López	
ACERCAMIENTO A LA COMUNIDAD DE USUARIAS DE LA INFORMACIÓN DE LA LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PREESCOLAR DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	105
Claudia Monserrath Sánchez Rocha Juan Pablo Quiñones Peña	
NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE UNA POBLACIÓN NATIVA DE LA SELVA DEL PERÚ: EL CASO DE LA COMUNIDAD NATIVA WAYKU EN LAMAS, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERÚ	127
Ana María Talavera-Ibarra Liubenka Obrenovich Rojas	

NECESIDADES Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS MEDIADORES DE SALAS DE LECTURA, SAN LUIS POTOSÍ, MÉXICO	149
Janett Ruiz Gómez	
EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE CIUDADANOS/AS DESAFAVORECIDOS/AS EN URUGUAY: HACIA SERVICIOS DE INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD (SIC)	163
Martha Sabelli	
LOS ESTUDIOS DE USUARIOS EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA EN ARCHIVOLOGÍA Y BIBLIOTECOLOGÍA EN ARGENTINA Y BRASIL: LAS COMUNIDADES DE USUARIOS DE DIFERENTE ORDEN	185
Lucrecia Felquer	
Fernanda Frasson Martendal	
UNA APROXIMACIÓN HACIA EL CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES Y HÁBITOS EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DOCENTE DE NIVEL SECUNDARIA DEL DISTRITO FEDERAL	205
Angélica Guevara Villanueva	
LOS USUARIOS DE ARCHIVOS HISTÓRICOS EN URUGUAY: ESTUDIO COMPARATIVO DEL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO EN MONTEVIDEO Y EN PAYSANDÚ	231
Martha Sabelli	
Alejandra Villar	
LOS COLEGIOS INVISIBLES COMO RECURSO DE INFORMACIÓN PARA EL ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMATIVO ENTRE LOS CIENTÍFICOS. EL CASO DE LA COLECCIÓN PARTICULAR DE LA DRA. ATLÁNTIDA COLL-OLIVA DE HURTADO	251
Antonia Santos Rosas	
¿QUÉ TANTO IMPORTAN LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN?	269
Judith Licea de Arenas	
APORTACIONES DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS A LA TEORÍA BIBLIOTECOLÓGICA	285
Juan José Calva González	
CONCLUSIONES.	299

Los usuarios de la Biblioteca del Conservatorio Nacional de Música y el Modelo NEIN

CAROLINA DEL OLMO PRISCILIANO
Instituto Nacional de Geriátría, México

ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA
Universidad Nacional Autónoma de México, México

INTRODUCCIÓN

Ante el creciente flujo de información que actualmente nos rodea, el desarrollo de las tecnologías de comunicación y los constantes cambios en los entornos de las unidades de información, se ha hecho imprescindible que los estudios de usuarios estén presentes y de manera continua se lleven a cabo con la finalidad de conocer las necesidades de información y hábitos de los usuarios, y de este modo diseñar unidades de información que satisfagan esas necesidades, pero, además, aprovechar los materiales existentes mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios en un momento como el actual donde los presupuestos son cada vez más ajustados para que, una vez conocidos sus hábitos y necesidades, pensar en programas de formación o de desarrollo de habilidades que favorezcan el uso adecuado y propicio de la información.¹

1 Elías Sanz Casado. “La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente”.

Para determinar las necesidades y los comportamientos de los usuarios es indispensable tener un conocimiento de las variables que se encuentran representadas a través de los diversos modelos que han elaborado especialistas en el área y que pueden ser referentes para llevar a cabo estudios de usuarios de la información. Por lo anterior, esta investigación da cuenta de la aplicación de las fases y variables que integran el Modelo llamado Necesidades de Información (NEIN)² en los usuarios que asisten a la Biblioteca del Conservatorio Nacional de Música Candelario Huízar.

De este modo, se parte de las siguientes interrogantes: ¿Qué tipo de necesidad de información presenta el usuario que acude a la biblioteca? ¿Con qué temporalidad necesita la información? ¿Qué materiales utiliza más de la biblioteca? ¿Cuál es el formato que prefiere? ¿En qué medida las colecciones satisfacen sus necesidades de información? ¿Existe alguna relación con el nivel de preparación que cursa (técnico, profesional o licenciatura) y el tipo de información que requiere? Bajo este escenario, la investigación plantea una serie de hipótesis a corroborar:

Las necesidades de información de los usuarios de la Biblioteca Candelario Huízar son diversas debido a que el aprendizaje musical exige no sólo de teorías, conceptos y técnicas, sino, además, de una estrecha vinculación con conocimientos de otras disciplinas —historia, estética, literatura, sociología, entre otras—.

Por ser una biblioteca especializada en música, los usuarios utilizan con mayor frecuencia las partituras impresas y en menor medida el uso de Internet.

A causa de las condiciones de organización documental y de los servicios bibliotecarios y de información que ofrece la biblioteca,

2 Cabe mencionar que la selección del Modelo NEIN se determinó debido a que de manera holística integra el proceso cognitivo que desarrolla un individuo desde que se origina la necesidad hasta que se logra satisfacer de manera positiva o negativa. Para más información véase la obra de Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*.

un bajo número de usuarios logran satisfacer de manera positiva sus necesidades de información.

Los usuarios que se encuentran en mayor nivel de preparación como en licenciatura, tienen diferentes necesidades de información a comparación con los de primer nivel (técnico profesional).

Al no localizar la información requerida; los usuarios de mayor edad cuentan con más alternativas para encontrar información que los usuarios de menor edad.

En cuanto a su presentación, el documento está organizado de la siguiente manera: en una primera parte, se describen las características actuales de la Biblioteca Candelario Huízar, en segundo lugar se menciona la propuesta metodológica; enseguida, se presentan los resultados de la investigación, inicialmente se exponen los datos generales y, a continuación, se dan a conocer los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación. Por último, se plantea un conjunto de conclusiones respecto a los tópicos previamente indicados.

CARACTERÍSTICAS DE LA BIBLIOTECA CANDELARIO HUÍZAR

La Biblioteca Candelario Huízar forma parte la estructura orgánica del Conservatorio Nacional de Música. Sus orígenes se remontan a principios de la década del 50. Actualmente se encuentra en una fase de reestructuración interna de sus objetivos, políticas y procedimientos administrativos. Proporciona servicio de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche. Los servicios que presta son: orientación al usuario, préstamo en sala, préstamo a domicilio,³ fotocopiado, referencia y préstamo de equipos de cómputo con acceso a Internet. Se encuentra integrada por los siguientes acervos:

3 El préstamo a domicilio no es un servicio oficial que brinde en su totalidad la biblioteca, sólo se usa excepcionalmente cuando algunos usuarios requieren partituras originales para participar en concursos de música.

Usuarios de la información...

- Colección General: contiene métodos, partituras, tesis, biografías y libros de la historia de la música.
- Colección de consulta: enciclopedias, diccionarios, revistas (*Conservatorianos* y *Heterofonía* que fueron revistas publicadas por el Conservatorio Nacional de Música).
- Gran Colección, donada por Porfirio Díaz: contiene libros de carácter histórico y partituras empastadas.
- Fondo Irma González: contiene meramente partituras sueltas.

Además, cuenta con la Fonoteca Melecio Morales que resguarda fonogramas enfocados a la Música de concierto, cámara, coral, sacra, entre otras y el Archivo Histórico que fue conformado en mayo de 2016 en donde se preservan los fondos del Conservatorio Nacional de Música, 1866-1979; música mexicana; fotográfico y Sociedad Filarmónica Mexicana. Ambos espacios se encuentran fuera de las instalaciones principales de la biblioteca.

En relación con los usuarios que asisten se localizan:

- Alumnos del conservatorio.
- Docentes del conservatorio.
- Usuarios externos (de otras instituciones educativas o gubernamentales).
- Investigadores.

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivos de la investigación

El objetivo general fue aplicar las fases del Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) en los usuarios de la Biblioteca Candelario Huízar del Conservatorio Nacional de Música.

De manera concreta y de acuerdo a la composición del Modelo, la investigación estuvo dirigida a cuatro tópicos, siendo éstos:

- Identificar las necesidades de información de los usuarios.
- Determinar el comportamiento informativo de los usuarios.
- Describir la satisfacción o insatisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

- Identificar algunos factores (internos y externos) en los usuarios que intervienen en sus necesidades y comportamiento informativo.

Diseño metodológico

La metodología empleada para poder llevar a cabo esta investigación fue de naturaleza mixta; es decir, mediante el uso del método documental y de campo, a razón de la conformación de un marco teórico y del acercamiento en *in situ* con los sujetos de investigación. La técnica utilizada se centró en preguntar directamente al sujeto teniendo como instrumento de investigación una guía de cuestionario compuesto de preguntas abiertas, cerradas y con escalas (ver anexo).

POBLACIÓN DE ESTUDIO

Debido a la tipología de usuarios y a la frecuencia del uso de la biblioteca por algunos de ellos,⁴ se determinó que la población objeto de estudio estuviese representada —con el fin de asegurar su participación— por los estudiantes localizados dentro de las instalaciones, sin tomar en consideración la carrera que cursan, nivel de preparación o año escolar. Asimismo, se estableció el mes de mayo para aplicar el instrumento debido a que en este mes se presenta la mayor afluencia de usuarios estudiantes puesto que se encuentran en periodo de exámenes y entrega de trabajos finales. Así, de un total de 575 visitas registradas durante este mes se consideró pertinente obtener una muestra para tener representatividad.⁵

4 A este respecto cabe mencionar que los docentes, al igual que los usuarios externos, suelen acudir con poca frecuencia a la biblioteca, además de que existe una nula presencia de los investigadores debido a que por sus requerimientos tan específicos son canalizados al archivo histórico.

5 Roberto Hernández *et al.* *Metodología de la investigación*.

De este modo, para determinar el tamaño de la muestra se recurrió al procedimiento estadístico establecido por Castañeda.⁶ El diseño de la muestra estuvo representado por los siguientes valores: nivel de confianza 1.65, variabilidad de .5 y un nivel de precisión de .05. Como resultado de lo anterior, la muestra estuvo representada por 136 usuarios.

PROCEDIMIENTO

Para la aplicación del instrumento de investigación, se visitó primero las instalaciones de la biblioteca para preguntar al responsable o en su caso al personal bibliotecario si se permitía realizar el estudio o bien, con quién se podía solicitar el permiso. En consecuencia, la solicitud se canalizó al área de Coordinación de Carreras de la institución en donde, mediante un escrito, fue posible obtener el permiso oficial y poder acceder a las instalaciones de la biblioteca.

Así, teniendo la autorización, se comenzó a realizar una prueba piloto a cinco usuarios de la biblioteca, y después de algunas modificaciones se procedió a aplicar la versión actualizada del instrumento de investigación en la biblioteca del plantel.

Cabe recalcar que la aplicación del cuestionario se llevó a cabo durante el mes de mayo en un horario de 12:00 a 17:00 horas, pues era cuando había mayor presencia de usuarios en la unidad de información.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los reactivos que conformaron los 136 cuestionarios aplicados a los usuarios de la Biblioteca Candelario Huízar del Conservatorio Nacional de Música en México (CNM).

6 Juan Castañeda, *Métodos y técnicas de investigación II*.

Datos generales

En relación con la edad, 63% de los encuestados tuvo entre 20 a 25 años, 25%, entre 13 a 19 años y el 13%, de 26 a 32 años. En cuanto al género se encontró que 54% fueron varones, mientras que 46% mujeres. Con respecto al nivel de preparación, 42% se ubicó en técnico profesional y licenciatura y 16%, en el nivel profesional asociado.⁷ La carrera que más encuestados representó fue la de canto con 32%, seguida de piano, 14%, educación musical, 13%, guitarra 8%, percusiones 6%, musicología y violín 4%, mientras que las que menos porcentaje tuvieron (2% y 1%) fueron composición, dirección coral, clarinete, órgano, saxofón, trombón, trompeta, tuba, viola, contrabajo, corno francés, flauta transversa y violoncelo. En lo que concierne al año que se encontraban cursando, se obtuvo que 21% estaba en tercer año, 18% en primer año, 16% en segundo año, 15% en cuarto año, 9% en quinto año y con el mismo porcentaje quienes estaban en séptimo, 7% en sexto año, 4% octavo año y 2% en el noveno año. Con referencia al turno se obtuvo que la mayor tenía un turno mixto 71%, en segundo lugar, el turno vespertino con 16%, y, por último, el matutino con 13%. Para cerrar este apartado también se preguntó el lugar de residencia, a este respecto los porcentajes muestran que 36% vive en el Estado de México,

7 La oferta educativa del plan de estudios del Conservatorio está integrada por una formación profesional diseñada en dos niveles, que concuerda con los tipos de educación del Sistema Educativo Nacional. Así, se tiene que en la modalidad de Educación Media Superior está incorporado el nivel de Técnico Profesional. Y, en cuanto a la Educación Superior; comprende los niveles de Profesional Asociado y de Licenciatura. Por tanto, si una persona desea profesionalizarse de manera más amplia en la carrera de Canto, tendría que cursar tres años en el nivel Técnico Profesional, dos años en el nivel de Profesional Asociado y, por último, dos años correspondientes al nivel de Licenciatura, teniendo una duración total de siete años. No obstante, dependiendo de cada carrera, es como será determinada su duración en relación con cada nivel de preparación. Caso distinto a la carrera de Musicología o Composición, puesto que ahí se cursaría directamente la Licenciatura con una duración total de cuatro años.

13% en la alcaldía Miguel Hidalgo, 11% en la alcaldía Gustavo A. Madero, 6% en la alcaldía Azcapotzalco y con el mismo porcentaje en la alcaldía Benito Juárez. Las alcaldías que reportaron menor porcentaje (1%) fueron Cuajimalpa, Venustiano Carranza, Tláhuac, Iztacalco y Magdalena Contreras.

Necesidades de información

Con respecto a la primera pregunta que dice ¿Cuál es la razón fundamental que origina tu necesidad de consultar información en la biblioteca del conservatorio?, se encontró que la razón principal fue para investigar un dato en concreto (25%); es decir, sobre un repertorio y/o consultar partituras, en segundo lugar, para preparar un examen (22%), en tercer lugar, para investigar información sobre un asunto en general (21%), y en cuarto lugar para elaborar una tarea escolar (16%), mientras que la razón menos pensada fue por entretenimiento o descanso (15%).

Para ampliar la pregunta anterior, se cuestionó sobre la frecuencia en que se presenta esta necesidad de información: 54% dijo ser de manera constante, 39% comentó ocasionalmente y 6%, rara vez.

En cuanto a la información que más requirieron los usuarios para su formación profesional se encontró como primer lugar información escrita en lenguaje musical⁸ (37%), seguido del solfeo (13%) y los métodos (11%), entretanto la música antigua, mantenimiento de instrumentos y actuación, se localizaron en los últimos lugares (3%).

En relación con el idioma solicitado, se obtuvo que el español tuvo la preferencia con 60%; por otro lado, aquí es importante mencionar que 25% requirió la información en otros idiomas (latín, francés, italiano, alemán e inglés) sobre todo para los usuarios que se encontraron en la carrera de canto, puesto que es factible que la información esté en su idioma original.

8 Se refiere a la información que se encuentra contenida en las partituras impresas.

De acuerdo con la actualidad de la información, para 52% no fue relevante que la información fuese actual o pasada, mientras que 29% si consideraron importante que fuese actual.

Con respecto a la necesidad de consultar otros temas de interés personal, 25% posiciono a la literatura⁹ como primer lugar, seguido de las actividades culturales 13%, y la ciencia y tecnologías 12%, ubicando con porcentajes menores a la religión (3%), cocina (2%) y belleza (2%).

Comportamiento informativo

En esta fase los datos proporcionados exponen que cuando los usuarios acudieron a la biblioteca lo primero que realizaron fue solicitar directamente el material al bibliotecario (58%), otros pidieron ayuda al bibliotecario (27%) o bien, navegaron en Internet (13%), sólo 1% consultó catálogos de otras bibliotecas. Asimismo, 51% asistió a la biblioteca dos a tres veces por semana, mientras que 7%, todos los días.

Por otra parte, el servicio que más se utilizó fue el fotocopiado de documentos (29%), en segundo lugar se ubicó el préstamo en sala (21%), dejando en último sitio, el préstamo a domicilio (8%).

Es necesario precisar que el material que más se empleó en la biblioteca fueron las partituras impresas (26%), en segundo lugar, los libros impresos (25%) y, en última instancia, las revistas (9%). Cabe apuntar que 83% mencionó que los datos que consideraron más necesarios para encontrar el material fue tener a la disposición el nombre del compositor, junto con el nombre de la obra, pieza, canción, aria,¹⁰ etcétera. Algunos refirieron tener sólo el nombre de la obra, pieza, canción o arias (7%).

9 Cabe indicar que esta literatura está representada por los siguientes géneros: el lírico (égloga, himno, oda, etc.); narrativo (novela, leyenda, cuento, etc.); épica (epopeya, poema, romances, etc.); dramático (tragedia, drama, sainete, paso, etc.) y didáctico (ensayo, fábula, epístola, etc.).

10 Pieza con unidad propia, destinada a ser cantada en sólo dentro de una ópera.

Otro dato de interés muestra que cuando los usuarios no localizaron la información en la biblioteca, 46% buscó en Internet, 20% se apoyó en profesores y compañeros y sólo 12%, en otras bibliotecas, librería, biblioteca personal o lugar de empleo. Cabe precisar que los usuarios que utilizaron Internet lo hicieron básicamente para buscar libros electrónicos (19%) seguido de videos (14%) y artículos (13%) mientras que las enciclopedias ocuparon el último sitio (5%). Es importante añadir que, las características principales para utilizar información en Internet fueron la disponibilidad (20%), accesibilidad (15%) y precio (14%), quedando en último lugar, la actualidad (5%).

En cuanto al formato, los usuarios prefirieron el impreso (44%), en comparación con el digital (30%) y sonoro (25%) manteniendo un uso constante en el formato de su preferencia (79%).

Como datos anexos también se solicitó su respuesta para comentar si recurrieron a otras bibliotecas. A este respecto los resultados muestran que 65% hizo uso de otras y 29%, no.

Para cerrar este apartado cabe mencionar que las bibliotecas a las cuales asistieron principalmente fueron: Biblioteca de la Facultad de Música de la UNAM, Biblioteca Vasconcelos, Biblioteca Central de la UNAM y la Biblioteca del Centro Cultural Ollin Yoliztli.

Satisfacción de las necesidades de información

En la última fase se logró obtener que 58% a veces encontró la información que necesitaba, 38% siempre la encontró y sólo 2% mencionó que nunca localizó lo que requería.

Un aspecto importante que se interrogó en esta fase fue conocer las razones por las cuales los usuarios no asistieron a la biblioteca. Sobre este aspecto se determinó que 15% fue porque no encontró lo que necesitaba, 14% por sus colecciones insuficientes, 13% porque supo encontrar por otros medios la información que necesitaba y sólo 9% indicó que por falta de personal.

Por lo que respecta a la asistencia del personal bibliotecario en su búsqueda de información, 30% reportó que fue mediante la

orientación, al 29% le sugirió otros métodos de búsqueda y al 26% lo instruyó en el uso de computadoras.

Otro elemento expuesto estuvo enfocado hacia los aspectos que consideraron necesarios mejorar en la biblioteca. Los datos indicaron que 22% posicionó en primer lugar la existencia del catálogo en línea, 17% desarrollo de sus colecciones, 15 % espacio, 14% equipos de cómputo, 12% personal y en último sitio 9%, horario.

Un dato más muestra que 51% consideró que el personal bibliotecario no tardaba en brindar la información que necesitaba, sin embargo, 38% comentó que a veces fue lento y 11% mencionó que sí hubo tardanza en el servicio.

Además de los aspectos anteriores, también se preguntó sobre la efectividad de las colecciones que conforman la biblioteca. Los resultados muestran que 77 usuarios consideraron que la colección satisfizo sus necesidades en un 75%, 31 usuarios mencionaron que cubrieron en un 50% sus requerimientos informativos, mientras que 12 usuarios consideraron que sus necesidades fueron complacidas en solo el 25%, finalmente, 12 comentaron que se sintieron satisfechos al 100%.

Un último dato arroja que el 79%, no ha comentado su descontento o sugerencias al personal bibliotecario para mejorar la biblioteca, mientras que 21% sí lo ha expresado, pero únicamente de manera verbal.

CONCLUSIONES

Mediante la aplicación del cuestionario a los usuarios de la Biblioteca Candelario Huízar perteneciente al Conservatorio Nacional de Música, y con base en el análisis de los datos obtenidos, se presentan las siguientes conclusiones.

Se alcanzó el objetivo general referente a aplicar de manera global el Modelo de las Necesidades de Información (NEIN) a los usuarios de la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música.

En relación con los objetivos específicos, al identificar las necesidades de información de los usuarios de la biblioteca, se

encontró que requieren principalmente información escrita en lenguaje musical, temas de solfeo, métodos y temas de armonía. Sin embargo, además de la música, existen tópicos como la literatura, actividades culturales, ciencia y tecnología y pintura, que también consideraron de interés.

El idioma que más utilizaron y requirieron los usuarios fue el español, dejando en segundo lugar otros idiomas como el francés, inglés, italiano, alemán y latín. Con respecto a la temporalidad, para la mayoría de los usuarios fue un elemento irrelevante.

En cuanto a la determinación del comportamiento informativo, se obtuvo que el material que más utilizaron claramente fueron las partituras impresas, y que, al buscar en Internet, los libros electrónicos fueron recurso importante para ellos, seguido de videos y artículos electrónicos. Aunado a esto, las características principales para buscar en Internet, fueron la disponibilidad, accesibilidad y el bajo costo. Por otra parte, el formato por el cual tuvieron más preferencia fue el impreso, en segundo lugar, el digital y, por último, el sonoro.

En relación con la recuperación información los usuarios consideraron ciertos elementos de búsqueda, tales como; el nombre del compositor junto con el nombre de la obra, pieza, canción o aria o bien, se apoyaron en profesores y compañeros.

La mayoría de los usuarios visitó otras unidades de información, entre las que destaca la Biblioteca de la Facultad de Música de la UNAM, la Biblioteca Vasconcelos, la Biblioteca Central de la UNAM y la Biblioteca del Centro Cultural Ollin Yoliztli.

Por lo que se refiere a la satisfacción de las necesidades de información, menos de la mitad de los usuarios encuestados, logró satisfacerlas positivamente al buscar en la biblioteca del Conservatorio.

Tomando en cuenta las sugerencias de mejoramiento en la biblioteca del Conservatorio, los usuarios consideraron importante la creación de un catálogo en línea, el mejoramiento de las colecciones e incluso la infraestructura de la unidad de información.

Cabe subrayar que la comunidad de usuarios está consciente del estado de la biblioteca y se preocupan, por ello consideraron

que debería respetarse el silencio en la sala de lectura, actualizar los equipos de cómputo, mayor capacitación al personal bibliotecario (pues es mayor la preferencia por el personal vespertino), ampliar servicios como el préstamo a domicilio, más mantenimiento y cuidado a las colecciones, pues opinaron que las partituras y demás materiales se encuentran maltratados y descuidados. De igual manera, les gustaría poder tocar y ver los demás materiales; es decir que fuese una biblioteca con estantería abierta.

Algo que llama la atención es que también les gustaría que la biblioteca recobrara su prestigio, pues siendo parte de una de las escuelas de música más antiguas y representativas del país, su biblioteca no puede encontrarse en tales condiciones. Del mismo modo, más de la mitad de los usuarios no ha comentado descontentos y sugerencias al personal sobre los servicios o demás aspectos de la biblioteca.

Con alusión a las hipótesis planteadas en el presente trabajo, se derivan las siguientes aclaraciones:

Respecto a la primera hipótesis, se prueba negativamente, pues si bien es cierto que el desarrollo del aprendizaje musical requiere una conformación de conocimientos asociados con otras disciplinas, las técnicas instrumentales o vocales, conceptos y métodos musicales son primordiales en su quehacer musical.

En cuanto a la segunda hipótesis, en donde se afirma que por ser una biblioteca especializada en música los usuarios utilizan con mayor frecuencia las partituras impresas y en menor medida el uso de Internet, se comprueba de manera positiva a razón de que los usuarios indicaron recurrir con mayor frecuencia al uso de las partituras y libros impresos y en menor medida, al Internet.

La tercera hipótesis se corrobora de manera positiva, pues debido a las condiciones de organización documental y de los servicios bibliotecarios y de información que proporciona la biblioteca, un bajo número de usuarios logra satisfacer positivamente sus necesidades de información.

Esto se refuerza debido a que la mayoría de los usuarios expresaron su preocupación (aunque también adaptación) por las condiciones de la biblioteca, pues hicieron hincapié en el mejoramiento

de la mayoría de sus componentes como; colección, servicios, personal, infraestructura y equipos de cómputo.

Por lo que se refiere a la cuarta hipótesis, se comprueba de manera negativa, debido a que se logró determinar que las necesidades de información en los tres niveles de preparación, no difieren entre ellas ya que se presentaron coincidencias en los resultados de los reactivos correspondientes al instrumento de recolección de información.

Con respecto a la quinta y última hipótesis, se prueba negativamente, debido a que la edad no es un factor que influya directamente a las alternativas de búsqueda de los usuarios, pues inclusive con diferente edad, concentran sus búsquedas en el uso de Internet, y, además; visitan otras unidades de información siendo esta una actividad común entre los usuarios de la biblioteca del Conservatorio Nacional de Música.

RECOMENDACIONES

Conviene mencionar que los resultados derivados de este estudio brindarán la oportunidad de realizar futuras investigaciones que permitan obtener un panorama más amplio sobre este tipo de comunidad de usuarios. Sobre todo, cuando es una comunidad poco estudiada con la aplicación de un modelo holístico.

En este sentido, si las instituciones se interesan por conocer a sus comunidades de usuarios, lograrán comprender sus necesidades, la manera en que buscan información, así como su nivel de satisfacción en relación con los servicios, colecciones, instalaciones y el estado del personal con el que tienen contacto. Y, obteniendo esta información, se puede tomar una serie de decisiones que den paso al mejoramiento de su biblioteca.

Por ello, es de vital importancia conocer los requerimientos de los usuarios, pues esto posibilitará adentrarse en el estado de la colección de la biblioteca, dando pautas para implementar un proceso de descarte o, bien, de adquisición de nuevo material. El descarte permitiría retirar material que no es demandado y, por ende,

que ocupa espacio que puede ser aprovechado para otro material requerido.

Y, debido a que la biblioteca atiende a usuarios pertenecientes a distintas carreras, sería pertinente conocer las preferencias e inquietudes de los alumnos de cada carrera profesional, pues la percepción que tengan puede llegar a revelar datos interesantes para lograr una investigación más completa y profunda que beneficie globalmente a la institución.

De igual manera, conocer el comportamiento informativo de los usuarios, es decir, la manera en que buscan la información, podría ayudar a establecer mecanismos de recuperación de información más eficaces y sencillos, dando paso a que se diseñen puntos de acceso en la formación de un catálogo en línea, donde a través de palabras clave se logre localizar más rápido y precisa la información para ellos. Estableciendo estos sistemas de búsqueda y recuperación de información se daría a paso a lograr una óptima organización del universo bibliográfico musical.

Contar con un catálogo en línea le permitiría al personal llevar un control de todos los materiales que tiene a su cargo, siendo el resguardo de partituras, libros y demás documentos que posean. Tener un catálogo representa un tesoro poco apreciado, pero de elevado valor, pues permite conocer lo que se tiene, lo que llegara a faltar y el estado de los materiales que se han prestado. Es entonces, la pauta para establecer la instalación de un sistema integral de gestión de bibliotecas (SIGB) donde se contengan varios módulos interrelacionados que permitan realizar operaciones de la biblioteca, tales como el módulo de catalogación (creación de registros bibliográficos y normalización para identificación de material), el módulo de circulación (relación de datos de los usuarios con los préstamos, reservas y sanciones), el módulo de administración (se administra y configura las funciones del SIGB), el módulo de adquisición (permite la gestión de donaciones de material o compra) y, por supuesto, el módulo de opac (catálogo público de acceso en línea de acceso para usuarios). Cabe mencionar que existen sigb con módulos complementarios que posibilitan una mejor gestión de recursos y tareas en el ámbito bibliotecario.

Al tener esto se podría establecer oficialmente el servicio a los usuarios de préstamo a domicilio de materiales, pues ya se tendría un registro que proporcionara un mayor control sobre lo que sale de la biblioteca, evitando así el extravío de material documental, y brindando además un mejor servicio a sus usuarios.

Aquí es en donde radica la vital importancia de contratar personal profesional en las bibliotecas de las instituciones, pues sólo ellos tienen los conocimientos para gestionar, actualizar, organizar, difundir y administrar no solo los recursos documentales, sino también los recursos humanos con los que a veces ya cuenta la biblioteca. Por ello, es claro que la capacitación continua al personal es indispensable, pues ante el uso de las nuevas tecnologías y las necesidades o habilidades que presentan las nuevas generaciones, la biblioteca, como entidad formadora, requiere estar preparada ante los retos que puedan venir.

Por tanto, la formación del personal no sólo conlleva conocimientos teóricos y tecnológicos, sino también se requiere que esté consciente de la actitud que tiene para con el usuario, siendo trascendental que aprenda a tratarlo con respeto y con una conducta accesible para brindar un servicio satisfactorio. Por ello, si el personal no muestra una actitud abierta, el usuario no se sentirá seguro de compartirle sus inquietudes, provocándole un desconcierto informacional, dando paso incluso a que se den a conocer malas experiencias por parte de los usuarios a otras personas, suscitando el surgimiento de un prestigio negativo sobre la biblioteca.

Hay que considerar que los usuarios siempre estuvieron enterados de la situación que rodea a la biblioteca, sintiéndose incluso preocupados por las condiciones tan carentes que obstaculizan el funcionamiento eficiente de la unidad de información del Conservatorio Nacional de Música, y es por ello que necesitan ser escuchados, pues sus sugerencias pueden enriquecer o mejorar características de los elementos que componen su biblioteca.

Por último, pero no por ello menos importante, sería necesario renovar las instalaciones de la biblioteca tanto para los usuarios como para el personal. En dado caso, podría mejorarse los siguientes aspectos:

- Mayores espacios de consulta.
- Instalación de estantería abierta, que permitiría una ampliación de la colección.
- Asentamiento de más mobiliario adecuado para usuarios que deseen estudiar de manera individual, así como de mesas de trabajo colaborativo.
- Equipamiento de una sala de lectura que permita la estadía agradable para los usuarios.
- Mayor cantidad de equipos de cómputo para cubrir los requerimientos de los usuarios y que estas no sean insuficientes.
- Mayor espacio para las labores administrativas del personal, así como para las tareas de organización documental.

No está de más mencionar que las unidades de información pueden tener un área de interacción informal para usuarios o incluso para el mismo personal; es decir, un espacio donde se puedan comunicar y relacionar sin interrumpir el ambiente de los usuarios que requieren silencio para su concentración en el estudio.

Dicho todo lo anterior, es considerable mencionar que, si la misma institución está consciente de la importancia que debe tener su biblioteca, le posibilita la oportunidad de tomar las medidas pertinentes para mejorar los aspectos que considere de mayor trascendencia. Así logra, además, posicionarse como una de las mejores bibliotecas entre varios planteles educativos, obteniendo un prestigio digno que le permita estar a la vanguardia en el área de profesionalización musical.

BIBLIOGRAFÍA

- Bellinghausen, Karl. *El Conservatorio Nacional de Música: una institución de 150 años*. 2018. <https://conservatorio.inba.gob.mx/menu-prueba-cnm.html>.

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

Castañeda Jiménez, Juan. *Métodos y técnicas de investigación II*. México: McGraw- Hill. 2005.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. *Metodología de la investigación*. 5a. ed. México: McGraw-Hill. 2010. Sección 8.3 (s.p.).

Höweler, Casper. *Enciclopedia de la música: guía del melómano y del discófilo*. Barcelona: Editorial Noguer. 1958.

Sanz Casado, Elías. "La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente". *Revista General de Información y Documentación*. (Vol.3, núm.1). 1993: 154-166.

Zanolli Fabila, Betty Luisa de María Auxiliadora. La profesionalización de la enseñanza musical en México: El Conservatorio Nacional de México (1866-1996). Su historia y vinculación con el arte, la ciencia y la tecnología en el contexto nacional. Vol. 1. México: El autor, 1997. Tesis (Doctorado en Historia) - Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

ANEXO. CUESTIONARIO

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Filosofía y Letras
Bibliotecología y Estudios de la Información



Objetivo: Identificar las necesidades de información, comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios de la Biblioteca "Candelario Huízar" del Conservatorio Nacional de Música.

Instrucciones

Lee con atención las siguientes preguntas y marca con una "X" o con un "Número" la respuesta que consideres más adecuada a cada pregunta.

I. Datos generales

1. Edad: _____
2. Género: Mujer () Hombre ()
3. Nivel de preparación:
Técnico profesional () Profesional asociado () Licenciatura ()
4. Carrera que cursas:
() Canto () Guitarra () Trompeta
() Composición () Oboe () Corno francés
() Dirección coral () Órgano () Fagot
() Educación musical () Percusiones () Flauta transversa
() Musicología () Piano () Tuba
() Arpa () Saxofón () Viola
() Clarinete () Trombón () Violín
() Clavecín () Violoncello () Contrabajo
5. Año que cursas: _____
6. Turno: Matutino () Vespertino () Mixto ()
7. Delegación _____

II. Necesidades de información de los usuarios de la biblioteca

8. ¿Cuál es la razón fundamental que origina tu necesidad de consultar información en la biblioteca del conservatorio? Enumera del 1 en adelante. (Siendo 1 el más importante).
() prepararme para presentar un examen
() elaborar una tarea escolar
() investigar un dato en concreto (autor, fecha, repertorio, etc.)
() investigar información sobre un problema o asunto en general (historia de la música, estilos, épocas musicales, instrumentos musicales, etc.)
() entretenimiento, recreación o descanso Otra: _____

Usuarios de la información...

9. Esta necesidad de consultar información en la biblioteca del conservatorio, ¿se presenta de manera?

- () Constantemente () Ocasionalmente () Raramente

10. Para llevar a cabo tus actividades académicas (preparar un examen, elaborar una tarea, preparar repertorio, etc.): ¿Qué tipo de información necesitas? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- | | |
|--|-----------------|
| () Historia de la música | () Actuación |
| () Biografías | () Idiomas |
| () Información escrita en lenguaje musical ¹ | () Armonía |
| () Solfeo | () Contrapunto |
| () Mantenimiento de instrumentos | () Métodos |
| () Música antigua | Otro: _____ |

11. ¿En qué idioma principalmente requieres esta información?

- () Español () Inglés () Alemán () Frances () Italiano Otro: _____

12. ¿Con qué temporalidad necesitas la información?

- () Actual () Pasada () No me es relevante ninguna de las anteriores opciones

13. Además de la información que me mencionaste, ¿qué otros temas te interesan?

Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| () Literatura ² | () Actividades deportivas |
| () Ciencia y tecnología | () Excursiones |
| () Salud | () Cocina |
| () Cine | () Belleza |
| () Política | () Actividades culturales |
| () Religión | () Pintura |

Otra: _____

III. Comportamiento informativo de los usuarios de la biblioteca

14. Cuando acudes a la biblioteca para utilizar información, ¿qué es lo que realizas primero?

- () Pides ayuda al bibliotecario
() Consultas los catálogos de la biblioteca
() Navegas en internet
() Preguntas a algún compañero
() Solicitas directamente el material

Otra: _____

1 Se refiere a la información que se encuentra contenida en las partituras impresas.

2 Cabe indicar que esta literatura está representada por los siguientes géneros: el lírico (égloga, himno, oda, etc.); narrativo (novela, leyenda, cuento, etc.); épica (epopeya, poema, romances, etc.); dramático (tragedia, drama, sainete, paso, etc.) y didáctico (ensayo, fábula, epístola, etc.).

Los usuarios de la Biblioteca del Conservatorio...

15. Con qué frecuencia acudes a la biblioteca del Conservatorio?

- ☐ Un día a la semana
- ☐ De dos a tres veces por semana
- ☐ Todos los días de la semana

16. ¿Qué servicios son los que utilizas en la biblioteca del Conservatorio?

Enumera del 1 en adelante (Siendo 1 el más importante)

- ☐ Orientación e información a usuarios
- ☐ Préstamo de material a domicilio
- ☐ Préstamo en sala
- ☐ Fotocopiado de documentos
- ☐ Reserva de material
- ☐ Consulta a bases de datos en línea

Otro: _____

17. Cuando buscas información en la biblioteca del Conservatorio, ¿cuáles son los materiales que más utilizas? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Libros
- ☐ Tesis
- ☐ Partituras
- ☐ Diccionarios
- ☐ Revistas
- ☐ Enciclopedias

Otro: _____

18. ¿Qué datos consideras necesarios para localizar el documento musical que necesitas en la biblioteca del conservatorio?

- ☐ Nombre del compositor
- ☐ Nombre del compositor y nombre de la obra, pieza, ópera, canción o aria, etc.
- ☐ Nombre de la obra, pieza, ópera, canción o aria, etc.
- ☐ Época (medieval, renacentista, barroco, romanticismo, realismo, colonial, novohispano, etc.)
- ☐ Cultura (europea, mexicana, etc.)

Otro: _____

19. ¿Cómo realizas tu búsqueda en caso de no encontrar el documento o partitura?

20. Cuando buscas información en Internet, ¿qué tipo de información es la que más utilizas? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Libros electrónicos
- ☐ Artículos electrónicos
- ☐ Enciclopedias
- ☐ Videos
- ☐ Catálogos de bibliotecas
- ☐ Bases de datos
- ☐ Wikis
- ☐ Blogs
- ☐ Redes sociales

Otro: _____

Usuarios de la información...

21. ¿Por qué utilizas esta información? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Disponibilidad (está lista por si la necesito)
- ☐ Accesabilidad (está en el lugar adecuado)
- ☐ Confiabilidad (es fidedigna)
- ☐ Actualidad (es lo nuevo que se ha publicado)
- ☐ Relevancia (es importante para la actividad que realizo)
- ☐ Precio (me es más económico)
- ☐ Pertinencia (que trate sobre el asunto que investigo)
- ☐ Calidad (que contenga un formato, tamaño, presentación, etc.)
- ☐ Oportunidad (está lista justo en el momento que la necesito)

Otro: _____

22. ¿Cuál es el formato que prefieres para consultar la información que empleas? Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Impreso ☐ Digital ☐ Sonoro

23. ¿Con qué frecuencia sueles buscar información en el formato que seleccionaste?

- ☐ Constantemente ☐ Algunas veces ☐ Raramente

24. ¿Has visitado otras bibliotecas para buscar la información que necesitas?

- ☐ Sí ☐ No ☐ A veces Cuáles: _____

IV. Satisfacción de las necesidades de la información de los usuarios de la biblioteca

25. ¿Con qué frecuencia encuentras la información que necesitas en la biblioteca del Conservatorio? (Si tu respuesta es "siempre" pasa a la pregunta 27)

- ☐ Siempre ☐ A veces ☐ Nunca

26. En caso de que visites ocasionalmente o raramente la biblioteca del Conservatorio selecciona una o más opciones que expliquen tu causa. Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ No hay personal
- ☐ Porque no hay catálogos en línea que me permitan buscar la información que necesito
- ☐ No encuentro lo que necesito
- ☐ No tengo tiempo
- ☐ Colecciones insuficientes
- ☐ Sé encontrar por otros medios la información que necesito

Otra: _____

27. ¿Cómo te ayuda el personal bibliotecario para localizar la información que requieres?

Enumera del 1 en adelante (Siendo el 1 el más importante)

- ☐ Me orienta en la búsqueda de información
- ☐ Me instruye en el uso de las computadoras
- ☐ Me sugiere otros métodos de búsqueda de información

Otro: _____

Los usuarios de la Biblioteca del Conservatorio...

28. ¿Qué consideras mejorar de la biblioteca del Conservatorio? Enumera del 1 en adelante
(Siendo el 1 el más importante)

- ☐ El espacio (infraestructura)
- ☐ Sus colecciones
- ☐ La existencia de catálogo en línea
- ☐ El personal
- ☐ Los horarios
- ☐ El tiempo de préstamo de libros, partituras, etc.
- ☐ Los equipos de cómputo

Otro: _____

29. Tardan mucho en brindarte lo que necesitas?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ A veces

30. ¿En qué porcentaje cubren las colecciones de la biblioteca tus necesidades de información?

- ☐ 100%
- ☐ 75%
- ☐ 50%
- ☐ 25%
- ☐ 0%

31. ¿Has comentado tu descontento o sugerencias al personal bibliotecario sobre los servicios que hay en la biblioteca?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Porqué? _____

¡Gracias por tu participación!

Usuarios de la información: estudios, métodos y comunidades sociales. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivas Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 gr. en los talleres de Litografía Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda. Ciudad de México. Se terminó de imprimir en junio de 2022.