

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:

estudios, métodos
y comunidades sociales

Juan José Calva González
Coordinador



Z678.88 Usuarios de la información : estudios, métodos y comunidades
U883 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, coor-
dinador. 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 DESFAVORECIDOS/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

Necesidades y comportamiento informativo de los mediadores de salas de lectura, San Luis Potosí, México

JANETT RUIZ GÓMEZ

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

INTRODUCCIÓN

Desde el año del 2002, Hernández y Calva concluyeron que “[...] el usuario se transformó en el objeto/sujeto de estudio de la bibliotecología”,¹ por lo anterior, conocer los usuarios es vital para que las bibliotecas puedan proporcionar un mejor servicio.

Tomando en cuenta lo anterior, el presente documento aborda las necesidades y el comportamiento informativo de una comunidad no estudiada. El objetivo general de la investigación se centra en analizar las necesidades y los comportamientos informativos de los integrantes del diplomado para profesionalización de mediadores de la sala de lectura en San Luis Potosí. Los objetivos específicos son:

- Identificar las necesidades de información para conocer las expectativas informativas que requieren.

1 Patricia Hernández y Juan José Calva, *Mesa redonda, usuarios de la información. Memoria del 13 de octubre al 13 de noviembre de 2002*, 69.

Usuarios de la información...

- Conocer el recurso informativo que utilizan con mayor frecuencia.
- Identificar la fuente de información a la que acuden los mediadores de las salas de lectura

Se parte del supuesto de que los mediadores requieren información sobre estrategias de lectura, y el documento que utilizan con mayor frecuencia es el libro, por lo que son usuarios reales de la biblioteca pública.

DIPLOMADO PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DE MEDIADORES DE SALA DE LECTURA

El Diplomado para la Profesionalización de Mediadores de Salas de Lectura es un programa que pertenece a la Secretaría de Cultura de San Luis Potosí y está avalado por la Universidad Autónoma Metropolitana plantel Xochimilco (UAM-X). Este programa se lleva a cabo en diversos estados de la República Mexicana con la finalidad de acercar a la ciudadanía a las prácticas lectoras. Año

Imagen 1. Mediadores de las salas de lectura de San Luis Potosí



Fuente: Archivo de la Secretaría de Cultura de San Luis Potosí.

con año la Secretaría de Cultura emite una convocatoria dirigida a la comunidad en general —sin importar el grado escolar— para elaborar de forma voluntaria un proyecto de una sala de lectura y ejecutarla con por un plazo mínimo de un año, ésta puede ser enfocada a: niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos mayores, comunidades indígenas, etcétera.

Quienes son aceptados, reciben de forma gratuita el diplomado (que consta de ocho módulos) y una dotación de libros para abrir la sala de lectura. Cabe mencionar que éste es el único programa en el país que está destinado a la promoción de la lectura, y tuvo sus inicios en el año de 1995.

LAS SALAS DE LECTURA Y LOS MEDIADORES

El Programa Nacional de Salas de Lectura (PNSL) es una de las iniciativas más importantes del fomento al libro y a la lectura en México: “Convencidos de que el acceso al conocimiento y la información es un derecho de todo ciudadano, potenciamos el acceso al libro, a la lectura y a la cultura escrita en ambientes hospitalarios”.² Los principios que dan vida a las salas de lectura son: libertad, igualdad, inclusión y autonomía.

Una sala de lectura se forma con un mediador voluntario y la comunidad —vecinos, amigos, compañeros de escuela, amas de casa, personas privadas de la libertad, y todo ciudadano interesado— en un espacio fijo, que puede ser una cancha deportiva, un salón comunitario, el comedor de la empresa, la sala de una casa, un parque público y la sala de espera del hospital, entre otros.

Los mediadores son ciudadanos voluntarios que después de ser formados por ocho módulos, se dan a la tarea de abrir una sala de lectura con la misión de acompañar y dialogar de forma escrita y oral con los lectores.

2 ¿Qué es el Programa Nacional de Salas de Lectura?

DEFINICIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y EL COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

La información juega un papel esencial, como sustenta la autora Izquierdo Alonso: “El usuario y el uso de la información documental son hoy en día el centro de las preocupaciones de los sistemas de información”,³ por lo que es una prioridad conocer las necesidades y los comportamientos informativos de las diversas comunidades de la sociedad.

¿Qué es un usuario?

Sanz propone una clasificación de usuarios. Define al usuario potencial como “[...] aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades, pero que no es consciente de ello. Mientras que el usuario real no sólo es consciente de que necesita información, sino que la utiliza frecuentemente”.⁴

Existen diversas definiciones sobre necesidad y comportamiento informativo. En cuanto al primero, Krikelas menciona que es “[...] un concepto subjetivo, relativo, que sólo se da en la mente del individuo que la experimenta. Es definido como el reconocimiento de incertidumbre”.⁵ Por otro lado, Hernández Salazar sustenta lo siguiente:

Las necesidades de información son entendidas como el conjunto de datos registrados que un individuo necesita poseer para cubrir un propósito de uso definido, y el objetivo de uso que hará de la información determinará las necesidades de información de una persona, a partir de un problema se busca la solución.⁶

3 Mónica Izquierdo. *Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de la información: bases conceptuales y metodológicas*, 113.

4 Sanz, citado por Izquierdo, *Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de la información: bases conceptuales y metodológicas*, 117.

5 Krikelas, citado por Santiago Pacheco, Luis Ernesto, *Necesidades de información y comportamiento informativo de una biblioteca universitaria*, 18.

6 Patricia Hernández, *La producción del conocimiento científico como base para determinar los perfiles de usuarios*, 30.

Tomando en consideración las dos definiciones anteriores, las necesidades de información son una carencia subjetiva que presenta un individuo. En cuanto al comportamiento informativo, Calva lo define de la siguiente forma: “Se puede entender como la manifestación de las necesidades de información del sujeto originadas a partir de la insuficiencia de la información y del conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento”.⁷

Las necesidades provocan comportamientos informativos, o en otras palabras como lo llaman Vázquez y Calva se produce una transformación en sus actividades, “[...] en las que en ocasiones se puede tener una necesidad de información (débil o latente), pero no perseguir su respuesta, o se puede manifestar todo a través de una acción”.⁸

Es así que en diferentes momentos de la vida el sujeto tiende a presentar necesidades y con ello, manifiesta comportamientos informativos que los llevará a buscar información en distintas entidades documentales. Finalmente, Calva menciona que el comportamiento del sujeto en la búsqueda de información se puede mover en dos direcciones: los recursos informativos y fuente de información.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo y cualitativo, el primero con la técnica del cuestionario y el instrumento de la encuesta; el segundo con la técnica de la guía de pregunta y el instrumento de la entrevista.

La muestra es intencional, por lo que los instrumentos fueron aplicados a los 15 mediadores de salas de lectura que conforman el diplomado en la capital de San Luis Potosí.

7 Juan José Calva, *Las necesidades de información, fundamentos teóricos y métodos*, 101.

8 Salvador Enrique Vázquez y Juan José Calva. *Análisis de las necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de atletas amateurs: los boxeadores*, 179.

Usuarios de la información...

En cuanto a la elaboración del cuestionario, es importante mencionar que fue diseñado para respuestas múltiples, con la finalidad de obtener mayor precisión de resultados. En esta investigación también se empleó una entrevista estructurada.

Además, se utilizó el programa SPSS para tabular la información y elaborar las gráficas correspondientes.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los mediadores de la sala de lectura presentan las siguientes características; el 87% (que corresponde a 13) son del género femenino, y el 13% (que corresponde a 2) son del sexo masculino. Es decir, asisten al diplomado más mujeres que hombres.

La edad de los mediadores de la sala de lectura oscila entre los 23 y 67 años, siendo el rango más alto la edad de 31 a 40 años. Le sigue con un empate con el 27% el rango de 41 a 50 y 51 a 60, y finalmente, el 7% que corresponde de 20 a 30 años.

Los mediadores son originarios de distintos lugares. Tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Lugar de procedencia de los mediadores

Lugar	No. de personas
Santa María del Río, municipio de San Luis Potosí.	1
Cedral, municipio de San Luis Potosí.	2
Cabecera municipal de San Luis Potosí.	9
Chiapas	1
Ciudad de México	1
Guanajuato	1

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la tabla, la gran mayoría, con un 60%, son originarios de la capital de San Luis Potosí.

En cuanto al nivel educativo, el 47% son de licenciatura, seguido por el 40% de posgrado y el 13% de bachillerato. Algunas de

las licenciaturas de los mediadores son: Historia, Educación, Ciencias de la Comunicación, Gastronomía y Psicología. Quienes estudian el posgrado son de Ciencias de la Información Documental, Educación, Promotor Cultural y Ciencias Biomédicas.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Las necesidades de información de los mediadores de sala de lectura son las siguientes:

- En primer lugar, con el 60% requieren de estrategias de promoción de la lectura.
- En segundo lugar, se presentaron dos casos iguales con un porcentaje del 33% que necesitan información sobre 1): tipos de textos, y 2): vida u obra de poetas, escritores, ensayistas, etcétera.
- En tercer lugar, demandan información sobre conocimientos culturales, tales como las prácticas de lectura de los ciudadanos de San Luis Potosí y las costumbres y/o tradiciones de los pueblos en donde instalarán sus salas de lectura.
- En cuarto lugar, se obtuvo un empate con 13% en 1): comprensión lectora y 2): temas de creatividad y manualidades. Finalmente, en el quinto lugar, con un 10% dijeron otras necesidades, como redacción, liderazgo y diseño de proyectos.

Tabla 2. Necesidades informativas

Necesidades informativas	Resultados
Estrategia de promoción de la lectura	60%
Comprensión lectora	13%
Conocimientos culturales	20%
Temas de creatividad y manualidades	13%
Tipos de textos o géneros	33%
Vida y obra de poetas, escritores, ensayistas, etc.	33%
Otro	10%

Fuente: Elaboración propia

COMPORTAMIENTO INFORMATIVO

En cuanto al comportamiento informativo, el 100% (que corresponde a 15) de los encuestados declararon que el libro y el video son los documentos al que recurren para obtener información, seguido por Wikipedia con el 93% (que corresponde a 14) y revistas especializadas con el 86% (que corresponde a 13).

Sin embargo, es preciso mencionar que por libro entendieron tanto libro físico como electrónico o digital.

“Cuando necesito información, busco tanto en los libros que tengo en mi casa, como en los libros electrónicos que hay en internet” (Testimonio 1).

“Me gusta leer en impreso porque me encanta cómo huelen los libros, pero en Internet también hay libros muy buenos que me han servido mucho” (Testimonio 2).

Dichos testimonios van a acordes a las ideas de Barbero,⁹ quien en sus estudios afirma que los modos de leer han cambiado, por lo que no sólo se lee en impreso, sino en las pantallas.

Por otro lado, además de conocer el documento al que recurren para buscar información, se les preguntó la frecuencia con que lo hacen; por ello, al aplicar el cuestionario se les proporcionó las opciones de frecuentemente, algunas veces y casi nunca; por lo que a continuación se muestran los siguientes datos.

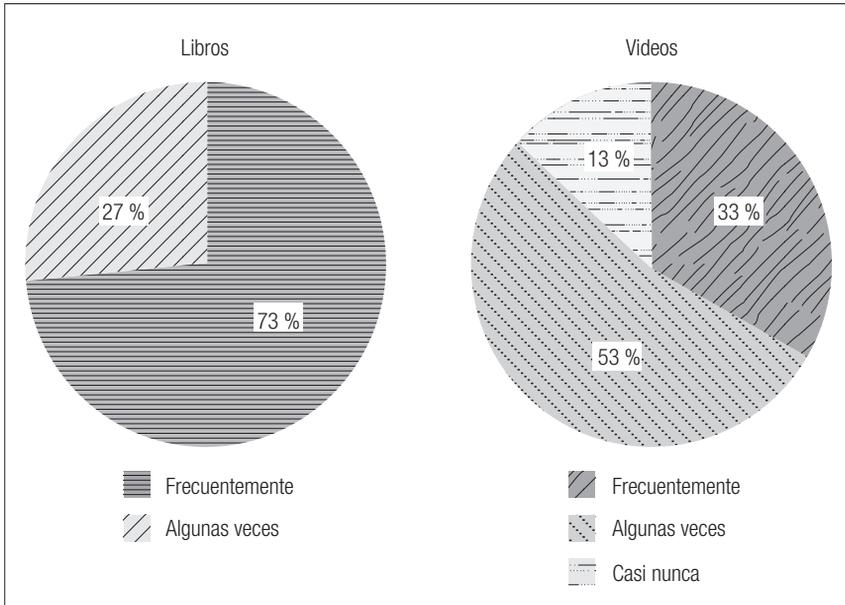
El libro es utilizado de una manera frecuente con el 73% y algunas veces con un 27%. Mientras que el video es utilizado de forma frecuente por el 33%, algunas veces por el 53% y casi nunca por 13%. De esta forma se observa que el libro es el documento que se utiliza con mayor frecuencia, en comparación con el video.

Wikipedia registró en uso de forma frecuente el 43%, algunas veces y casi nunca respectivamente con un 29%. Las revistas especializadas se usan de forma frecuente por el 8%, algunas veces por el 53% y casi nunca por el 31%.

A continuación, se presenta los datos obtenidos de dónde o a quién recurren para obtener información:

9 Jesús Barbero. *El saber hoy no es una interface, es un saber colectivo.*

Gráfica 1. Comparación de resultados entre libros y videos



Fuente: Elaboración propia.

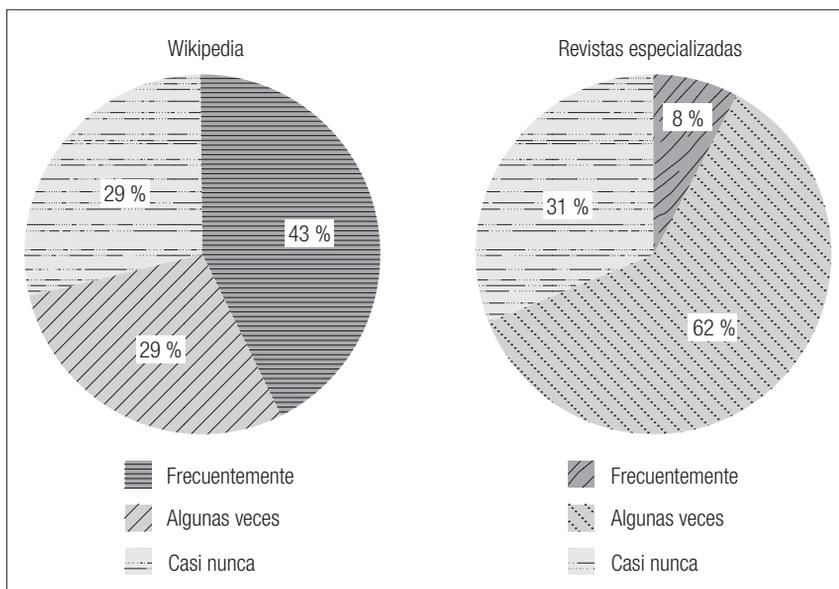
- En primer lugar, el 100% de los encuestados recurren al internet, en segundo lugar, el 93% a los maestros, y, en tercer lugar, con un 80% a la biblioteca pública.
- El internet es utilizado de forma frecuente con un 87%, con un 7% es utilizado algunas veces y casi nunca.
- A los maestros recurren frecuentemente con un 21%, algunas veces con un 64% y casi nunca con un 14%. Finalmente, la biblioteca pública es utilizada de forma frecuente con un 33%, algunas veces con un 50% y casi nunca con 17%.

Tal y como se observa en las gráficas, el Internet es más utilizado que la biblioteca pública, en entrevista se obtuvieron los siguientes testimonios de las razones por las que prefieren buscar información en Internet:

Usuarios de la información...

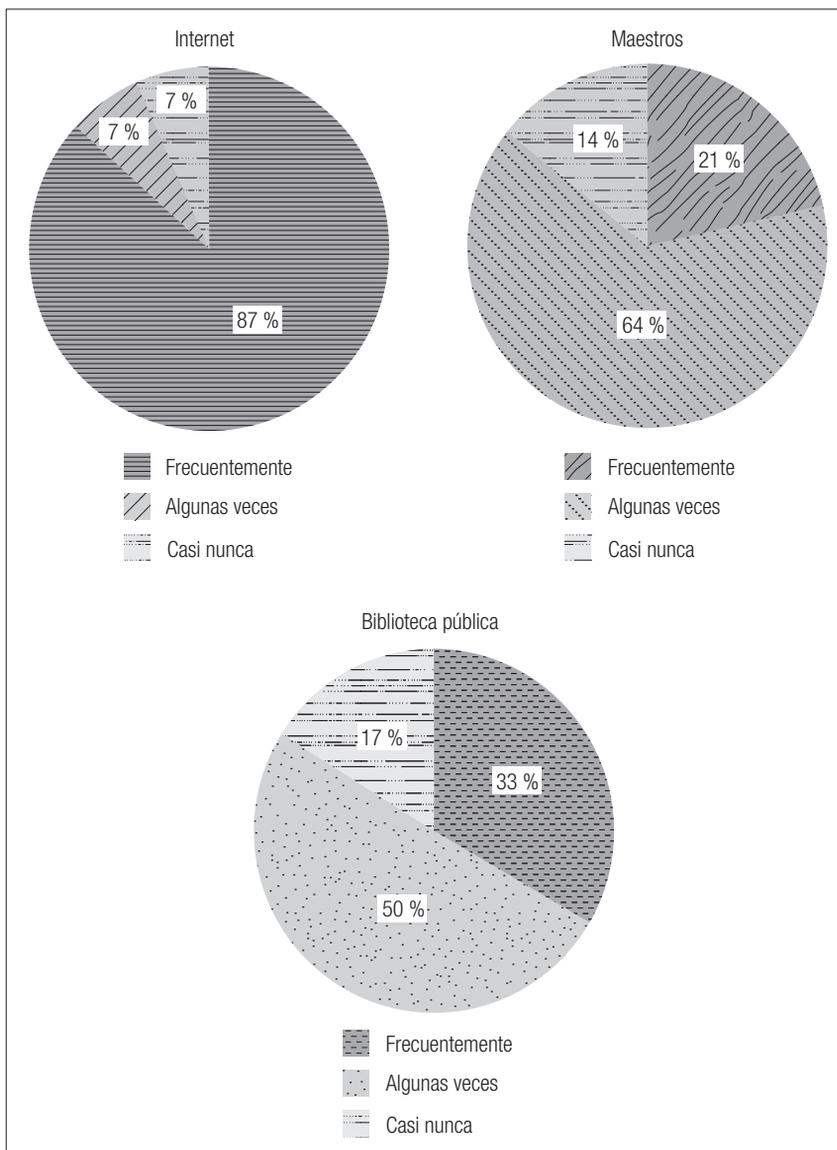
- “Accedo a Internet desde mi celular, lo cual me resulta más cómodo y rápido que ir a la biblioteca pública, por otro lado, la biblioteca me queda algo lejos de mi casa” (Testimonio 3).
- “Prefiero utilizar el Internet porque me gusta, creo que es una forma sencilla de acceder a la información, además ahorro tiempo, el único inconveniente de utilizar Internet es que me cansa la vista, pero de ahí es un medio perfecto para obtener información, voy a la biblioteca pública cuando tengo más tiempo y o cuando quiero encontrar un libro que me agrada y que se me dificulte leerlo en Internet” (Testimonio 4).
- “Me gusta leer más en impreso que por Internet, lo importante es leer, leo en donde se pueda, pero leer en Internet es más barato que comprar un libro” (Testimonio 5).

Gráfica 2. Comparación de resultados entre wikipedia y revistas especializadas



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 3. Comparación de resultados entre internet, maestros y bibliotecas



Fuente: Elaboración propia.

Usuarios de la información...

Los testimonios coinciden que el Internet es una forma viable para obtener información, lo cual refleja el impacto de las tecnologías y el potencial que éste representa como una alternativa que ofrece rapidez y bajo costo a los usuarios.

CONCLUSIÓN

Tal y como se señaló en la hipótesis, los mediadores de la sala de lectura presentan una necesidad informativa en cuanto a estrategias de promoción de la lectura, debido a que al abrir una sala necesitarían técnicas para acercar a los ciudadanos a las prácticas lectoras.

En cuanto al comportamiento informativo, ellos prefieren utilizar como fuente de información principal en libros y videos. Siendo el libro utilizado con mayor frecuencia en comparación del video. Mientras que el recurso informativo al que acuden es el Internet.

De los resultados obtenidos, el 80% acude a la biblioteca pública y son usuarios reales. El otro 20%, a pesar de tener hábitos lectores y manifestar interés por la promoción de la lectura, no llegan a la biblioteca, por ende, son usuarios potenciales.

El Internet se posicionó por encima de la biblioteca pública, y los mediadores prefieren usarlo por accesibilidad, comodidad y bajo costo. Lo cual, muestra un reflejo del impacto de las tecnologías en la sociedad.

A pesar de la edad, dado que la mayoría oscila entre 31 a 40 años, seguido por los rangos de 41 a 50 y 51 a 60, en su mayoría saben utilizar el Internet, ya sea a través del celular o por la computadora. Esto se justifica al tomar en consideración que, al ser mediadores de lectura, presentan hábitos lectores, un factor que motiva a leer en los distintos soportes que ofrecen las tecnologías tales como el celular y la computadora.

Finalmente se realizan dos recomendaciones. La primera: Las bibliotecas públicas deben aumentar sus acervos en temática de estrategias de promoción de la lectura, vida y obra de escritores, poetas, ensayistas, etc., así como libros de conocimientos culturales sobre

la lectura. La segunda: las bibliotecas deberían trabajar en conjunto con los mediadores de las salas de lectura para proporcionarles material bibliográfico y publicitar los servicios que brinda una biblioteca. Esto beneficiaría a ambas partes en la obtención de mejores resultados en la promoción de la lectura en la sociedad potosina.

BIBLIOGRAFÍA

Barbero Martín, Jesús. *El saber hoy no es una interface: es un saber colectivo*. <http://www.cubadebate.cu/noticias/2015/02/16/jesus-martin-barbero-el-saber-hoy-es-un-interface-es-un-saber-colectivo/>.

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

———. *Necesidades de información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010.

Hernández Salazar, Patricia. “La producción del conocimiento científico como base para determinar los perfiles de usuarios”. *Hemera*, (vol. 15, no. 30.) 2001: 29-64.

Hernández Salazar, Patricia, Calva González, Juan José. *Mesa redonda, usuarios de la información*. Memoria del 13 de octubre al 13 de noviembre de 2002. *Hemera*, (Vol. 1, No. 2.) 2003: 69-79.

Izquierdo Alonso, Mónica. “Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas”. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. (vol. 13, no. 26) 1999. DOI 10.22201/iibi.0187358xp.1999.26.3902. <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902>.

Usuarios de la información...

Santiago Pacheco, Luis Ernesto. “Necesidades de información y comportamiento informativo de una biblioteca universitaria”. *Hemera*, (vol. 1, núm. 1) 2003: 11-36.

Secretaría de Cultura de la Ciudad de México. “¿Qué es el programa de Salas de lectura?” [s.f]. 2019. <https://observatorio.librosmexico.mx/files/2018/salas/triptico-salas-lectura.pdf>.

Secretaría de Cultura de la Ciudad de México. “Las secretarías de Cultura Federal y de la Ciudad de México realizan el Primer Encuentro de Lectores en la capital mexicana”. <https://www.cultura.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/0331-17>.

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: archivonomía, bibliotecología e información*, (vol. 27, no. 61), 2013: 175-206. DOI 10.1016/S0187-358X(13)72559-0.

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 Olivares 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.