

PROPUESTA DE ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL PARA LA
BIBLIOTECA CARLOS MAURO HOYOS JIMÉNEZ DEL CONCEJO DE MEDELLÍN

FÉLIX EDUARDO DURANGO CHAVARRÍA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
BIBLIOTECOLOGÍA
MEDELLÍN
2017

PROPUESTA DE ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL PARA LA
BIBLIOTECA CARLOS MAURO HOYOS JIMÉNEZ DEL CONCEJO DE MEDELLÍN

FÉLIX EDUARDO DURANGO CHAVARRÍA

Trabajo de grado para optar el título de bibliotecólogo

ASESORA: EDILMA NARANJO VÉLEZ

TEMA: ESTUDIO DE USUARIOS

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA
BIBLIOTECOLOGÍA
MEDELLÍN

2017

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a mi familia y amigos por brindarme apoyo en el desarrollo de mi carrera y confiaron en mis habilidades para conseguir mis sueños.

A la Escuela Interamericana de Bibliotecología, profesores, investigadores y compañeros de estudio que compartieron su conocimiento conmigo y me han cambiado mucho la realidad.

A mi asesora, Edilma Naranjo Vélez, por haberme acompañado en la práctica, brindándome sus conocimientos y experiencia como profesional para poder realizar la propuesta de estudio de comportamiento informacional.

A la agencia de práctica, en representación está Cruz Elena Gómez Aristizábal, por brindarme su conocimiento, guiarme en momentos de dificultad y recomendarme información para desarrollar la propuesta de estudio de comportamiento informacional.

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	8
1.1. Introducción.....	8
1.2. Justificación	10
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
2. DISEÑO METODOLÓGICO	13
3. MARCO CONCEPTUAL	19
3.1. Estudio de usuarios.....	19
3.2. Tipos de usuarios	21
3.3. Categorías de usuarios	23
3.4. Necesidades de información.....	25
3.5. Comportamiento informacional.....	30
3.6. Búsqueda de información.....	33
3.7. Recuperación de información.....	37
3.8. Uso de la información.....	43
4. TIPOS Y CATEGORÍAS DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS MAURO HOYOS JIMÉNEZ.....	47
4.1 Tipos de usuarios	48
4.2 Categorías de usuarios	56
PROPUESTA ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL PARA LA BIBLIOTECA CARLOS MAURO HOYOS JIMÉNEZ.....	68
1. Planteamiento del problema	68
2. Objetivos.....	70
2.1. Objetivo general.....	70
2.2. Objetivos específicos	70
3. Enfoque.....	71
4. Método.....	72
5. Diseño de las técnicas.....	73
6. Anexos de la propuesta.....	79

Anexo 1. Cuestionario para el primer objetivo específico.....	79
Anexo 2. Guía de entrevista individual para el segundo objetivo específico.	84
Anexo 3. Guía de entrevista grupal para el tercer objetivo específico.	85
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
6.1 Conclusiones.....	86
6.2 Recomendaciones	87
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
8. ANEXOS	91
Anexo 1. Ficha mixta.....	91
Anexo 2. Guía de entrevista.	92

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Intenciones informacionales y manifestaciones en los cambios de estructura de conocimiento	45
Tabla 2 Preguntas sobre tipos de usuarios	51
Tabla 3 Tipos de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez	55
Tabla 4 Preguntas sobre categorías de usuarios	58
Tabla 5 Categorías de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez	66

RESÚMEN

La propuesta presenta el diseño del “Estudio de comportamiento informacional para la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín”. Ésto se hace para comprender el comportamiento informacional de los usuarios de la biblioteca del Concejo de Medellín. Para llegar a esto, primero se comprenden los conceptos que están implicados en la construcción de la propuesta por medio de una investigación documental. Luego se establece una entrevista con la bibliotecóloga de la biblioteca con el fin de identificar los tipos y categorías de usuarios en la misma biblioteca. Finalmente, se diseña la propuesta del estudio de comportamiento informacional a partir de los resultados de la comprensión conceptual y la entrevista con la bibliotecóloga de la biblioteca.

Palabras claves:

Comportamiento informacional, Estudio de usuarios, Búsqueda de información, Recuperación de información, Uso de la información, Biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez – Concejo de Medellín.

1. PRESENTACIÓN

1.1. Introducción

La propuesta se realiza para la biblioteca del Concejo de Medellín, nombrada Carlos Mauro Hoyos Jiménez por medio del Acuerdo Municipal número 2 de 1988 como homenaje al ex-procurador fallecido en ese mismo año. Ella se especializa en las áreas sobre derecho, administración pública, ciencias políticas y sociales, y sobre la ciudad de Medellín. Además, se trata de un trabajo de grado en modalidad de práctica académica.

La propuesta es el estudio de comportamiento informacional para la biblioteca del Concejo de Medellín. Esta propuesta se divide en seis capítulos, incluyendo el actual. El primer capítulo es la presentación de propuesta que incluye, a parte del texto actual, la justificación y los objetivos que se planearon para diseñar la propuesta, tanto el general como los específicos.

El segundo capítulo se trata sobre el diseño metodológico que se realizó para resolver los objetivos para el diseño de la propuesta. Ahí se explican las técnicas con sus respectivos instrumentos, los cuales permiten solucionar cada uno de los objetivos tratados en el primer capítulo.

Los tres capítulos que siguen corresponden, cada uno, a la solución de un objetivo específico de la práctica académica en el orden en el que están los objetivos. Entonces, el tercer capítulo resuelve el primer objetivo específico, donde se encuentra cada uno de los conceptos tratados para el diseño de la propuesta. Luego, el cuarto capítulo trata el análisis e interpretación de la entrevista que se realizó con la bibliotecóloga de la biblioteca. Y el quinto capítulo es el diseño de la propuesta

de estudio de comportamiento informacional para la biblioteca, este contiene una numeración interna aparte del resto de trabajo.

El sexto capítulo, y el último de contenido de la práctica académica, trata sobre las conclusiones que se obtuvieron en el desarrollo de la propuesta y las recomendaciones en torno al marco conceptual, los tipos y categorías y la propuesta de estudio de comportamiento informacional.

Después de este capítulo, aparecen dos apartados, uno para las referencias bibliográficas y otro para los anexos del trabajo de grado.

1.2. Justificación

La biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín cumple la misión, la visión y los objetivos que planea el Concejo de Medellín. En ese sentido, la biblioteca dirige su trabajo para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos del Concejo de Medellín. Estos elementos mencionados se pueden localizar en el sitio web del Concejo de Medellín.

A modo de ejemplo, en la misión del Concejo de Medellín se encuentra que “El Concejo Municipal es una corporación administrativa pública que actúa como interlocutora, vocera y representante de la comunidad, que estudia y genera acuerdos de ciudad y ejerce control político, mediante el debate democrático, cumpliendo la Constitución y las leyes y liderando el desarrollo armónico, equitativo y sostenible de la ciudad de Medellín”

Y en la visión está que “En 2020, el Concejo de la ciudad de Medellín será modelo en los ámbitos nacional e internacional por su liderazgo y metas alcanzadas en la promoción de la participación ciudadana; la producción, efectividad y oportunidad de los acuerdos municipales y del control político y por su contribución al desarrollo sostenible y al mejoramiento de la calidad de vida de su población”

Actualmente, la biblioteca tiene una dificultad para resolver las necesidades de información que presentan los concejales. Esa dificultad es que la biblioteca no puede resolver las necesidades que se les presenta a los concejales; entonces, los concejales no consultan la biblioteca.

Primero, hay que aclarar un asunto, cuando se menciona que los concejales no la consultan se refiere al equipo de trabajo que los concejales tienen, ese equipo de trabajo se llama unidades de apoyo, quienes buscan la información que el concejal requiera y se la entregan para que el desarrolle sus actividades.

Por tanto, las unidades de apoyo al experimentar que la biblioteca no puede resolver las necesidades de información que le presentan, buscan la información en otros sistemas de información. Pero, en un mundo donde la información crece constantemente, la biblioteca se preocupa por la fiabilidad y la fundamentación de la información que buscan y utilizan para su medio de trabajo.

Entonces se hace un estudio sobre el comportamiento informacional de esos usuarios, para entender tres procesos que abarca este comportamiento: la búsqueda de información, la recuperación de información y el uso de la información. Procesos que permiten comprender el comportamiento de los usuarios cuando comienzan a realizar una búsqueda de información, a recuperar la información o usar la información. Ésto se hace con la siguiente pregunta ¿cómo interactúa el usuario de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez cuando comienza a buscar, a recuperar y a utilizar la información? Todo lo que conlleva a entender como el usuario se enfrenta por sí mismo a otras unidades de información, el internet o las relaciones que hace para obtener la información que necesita, el conocimiento que tiene sobre las herramientas y estrategias para recuperar información, el impacto y la utilidad que provoca la información en su actividad ocupacional y el cambio que genera en la mente del usuario cuando adquiere información.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de estudios de usuarios que permita comprender el comportamiento de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Comprender los conceptos relacionados con los estudios de usuarios.
2. Determinar los tipos y las categorías de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.
3. Establecer el diseño metodológico para el estudio del comportamiento de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.

2. DISEÑO METODOLÓGICO

En este apartado se explican las técnicas con sus instrumentos para resolver cada objetivo específico de la práctica académica. Cabe resaltar que cada objetivo se resuelve utilizando una técnica. No hay ningún objetivo específico que para solucionarse se manejen dos técnicas. Además, se debe destacar que las técnicas que se han aplicado para los tres objetivos son de enfoque cualitativo.

El primer objetivo “Comprender los conceptos relacionados con los estudios de usuarios” se resuelve utilizando la técnica de la investigación documental. La investigación documental se trata de “aquella búsqueda o indagación que se basa en la localización, registro, recuperación, análisis e interpretación de fuentes bibliográficas, hemerográficas, así como fuentes de carácter primario o inéditas” (Suárez, 2007).

Esta técnica se puede comportar como fase o como tipo de investigación científica. Como fase, se utiliza para partir de un soporte documental que permite ubicar y comprender las pautas o lineamientos básicos que más adelante se profundiza por medio de la comprobación y verificación (Suárez, 2007).

Primero, se distinguen cuáles son los conceptos necesarios que se trabajan en el estudio de comportamiento de usuario. Luego, se hace una ficha mixta, que abarca la parte bibliográfica y de contenido, para recopilar la información relevante que se encuentra; la ficha, siendo mixta, almacena datos de los documentos como el nombre del autor, título del documento, el concepto o los conceptos a los que responde, parte del contenido utilizado, la referencia bibliográfica. Así se

comienza a organizar la información encontrada para diseñar el marco conceptual, el cual es el resultado del primer objetivo de la práctica académica.

El segundo objetivo “Determinar los tipos y las categorías de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez” se resuelve con la técnica de la entrevista; para ello, es necesario comprender el concepto de *Tipos de usuarios* y el de *Categorías de usuarios*, ya que de estos conceptos se prepara el instrumento de la entrevista, el cual es la guía de esta misma.

En ese sentido, la claridad que se tenga sobre los conceptos juega un papel importante en la preparación de las preguntas de la guía de la entrevista; asimismo, en el desarrollo y análisis de ella. Pues, cada pregunta planteada en la guía de la entrevista, como aquellas que surjan en el desarrollo de ella, responden a la identificación de las categorías de usuarios y los tipos de usuarios; por tal motivo, la comprensión de estos conceptos permite el diseño de la guía de la entrevista para resolver el segundo objetivo de la práctica académica.

La entrevista se realiza a la bibliotecóloga de la biblioteca, Cruz Elena Gómez Aristizábal, quien provee la información necesaria para resolver el segundo objetivo de la práctica académica, ya que como bibliotecóloga está en una interacción con los usuarios que ingresan a la biblioteca, reconoce qué usuarios son desconocidos o nuevos para la biblioteca y tiene mayor conocimiento acerca de las características en los diferentes tipos de usuarios que hay en la biblioteca.

La entrevista se puede definir como la “[...] actividad mediante la cual dos personas (a veces pueden ser más), se sitúan frente a frente, para una de ellas hacer preguntas (obtener información) y la otra, responder (proveer información).” (Hurtado de Barrera, 2000, p.461).

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) comprenden la entrevista como “[...] una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).” (p.418).

Por otro lado, se señala que “La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.” (García Hernández, Martínez Garrido, Martín Martín, & Sánchez Gómez, p.6).

Se puede ver que en la entrevista, el entrevistador y el entrevistado tienen unos objetivos claros, uno busca la obtención de información y otro provee la información. Al mismo tiempo, se resalta que dicha información está influenciada por las experiencias de los sucesos que han ocurrido en la vida del entrevistado y, también, por las características personales de éste.

De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) para efectuar una entrevista es necesario el manejo de emociones, la comunicación verbal y no verbal, y la programación neurolingüística.

El tipo de entrevista que se emplea es una entrevista semiestructurada. Este tipo de entrevista parte de unas preguntas planeadas previamente, y posee una flexibilidad para evadir algunas preguntas que ya no son necesarias o crear nuevas preguntas de acuerdo con las respuestas que brinde el entrevistado (Rojas Soriano, 2008).

Teniendo en cuenta que se trata de una entrevista semiestructurada, la cual se basa en un guión de preguntas establecidas previamente, este tipo de entrevista permite al entrevistado “[...] la

realización de matices en sus respuestas que doten a las mismas de un valor añadido en torno a la información que den.” (García Hernández, Martínez Garrido, Martín Martín, & Sánchez Gómez, s.f., p.8).

Con este tipo de entrevista, el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar los conceptos u obtener más información sobre los asuntos deseados (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Ander Egg (1987) (como se cita en Hurtado de Barrera, 2000) menciona siete aspectos importantes en la preparación de la entrevista que se mencionan a continuación:

- 1) Presentación del entrevistador, en éste las personas entrevistadas deben recibir una nota de presentación sobre el entrevistador y los motivos de la entrevista
- 2) Concertación de la cita, se debe establecer el día, la hora, el lugar, el objetivo y la duración de la entrevista, para que el entrevistado separe el tiempo y no haya ninguna interrupción en el desarrollo de ésta
- 3) Conocer previamente el contexto de la investigación, se refiere a conocer la cultura, costumbres y características de los entrevistados.
- 4) Hacer contacto previo con las personas que toman decisiones en el grupo o comunidad para facilitar la colaboración.
- 5) Seleccionar el lugar más adecuado para realizar la entrevista.
- 6) Prever la presentación personal de los entrevistados, para que sea acorde al contexto y su modo de vestir. Esto evita rechazos por parte de los entrevistados o que se distraigan por la cantidad de accesorios que tiene puesto el entrevistador.
- 7) Preparar la guía de la entrevista y clarificar la información que se quiere obtener.

La preparación de la guía de la entrevista se realiza, según Hurtado de Barrera (2000) a partir de tres fases, éstas son:

- 1) Plantear y delimitar el tema o situación a investigar, aquí se establece lo que se quiere investigar, qué nivel de profundidad es necesario y qué tipo de información se estudia.
- 2) Formular y redactar las preguntas de acuerdo a los temas establecidos. Para verificar las preguntas, hay unos interrogantes que permiten si la elección de las preguntas es adecuada, éstos son: ¿el punto que presenta la pregunta es necesario para la investigación?, ¿el punto explorado requiere de una o varias preguntas? (esta pregunta sugiere que es importante evitar las preguntas que comprendan varias ideas), ¿los entrevistados tienen los conocimientos necesarios para responder la pregunta?, ¿es una pregunta demasiado personal?, ¿es demasiado general, de modo que pudiera originar respuestas estereotipadas?, ¿la pregunta es susceptible de provocar resistencias o bloqueos en el entrevistado?, ¿la pregunta sugiere o induce a una determinada respuesta?
- 3) Probar el instrumento, esta fase se realiza en un grupo pequeño de la población, preguntando por las dificultades que encuentra para responder, las maneras en las que puede interpretar la pregunta, sugerencia de otra formulación de la pregunta y sobre que más puntos se pueden incluir.

Mertens (2005) (como se cita en Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2010) considera seis tipos de preguntas y cada una está ejemplificada de cómo sería la pregunta:

- 1) De opinión: ¿cree usted que haya corrupción en el actual gobierno de...?
- 2) De expresión de sentimientos: ¿cómo se siente con respecto al alcoholismo de su esposo?
- 3) De conocimientos: ¿cuáles son los candidatos a ocupar la alcaldía de...?

- 4) Sensitivas (relativas a los sentidos): ¿qué género de música le gusta escuchar más cuando se encuentra estresado?
- 5) De antecedentes: ¿cuánto tiempo participó en la guerra criteria?
- 6) De simulación: suponga que usted es el alcalde de..., ¿cuál sería el principal problema que intentaría resolver?

El tercer objetivo “Establecer el diseño metodológico para el estudio de comportamiento de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez” se establece con los resultados de los objetivos anteriores, la comprensión de los conceptos trabajados para el estudio de comportamiento y tipos y categorías de usuarios identificados en la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.

Para el establecimiento del diseño metodológico del estudio de comportamiento de usuarios, se enuncian los siguientes aspectos: el planteamiento del problema, la creación de los objetivos específicos del estudio de comportamiento de usuarios, el diseño de las técnicas para el estudio y el análisis e interpretación del estudio.

En el planteamiento del problema se encuentra la dificultad de la unidad de información y la razón por la que se realiza un estudio de comportamiento de usuarios. Más adelante, se establece el objetivo general con los objetivos específicos del estudio de acuerdo con los procesos que conlleva el comportamiento informacional. De ahí, se establece el enfoque y el método que se va a utilizar para el estudio de comportamiento de usuarios. Luego se preparan las técnicas de cada objetivo específico y se explica el análisis y la interpretación de la información de cada técnica para el estudio. Finalmente, se hace una triangulación en los resultados que se obtuvieron en las técnicas de cada objetivo para comprender el comportamiento informacional de los usuarios.

3. MARCO CONCEPTUAL

Dentro del diseño del estudio sobre el comportamiento de los usuarios, es necesario tener claridad acerca de los siguientes términos: estudio de usuarios, categorías de usuarios, tipos de usuarios, necesidades de información, comportamiento informacional, búsqueda de información, recuperación de información y uso de la información. Pues, la comprensión de estos términos permite la elaboración de la propuesta del estudio sobre el comportamiento de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín.

3.1. Estudio de usuarios

Un estudio de usuarios busca conocer o acercarse al usuario para comprenderlo desde diferentes aspectos relacionados con la información. En ese sentido el alcance y los objetivos de cada estudio de usuarios en una unidad de información dependen del problema que presenta la unidad.

Sanz Casado (1994) define los estudios de usuarios como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos entre ellos los matemáticos –principalmente estadísticos- a su consumo de información” (p. 35). Sanz Casado se refiere que un estudio de usuarios se puede enfocar en analizar las características, el comportamiento y el uso de la información que le den los usuarios.

Por un lado, Bawden (1990) (como se cita en Pérez Pulido, 2010) afirma que los estudios de usuarios se pueden comprender desde varios objetivos, como la “indagación sistemática de

características, necesidades, conducta y opiniones de los usuarios reales y potenciales de los sistemas de información” (p. 235). Bawden cuenta que un estudio de usuarios se compromete a alcanzar el conocimiento de las características, necesidades, conductas u opiniones que tienen los diferentes tipos de usuarios que componen a la biblioteca.

Por otro lado, Romanos de Tiratel (1997) menciona que “los estudios de usuarios se pueden definir como un área multidisciplinaria del conocimiento que, a través de métodos de investigación tanto cuantitativos como cualitativos, intenta analizar los hábitos, los comportamientos, las motivaciones, las actitudes, las opiniones, las expectativas, los deseos, las necesidades y las demandas de las personas en relación con la información, y con los servicios y sistemas bibliotecarios” (p. 13)

Romanos de Tiratel agrega a los estudios de usuarios como un área multidisciplinaria del conocimiento. Así que no solamente se incluye la posición del profesional de información en el desarrollo del estudio de usuarios; también, se puede incluir la posición de un psicólogo, antropólogo, sociólogo, etc. Esto permite realizar el estudio con los conocimientos de las otras áreas que se involucren, para resolver los problemas o barreras que puedan presentarse en el desarrollo del estudio. Además de lo anterior, los estudios de usuarios pueden enfocarse sobre el estado de ánimo, las razones que hicieron posible al usuario acercarse a la biblioteca o necesitar y desear un material bibliográfico o servicio, lo que el usuario espera sobre la biblioteca.

Además, un estudio de usuarios puede enfocarse en la identificación de los hábitos de información o el comportamiento que tiene el usuario al utilizar la unidad de información (Rubio Hernández, 2004). Por otro lado, puede estudiar las características socio-psicológicas de los

usuarios y la actitud que éste asume al utilizar las fuentes de información (Córdoba González, 1996).

Los estudios de usuarios enfocados en las necesidades de información permiten “[...] averiguar qué información es la más apropiada para que (el) usuario resuelva sus problemas informativos que le surgen en su entorno laboral, social, económico, político, etcétera” (González Teruel, 2005, p.25). Con el conocimiento de las necesidades de información, el profesional se permite reorganizar o planificar los servicios o colecciones de la biblioteca.

En tal sentido, los estudios de usuarios abarcan bastantes temáticas para analizar a los usuarios de la biblioteca. Puede entenderse que estudiar al usuario no es tarea fácil. Sin embargo, realizarlo brinda un gran apoyo dentro de la planificación de la biblioteca.

3.2. Tipos de usuarios

Núñez Paula en su artículo “Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes” menciona haber revisado 100 fuentes documentales y no documentales, para presentar una síntesis adecuada sobre los tipos de usuarios; en esa tipología de usuarios que se presenta, se reconoce el usuario potencial, real, interno, externo, intermediario y final. Comenzando con lo propuesto, se expone la definición de los tipos de usuarios a continuación:

1) Usuario potencial: se refiere a la persona u organización, en la que sus actividades se vinculan al cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la organización; asimismo, éste puede pertenecer o no la organización de la que forma parte la entidad de información y una forma para identificarlos es que no ha logrado una comunicación directa con el profesional de información, (Núñez Paula, 2000)

2) Usuario real: en este tipo de usuario, Núñez Paula (2000) hace una comparación con el usuario real y potencial, destacando que el usuario real establece una comunicación con el profesional de información; en cambio, el usuario potencial no ha establecido una comunicación con el profesional. Además, el usuario real tiene una interacción directa con la unidad de información, tanto para solicitar servicios o recursos informativos.

3) Usuario interno: se refiere a la persona u organización que está subordinada a la misma dirección en la que se encuentra la unidad de información; esto incluye que las áreas administrativas que no están localizadas en la misma dependencia y no poseen una unidad de información, estos usuarios se pueden identificar como usuarios internos de la organización, pero en caso que exista una unidad de información en otra dependencia de la misma organización, los usuarios pasan a identificarse como usuarios externos (Núñez Paula, 2000).

4) Usuario externo: en este tipo de usuario, la persona u organización no está subordinada a la misma dirección que la unidad de información, o si se tratase de dependencias subordinadas hay unidades de información que hace el papel de intermediarios por los usuarios. Por otro lado, si se encuentra en el diseño de los objetivos y la misión, se habla de un usuario externo potencial; pero, si el usuario no se tiene en cuenta en el diseño de los objetivos y la misión, se habla de un usuario externo no-potencial, lo cual quiere decir que la organización no lo tenga en cuenta para la planificación de los recursos (Núñez Paula, 2000).

5) Usuario intermediario: se considera que se trata de un usuario intermediario, cuando este, según Núñez Paula (2000), utiliza la información o los servicios con el fin de cumplir tareas de difusión de información dentro de una entidad para otros usuarios; en ese sentido, el usuario intermediario debe estar vinculado de manera directa con la unidad de información y utilizar los servicios para resolver las necesidades de información de una persona o un grupo de personas que lo solicitan.

6) Usuario final: a diferencia del usuario intermediario, este usuario recibe los servicios, pero no para brindarlos a otros usuarios, sino para ser utilizados por él (Núñez Paula, 2000).

Se debe resaltar que un usuario esté agrupado en uno de estos tipos, no quiere decir que éste permanezca en él indefinidamente; en realidad, Núñez Paula (2004) menciona que el usuario puede cambiar o estar en dos tipos de usuarios a la vez. Entonces, quiere decir que un usuario puede ser potencial y externo, o intermediario y final.

3.3. Categorías de usuarios

Las categorías de usuarios se establecen mediante criterios o variables. Los criterios o variables permiten la creación de divisiones grupales en los usuarios. Núñez Paula (1992) cuando hace referencia a las categorías de usuarios, la considera como la segmentación del universo de usuarios que realiza el profesional de información.

Hay que tener en cuenta que los motivos por los que se haga una categorización del universo de usuarios pueden ser variados, porque se puede establecer la categorización de los usuarios para el diseño de un servicio, promoción de lectura o, para el caso, el estudio de usuarios. De tal manera, los criterios o las variables que se establecen para la categorización de los usuarios están influenciados por los motivos a los que responde. Al mismo tiempo, se hace necesario que para categorizar se utilicen atributos en común que permitan la agrupación de los usuarios (Silvera Rodríguez & Núñez Paula, 2001)

En el documento de *UNICEF en Cuba: necesidades de información y política de servicios*, se habla de los criterios para categorizar a los usuarios de la biblioteca, estos pueden ser (Cobo Espinosa, Núñez Paula, & Alcalde Hevia, 1999): 1) la identificación de la subordinación

administrativa a la que pertenece el usuario; 2) el tipo de actividad ocupacional que realiza el usuario; 3) la temática de la actividad ocupacional que realiza el usuario; 4) el tipo de relación que tiene con la organización

En otro documento se puede apreciar otros criterios, los cuales los autores conciben como variables genéricas, estas son (Silvera Rodríguez & Núñez Paula, 2001): 1) la estructura del tipo de actividad que realiza el usuario y en cuyo contexto utiliza la información; 2) la temática o contenido semántico de dicha actividad; 3) las condiciones organizativas, típicas o circunstanciales, en las cuales se realiza la actividad; 4) las características socio-psicológicas de los usuarios.

Por otro lado, Silvera Rodríguez y Núñez Paula (2001) consideran unas variables fundamentales para determinar las necesidades de información, estas son:

I- La temática, el tipo de actividad (la estructura interna de sus pasos) y las condiciones (tecnológicas, organizativas, materiales, geográficas, sociales, etc.), en las que el usuario realiza la actividad, todo lo cual forma parte circunstancial del problema que origina dicha actividad.

II- Las características socio-psicológicas del usuario individual o grupal, entre las cuales, las más comunes son la experiencia en el tipo de actividad o en la temática, el dominio de los idiomas, los hábitos de uso de la información y los servicios informativos, el tiempo y la velocidad aproximada de la lectura de diferentes tipos de materiales, el lugar y la función que desempeña en el grupo, etcétera.”(18p.)

En la categorización de los usuarios, hay otros criterios que permiten establecer la segmentación a partir de cuatro grupos de variables según Agüero Torres (2000), las cuales son: variables demográficas, psicográficas, geográficas y conductuales.

En las variables demográficas se puede encontrar el nivel educativo, la ocupación, el tipo de institución y el sector en la economía en que trabaja el usuario. En cambio, las variables

psicográficas se enfatizan en los conocimientos y habilidades en el uso de la información, el potencial creador individual y la cantidad de clientes.

Las variables geográficas y las conductuales tienen una variable, a diferencia de las dos anteriores mencionadas. En las geográficas, por su parte, se halla la localización geográfica; y en las conductuales se señala el papel que asume el usuario en el momento de la demanda.

3.4. Necesidades de información

La necesidad de información se entiende como aquella “[...] información o conocimiento insuficiente sobre alguna cosa, fenómeno o hecho que genera una necesidad de información para obtener la información y el conocimiento que hace falta para que ese hecho, cosa o fenómeno sea comprendido en su totalidad” (Calva González, 2004, p.68).

Por otro lado, Krikelas (1983) (como se cita en Hernández Salazar, Ibáñez Marmolejo, Valdez Angeles & Vilches Malagon, 2007), define que una necesidad de información es “[...] la función de la incertidumbre extrínseca producida por una discrepancia percibida entre los niveles corrientes de certeza acerca de objetos importantes del entorno y un estado de criterio que busca alcanzar esos niveles de certeza” (p.138).

Kuhlthau (1991) (como se cita en González Teruel, 2005) identifica que la necesidad de información, en su modelo *Information Search Process*, es un estado de incertidumbre que causa ansiedad y falta de confianza, en ese proceso de búsqueda de información, ese estado es natural en las primeras etapas de dicho proceso.

De lo que se aprecia en las definiciones anteriores, la necesidad de información surge de la falta de información que tiene el usuario sobre un tema y está motivada por asuntos que para el usuario son fundamentales resolver. Es decir, la necesidad de información, para ser considerada como tal, debe ser influyente en las decisiones para un usuario; de lo contrario, es probable que dicha necesidad pase desapercibida o no tenga la suficiente fuerza para motivar al usuario.

Por su parte, Núñez Paula (2004) menciona las necesidades peculiares de información, las cuales son “necesidades de carácter objetivo, que para cada usuario o lector, en un momento particular, están determinadas por: el contenido semántico de la actividad que realiza el usuario o lector, lo que define la temática de la información que se necesita para la realización de dicha actividad -aspecto semántico-, la estructura de la actividad (de estudio, de recreación, creadora, etc.), las condiciones objetivas y subjetivas, materiales y sociales, para su realización, y las características socio-psicológico-culturales del usuario, lector, categoría (segmento) o comunidad de ellos.” (p. 16). Estas necesidades Calva González (2004) las enuncia en la división de necesidades de información por su carácter colectivo o específico, haciendo referencia a las necesidades totales y la derivación de esta necesidad, las específicas.

Calva González (2004) menciona que hay dos tipos de factores que influyen en la aparición de las necesidades de información. Estos factores son:

- Factores internos: se refiere a las características particulares de cada persona. En estas características se puede encontrar sobre conocimientos, experiencia, habilidades, hábitos, capacidades, intereses personales, motivaciones hacia sus actividades personales y de trabajo, relacionadas a la personalidad, ambiciones, educación, estatus social, metas y objetivos personales.

- Factores externos: se trata de elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera de cada persona, pero influyen sobre él. En estos factores se encuentra sobre la actividad que desarrolla el sujeto en su trabajo (la naturaleza de su actividad, las facilidades de su trabajo, el lugar donde se encuentra y las características de su trabajo), lugar donde vive el sujeto, ambiente que lo rodea

Taylor (1968) (como se cita en González Teruel, 2005) define cuatro niveles de las necesidades de información según el nivel de conciencia del usuario. Cabe destacar que los niveles de las necesidades de información se centran en el estado psicológico que motivan a un usuario a realizar una demanda a la biblioteca. Estos niveles son:

- Necesidad visceral: se trata de una necesidad de información no expresada. La persona que realiza la pregunta no tiene experiencia y la incertidumbre tiene poca fuerza en ella. Esta necesidad no es expresable en términos lingüísticos y cambiará su forma, calidad y concreción con el acceso y comprensión de más información.
- Necesidad consciente: se refiere a la descripción mental consciente de un área de indecisión mal definida. En este nivel de necesidad, la persona habla con otros para centrar la cuestión, desapareciendo la ambigüedad y la confusión.
- Necesidad formalizada: es el reconocimiento formal de la necesidad. En este nivel la persona sabe cómo plantear y expresar la pregunta problemática de su necesidad de información.
- Necesidad comprometida: en este nivel, la pregunta problemática se traduce al lenguaje del sistema de información. Es decir, la pregunta se replantea de acuerdo con lo que el sistema pueda proporcionar.

Por otra parte, Calva González (2004) presenta cinco divisiones de las necesidades de información:

- Por su función, utilidad y uso: se trata de la necesidad de información en la que el usuario utiliza la información para cumplir con una función en el ámbito donde se desarrolla. En ese sentido, hay una concordancia de la necesidad de información con las actividades que realiza el usuario. En esta división de necesidad de información se puede encontrar otros tipos de necesidades como *las sociales o pragmáticas* (aquellas para solucionar problemas prácticos que se presentan en la vida social), *las recreativas* (aquellas enfocadas en el entretenimiento, recreación, etc.), *las profesionales* (aquellas para cumplir funciones de su profesión en un ámbito laboral y social) y *educacionales* (aquellas para desarrollar la actividad de estudiante de un sistema escolarizado). Otros tipos de necesidades de información son *Para mantenerse actualizado* (se trata de una necesidad de información documental de actualización sobre una temática), *Para resolver un problema* (se refiere a una necesidad surgida en las actividades cotidianas), *Para encontrar todo lo que haya sobre un asunto* (se trata de una necesidad exhaustiva sobre informarse en un tema)
- Por su forma de manifestación: esta necesidad se construye con base en el comportamiento de la persona y los tipos de necesidades por la forma en la que se manifiestan las necesidades en el usuario. Se puede encontrar las necesidades *expresadas* (la persona tiene una necesidad y es capaz de expresarla oralmente), *las que no se pueden expresar* (se trata de aquella necesidad que no puede expresar debido a factores internos y externos), *fuertes y persistentes* (son aquellas necesidades que el usuario expresa en un

comportamiento, éstas tienen relación con las necesidades expresadas), y *débiles* (aquellas que no tienen suficiente fuerza para expresarlas en un comportamiento).

- Por su contenido: en esta tercera división, los tipos de necesidades se agrupan por la insuficiencia de conocimiento en el usuario. Se puede encontrar *las necesidades de información concreta* (se trata de una necesidad que requiere información bastante específica y solamente solicita uno o dos documentos para responder a su necesidad) y *las necesidades de información orientadas a un problema o asunto* (se refiere a la necesidad que requiere más de dos documentos para dar respuesta, puesto que se trata de una necesidad que exige más información). También se puede encontrar aquellas divididas por *el conocimiento* (se trata de la carencia de conocimiento e información del usuario sobre un tema) y *la experiencia* (se trata del conocimiento y la información procesados en el cerebro, en la que el usuario necesita recordar o hacer consciente la necesidad para utilizar la información del cerebro nuevamente).

- Por su posición en el tiempo: esta división trata sobre las necesidades que se originan en un presente y aquellas que se originan en el futuro. En esta división se encuentran dos tipos de necesidades de información, aquellas *necesidades presentes* (se trata de aquellas necesidades donde el usuario debe satisfacer su necesidad de forma urgente en el momento en el que se presenta en su cerebro y su sistema nervioso reacciona), *necesidades futuras y potenciales o diferidas* (se refiere a las necesidades en la que la persona requiere de información en un futuro, o donde la información es utilizada de manera paulatina). En estos tipos de necesidades, Calva González (2004) hace una asociación con las necesidades fuertes y persistentes, las cuales llegan a ser expresadas por el sujeto, entonces son inmediatas; mientras que las débiles no llegan a ser expresadas y posiblemente ser futuras;

sin embargo, las necesidades diferidas pueden ser débiles hoy y mañana convertirse en fuertes.

- Por su carácter colectivo o específico: se trata de las necesidades que se presentan por una persona de manera individual o como un grupo. Entonces, las necesidades de información de tipo colectivo están relacionadas con los fenómenos sociales y psicológicos, con los del organismo o sector en que se desarrolla. La necesidad de información colectiva, se desarrolla en grupos de personas que presentan necesidades similares; para que esto suceda, deben ocurrir dos clases de aspectos, los grupos de sujetos deben tender a ser homogéneos (profesión, lugar de trabajo, actividades que desarrollan, ubicación específica y geográfica) y el nivel económico, social y educativo deben tender a ser homogéneos. También están *las necesidades totales* (se refiere a las necesidades que buscan la obtención de la información existente respecto a un problema) y *las necesidades peculiares* (se derivan de las necesidades totales y buscan información para responder a las necesidades específicas).

3.5. Comportamiento informacional

El comportamiento informacional se entiende como “la manifestación de las necesidades de información del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de un fenómeno, objeto o acontecimiento” (Calva González, 2004, p. 102). Calva González llama al concepto comportamiento informativo.

También, puede comprenderse como “la conducta informativa (information behaviour) estudiaría la totalidad del comportamiento humano en lo referente a las fuentes y canales de

información. Aquí se incluye tanto la búsqueda activa de información como la recepción pasiva de dicha información” (González Teruel, 2005, p. 84).

El comportamiento informacional se manifiesta en tres áreas (Calva González, 2004):

- Area 1 (mente y habla): en esta área, la necesidad se origina en el cerebro de la persona, por lo que esta necesidad se manifiesta por medio del habla.
- Area 2 (cuerpo): en otros casos, el cerebro manda señales al sistema nervioso de la persona, provocando una expresión en el cuerpo de ella.
- Area 3 (acción): esta área surge cuando la persona se ve impulsada a realizar una acción para satisfacer una necesidad que tiene.

López Franco (2013) menciona que “el comportamiento informativo de los individuos está motivado por las necesidades de información e influenciado por aspectos relacionados al individuo en sí mismo y con situaciones del entorno laboral, social, académico, entre otros, que lo rodean” (p. 105). Esto también se puede referir sobre los factores internos y externos que influyen en las necesidades de información de la persona.

Calva González (2004) enuncia que el comportamiento informacional puede abarcar hábitos, costumbres, actitudes, procedimientos, habilidades, modos de acción, entre otros. Además, menciona que el comportamiento que la persona expresa en la búsqueda de información puede ir en dos direcciones: *los recursos informativos* (como las bibliotecas, centros de documentación, centros de información, hemerotecas, archivos, colegas, familiares, amistades, docentes, colección documental personal o de otros sujetos, experiencia personal, expertos en el área, congresos o encuentros, bases de datos bibliográficas, banco de datos especiales) y *las fuentes de información*

(como las monografías, publicaciones periódicas, publicaciones oficiales, obras de consulta, fuentes referenciales, material audiovisual, documentos técnicos, fuentes de datos numéricos)

Por otro lado, Hernández Salazar (2006) destaca que “el comportamiento en la búsqueda de información representa toda actividad que realiza un individuo dirigida a identificar una fuente que satisfaga una necesidad percibida como tal; el sujeto se da cuenta que el nivel actual de conocimientos es menor del que necesita para afrontar una cuestión” (p.215).

Entonces, el comportamiento informacional se concentra en el estudio de los hábitos, la comprensión y el uso de la información por parte de la persona. Es decir, analiza los aspectos externos que manipula la persona, cuando manifiesta una necesidad de información, realiza una búsqueda, recupera y utiliza la información. Al mismo tiempo, se incluye los aspectos internos en la persona que juegan, como la comprensión, las barreras, las costumbres o tácticas, los sitios a los que recurre, entre otros.

Dentro del comportamiento informacional, Gonzáles Teruel (2005) menciona otros tres comportamientos. Hay que tener en cuenta que González Teruel lo llama, en realidad, conducta informativa y las diferentes conductas que se van a mencionar están basadas en el trabajo de Wilson (2000):

- Conducta de búsqueda de información (Information seeking behaviour): se refiere al estudio de los procesos que se comprenden una búsqueda activa por parte de la persona. Se trata de un esfuerzo consciente para adquirir información en respuesta a una necesidad, por lo que requiere que la persona haya reconocido que tiene una necesidad de información y va a buscar la información por su cuenta.

- Conducta en la búsqueda de los sistemas de información (Information searching behaviour): se trata de un pequeño nivel del comportamiento de la persona, cuando ella interactúa con un sistema de información de cualquier tipo. En él se incluyen todas las interacciones con el sistema, tanto a nivel físico (el uso del mouse y la selección de enlaces) como a nivel intelectual (la adopción de una estrategia booleana o los criterios para elegir los libros más relevantes)
- Conducta en el uso de la información (Information use behaviour): se refiere a la conducta en los actos físicos y mentales implicados en la incorporación de la información encontrada con base en el conocimiento existente de la persona. En él se puede apreciar actos físicos como la selección de partes importantes en el texto y actos mentales como la comparación de la información nueva con el conocimiento que ya se tiene.

3.6. Búsqueda de información

La búsqueda de información es el primer momento donde el usuario comienza a manifestar su comportamiento informacional. Se puede comprender como “un conjunto de operaciones que tiene por objeto poner en manos del usuario los informes que dan respuesta a sus preguntas ocasionales o permanentes” (Guinchat & Menou, 1990). Guinchat y Menou (1990) mencionan que las preguntas ocasionales son aquellas que requieren de una búsqueda de información retrospectiva; en cambio, las preguntas permanentes son aquellas que requieren de una búsqueda de información actualizada.

Dervin y Nilan (1986) (como se citan en González Teruel, 2005) mencionan que la perspectiva tradicional, en el proceso de búsqueda de información, se concentraba en el usuario,

cuando éste interactuaba con un sistema de información, omitiendo las razones que generaba el acontecimiento con sus consecuencias.

Wilson (1981) (como se cita en González Teruel, 2005) señala que una necesidad no deriva siempre en un comportamiento informacional, sino que hay factores que la condicionan; en estos factores se encuentra la importancia de satisfacer esa necesidad, la trascendencia de tomar una decisión debido a la carencia de información o la disponibilidad de las fuentes de información.

El *Modelo de comportamiento informativo* de Tom D. Wilson (2000) (como se cita en Hernández Salazar y otros, 2007) señala cuatro tipos de búsqueda de información que puede tomar el usuario, estos son:

- Atención pasiva: se trata de la obtención de información por el entorno sin que el usuario necesite hacer una búsqueda de información. Es decir, la información se obtiene por personas, medios de comunicación, entre otros. Pero, se debe tener en cuenta que la información se consiguió sin que el usuario haya realizado una búsqueda de información.
- Búsqueda pasiva: se refiere al tipo de búsqueda que es consecuencia de la adquisición de información relevante para el usuario.
- Búsqueda activa: se trata de la búsqueda de información constante que hace el usuario fuera de su lugar de trabajo. Es decir, el usuario continúa buscando información de su ocupación en otros tipos de entornos.
- Búsqueda en curso: se refiere a la búsqueda de información estructurada y organizada en la vida ocupacional del usuario; aquella que es continuada, se actualiza y se expande a otras líneas de trabajo del usuario.

Monereo y Fuentes (2005) señalan que para buscar información es importante conocer la finalidad de la búsqueda, los conocimientos previos sobre el contenido, la concreción de la información que hay que buscar, el interés personal de la búsqueda, las expectativas de éxito con relación a la tarea, los instrumentos utilizados, la lengua en la que se realiza la búsqueda, las características del medio informático, el horario de conexión, entre otros.

Carol Kuhlthau (1991) (como se cita en González Teruel, 2005) en su modelo *Proceso de búsqueda de información – Information Search Process (ISP)* piensa que “la búsqueda de información puede ser vista como un proceso de construcción en el que los usuarios progresan desde la incertidumbre al conocimiento” (p. 112). Este proceso sirve para comprender la experiencia de los usuarios en la búsqueda de información. El modelo se divide en seis etapas, en las cuales se explican los sentimientos, pensamientos, las acciones y la tarea (el objetivo) que ejecuta el usuario:

- **Iniciación:** se trata de la primera etapa en el que el usuario percibe una carencia de conocimiento necesario para realizar su trabajo. Aquí la tarea es reconocer la necesidad de información. Los pensamientos son imprecisos y el sentimiento es la incertidumbre.
- **Selección:** se trata de la segunda etapa en la que el usuario pasa a identificar y seleccionar la cuestión de investigación. El sentimiento es el optimismo porque se prepara para buscar información. El pensamiento se centra en los intereses personales, los intereses de su ocupación y el tiempo disponible. Se escoge la opción que tenga mayor probabilidad de éxito.
- **Exploración:** se trata de la tercera etapa, la más difícil para los usuarios e incomprendida para los intermediarios. El sentimiento de incertidumbre regresa y aumenta. La tarea consiste en investigar información sobre la cuestión escogida para ampliar la

comprensión. El pensamiento se centra en la necesidad de informarse para formar un punto de vista. Las acciones involucran localizar información más profunda, comprenderla y relacionarla con el conocimiento que ya se tiene. En esta etapa se puede identificar si el usuario es capaz de expresar correctamente sus necesidades de información por el mismo.

- **Formulación:** se trata de la cuarta etapa. El sentimiento de incertidumbre comienza a disminuir. La tarea se centra en la información encontrada. El pensamiento se centra en la formulación de la perspectiva que toma para el trabajo.
- **Colección:** se trata de la quinta etapa en la que la interacción del usuario con el sistema de información funciona de la mejor manera. La tarea consiste en recopilar información clara. El usuario tienen más claro el objetivo final y expresan mejor la necesidad de información. El sentimiento de incertidumbre desaparece y la confianza aumenta. El pensamiento se concentra en el interés por el tema de búsqueda.
- **Presentación:** se trata de la sexta y última etapa. El sentimiento que tiene el usuario es el de alivio y satisfacción por el éxito de la búsqueda o de decepción por el fracaso. El pensamiento se centra en la terminación del proceso, consiguiendo entendimiento y exaltación del objeto de búsqueda

Wilson, Ellis, Ford y Foster (2000) (como se citan en González Teruel, 2005) en su *Modelo de búsqueda de información basado en la resolución de problemas* consideran que el proceso de búsqueda de información se mueve en cuatro etapas, que nacen con la incertidumbre hasta llegar a la certeza. Estas etapas son las siguientes:

- **Reconocimiento del problema:** el usuario sabe que tiene un problema y experimenta una gran incertidumbre por ello. En esta etapa el usuario apenas se da cuenta que tiene un problema y éste afecta el desarrollo de sus actividades ocupacionales.

- Definición del problema: el usuario intenta disminuir el grado de incertidumbre, investigando sobre el origen del problema que le afecta. Se puede decir que es el momento en el que el usuario comienza a identificar el objetivo del problema.
- Resolución del problema: es la etapa central del proceso de búsqueda de información y en ésta el usuario espera encontrar la respuesta al problema. Aquí el usuario comienza a buscar información y la delimita de acuerdo al problema.
- Declaración de la solución: el usuario obtiene la respuesta al problema. Esto quiere decir que el usuario ha encontrado la información que necesita para solucionar el problema.

3.7. Recuperación de información

La recuperación de la información se puede entender, según Croft (1987) (como se cita en Tolosa & Bordignon, s.f.) como “el conjunto de tareas mediante las cuales el usuario localiza y accede a los recursos de información que son pertinentes para la resolución del problema planteado” (p. 10). Korfhage (1997) (como se cita en Tolosa & Bordignon, s.f.) menciona que se trata de “la localización y presentación a un usuario de información relevante a una necesidad de información expresada como una pregunta” (p. 10). Hay que notar como ambos autores están de acuerdo en que la información recuperada en un sistema de información, el usuario hace el trabajo de listar la información más importante a su necesidad de información.

Romanos de Tiratel (2000) destaca que “La recuperación de la información se ha concentrado en aquello que se equipara con la representación de los textos del sistema, dejando de lado las respuestas a los problemas y al proceso de reunir información de los usuarios” (p.17). Se puede entender, porque la recuperación de información se enfoca más en la representación del

conocimiento en los sistemas de información, que comprender las tareas que desempeña el usuario en este proceso.

En este proceso, Martínez Méndez (2004) destaca que “En una búsqueda de información, un usuario obtiene un conjunto de documentos, de los cuales unos formarán parte del subconjunto de documentos relevantes con la temática objeto de la búsqueda y otros van a formar parte del subconjunto de documentos que no lo van a ser” (p. 57). Así que el usuario en el proceso de búsqueda, cuando encuentra información él categoriza los documentos de dos maneras, los que considera importantes y los que no son necesarios para ese momento y, tal vez, en un futuro los utilice.

Pinto Molina (s.f.) señala unos elementos que son importantes en la recuperación de información. Los tres primeros hacen parte del lenguaje de indización y control terminológico:

- Índices: son listados de términos normalizados que representan el contenido de un recurso. Hay índices enfocados en las materias, alfabéticos y por palabras clave.
- Palabras clave: se trata de un término significativo en lenguaje natural que representa el contenido del documento. Esta opción permite precisar la información, pero es difícil saber cuáles palabras representan el contenido. Aquí se puede encontrar las *Meta Palabras clave* que son aquellas palabras clave de cada página web; para esto se requiere que cada página web tenga una etiqueta con palabras clave para poder recuperar la información,
- Tesoros: es el lenguaje controlado de términos. Ellos tienen dos componentes, los descriptores admitidos o preferentes, que son términos normalizados que el tesoro considera aptos para asignar a un documento y facilita su recuperación; y los descriptores

no admitidos, que son aquellos igualmente normalizados, pero no se consideran adecuados para utilizarlos, suelen convertirse en sinónimos que llevan al descriptor admitido. Los tesauros permiten hacer relaciones jerárquicas (indican cuando un término es más específico que otro), asociativas (indican que términos guardan relación) y de sinonimia (indican que términos son sinónimos y cuál término es admitido).

- Fenómenos: son dos fenómenos que permiten saber si se encontró bastante o poca información. Estos fenómenos son: 1) Silencio documental, se trata de los documentos almacenados en las bases de datos, pero no fueron recuperados, debido a que la estrategia de búsqueda ha sido muy específica o no se utilizaron las palabras adecuadas para definir la búsqueda. 2) Ruido documental, se refiere a los documentos recuperados por el sistema, pero no son importantes para resolver la necesidad de información. Este problema sucede cuando la estrategia de búsqueda es muy general para recuperar información más detallada.

Monereo y Fuentes (2005) mencionan tres criterios importantes para la selección de información en la recuperación de información. Hay que tener en cuenta que no habla de recuperación de información, sino de información hallada, en la que se utilizan los criterios y esa información hallada pasa a información útil. Los criterios de selección son:

- Ajuste al tópico de la búsqueda: en este se encuentra el orden, título, descripciones.
- Calidad del contenido: este se refiere a la información y el diseño que posee el recurso informativo.
- Fiabilidad de la información: este se refiere al origen, la autoría y actualización del recurso informativo.

Pinto Molina (s.f.) menciona una cantidad de herramientas para la búsqueda de información.

Estas herramientas se dividen en bases de datos e internet. Estas son:

- Bases de datos: es el conjunto de recursos informativos almacenados en un soporte comprensible por ordenador y ordenado por registros (es la totalidad de los campos que describen un recurso informativo) y campos (cada uno de los elementos que describen aspectos del recurso informativo; por ejemplo, el autor, el título, las materias, entre otros).
- Internet: en internet hay una gran cantidad de herramientas, se encuentran las revistas electrónicas (E-journals, Sociedad de la información, D-lib Magazine), los buscadores generales (Google, Excite, Lycos), directorios (Ozú, Yahoo, Internet Public Library), meta-buscadores (Vivisimo, Dogpile, Kartoo, Metacrawler), buscadores selectivos (Ask, Teoma, Electric Library), software para buscar (Copernic) y agentes inteligentes (Bookwhere, BullsEye Pro, Webseeker 5)

Salvador Oliván (2008) menciona que este proceso debe resolver tres problemas en la búsqueda de información. El primer problema es comprender cómo definir y organizar la información, el segundo problema es cómo especificar la búsqueda y el tercer problema son qué sistemas y técnicas hay que utilizar en el proceso de búsqueda de información.

Pinto Molina (s.f.) presenta cinco criterios básicos en la calidad de la recuperación de información. Cuatro de estos criterios presentan una tasa que permite conocer el porcentaje de éxito que se tuvo en la recuperación. Estos criterios son:

- Consistencia: es la capacidad que tiene un sistema de búsqueda para coordinar el sistema de clasificación con el lenguaje de búsqueda, lo cual permite establecer la ecuación de búsqueda sobre términos admitidos.

- **Exhaustividad:** se trata de la cualidad de un sistema para recuperar los documentos relevantes que posee la colección de acuerdo a la estrategia de búsqueda. La tasa de acierto, es el coeficiente que surge de dividir el número de documentos relevantes recuperados sobre el total de documentos relevantes.
- **Relevancia:** es la característica de un documento recuperado en la búsqueda que cumple con la necesidad de información. La tasa de relevancia, es el coeficiente que surge de dividir el número de documentos relevantes recuperados sobre el número de documentos recuperados.
- **Pertinencia:** se trata de la cualidad de un documento recuperado de adaptarse a la necesidad de información. La tasa de pertinencia, se refiere al coeficiente que surge de dividir el número de documentos pertinentes recuperados sobre el número total de documentos recuperados.
- **Precisión:** se refiere a la capacidad que tiene el sistema de búsqueda para coordinar la ecuación de búsqueda en los documentos más relevantes. La tasa de precisión, es el coeficiente que surge de dividir el número de documentos relevantes recuperados sobre el número total de documentos de la colección.

Salvador Oliván y Angós Ullate (2000) mencionan que “el planteamiento y la resolución de una búsqueda de información están íntimamente ligados y condicionados por el software de recuperación del sistema que vayamos a utilizar, la metodología de recuperación de información en las bases de datos en línea se basa en el álgebra de Boole o teoría de conjuntos” (p. 41). Del algebra de Boole se da como resultado la lógica booleana, de la cual salen tres operaciones lógicas:

- **Suma lógica (OR):** este operador sirve para combinar dos o más términos que pertenecen al mismo concepto. Teniendo en cuenta que el lenguaje humano es ambiguo y

los usuarios pueden utilizar términos diferentes. Entonces, es recomendable utilizar este operador para unir sinónimos o términos equivalentes, variantes de formas (verbales, género, número) y términos relacionados. El objetivo de este operador es recuperar el mayor número de ítems.

- Producto lógico (AND): este operador considera que los dos conceptos deben encontrarse en el recurso informativo para que pueda ser recuperado. Si encuentra uno y el otro no, no se recupera la información.
- Diferencia lógica (NOT): este operador excluye un concepto y recupera la información del concepto no excluido. Es decir, el usuario puede unir dos conceptos con este operador; por ejemplo, Hipercolesterolemia NOT Animales, el primer concepto es recuperado y el segundo debe estar ausente en los ítems recuperados.

Pinto Molina (s.f.) destaca otros tres tipos de operadores. Estos tipos de operadores son:

- Posicionales: De aquí salen tres nuevos operadores. El primero es Cerca (NEAR), el cual une los conceptos empleados y no puede haber una separación de más de 10 palabras en el texto en ambas palabras. El segundo es Junto (ADJ), este operador es la intersección de los conceptos y exige que no haya otra palabra que los separe. El tercero es Frases (“”), este operador requiere que la frase sea exacta y se encierre en comillas.
- Existencia: De este tipo de operador salen dos nuevos operadores. El primero es Presencia (+), el cual especifica los conceptos que deben aparecer en el resultado. El segundo es Ausencia (-), el cual aclara los conceptos que no deben aparecer en el resultado.
- Exactitud: En este tipo de operador se utiliza con el símbolo asterisco (*) en una palabra que sea deseada a partir de su raíz. Sirve para localizar la familia de esa raíz y

algunas otras palabras que tengan la misma raíz. Por ejemplo, Deport*, se puede encontrar deportista, deporte, deportivo, y a veces palabras como deportar.

3.8. Uso de la información

El uso de la información se considera de los últimos momentos en el comportamiento informacional. Pues, en este proceso, el usuario utiliza la información que ha encontrado para resolver la necesidad que ha manifestado por medio de su comportamiento.

Line (1974) (como se cita en Sanz Casado, 1994) menciona que el uso de la información es “aquello que un individuo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto” (p.28). En ese sentido, la información que el usuario ha encontrado, la ha utilizado eficazmente. Para ello, se debe requerir que las estrategias de búsqueda y la recuperación de información hayan sido efectivas.

Dentro del uso de la información, Sanz Casado (1994) destaca que “se conoce lo que un usuario solicita y obtiene de un centro de documentación, pero lo que, en muchos casos, no se sabe es el destino que ha dado a dicha información y la utilidad que ha tenido para él” (p.28). Así que algo importante en el uso de la información, es conocer qué utilización y nivel de importancia ha tenido la información.

Paisley (1968) (como se cita en Romanos de Tiratel, 2000) destaca que:

Los datos no pueden interpretarse sin reconocer que los usuarios están en el centro de muchos sistemas que tocan cada aspecto de su trabajo y algunos de los cuales son especialmente relevantes con respecto al uso de la información: la cultura, el sistema político, el grupo de pertenencia profesional, el grupo de referencia, el subsistema del colegio invisible, la organización formal con el subsistema del equipo de trabajo, la propia cabeza, el sistema legal/económico y el sistema formal de información (p.12).

Estos aspectos se refieren al contexto en el que solicitan información o se desarrolla el problema para el que requieren de información. Así que el uso de la información obedece a las normativas del entorno en el que se encuentra y, asimismo, la utilidad que ésta adquiere dentro del sistema en el que se necesita.

Sanz Casado (1994) menciona algunos factores que intervienen en el uso de la información.

Dichos factores son:

- La disponibilidad, calidad, coste y accesibilidad de la información. En este factor se destaca que en la disponibilidad se prefieren mayor cantidad de recursos informativos, en la calidad se refiere a la fundamentación de la información, en el coste al poder adquisitivo del usuario para utilizar ciertas fuentes, y la accesibilidad a la facilidad para llegar a las fuentes con información más detallada.
- La experiencia y madurez del usuario. Este factor se refiere a los conocimientos que tiene el usuario para acceder a otros recursos informativos fuera de la biblioteca
- La especialización. Este factor alude al tipo fuente de información que necesitan los usuarios. En ello se destaca que los científicos suelen utilizar publicaciones periódicas para actualizar sus conocimientos, los humanistas y científicos sociales prefieren las monografías, y las industrias, la normatividad, patentes, etc.
- El medio de trabajo. Este factor consiste en el tipo de entorno en que se desarrolla la necesidad de información; por tanto, si en ambiente de trabajo directivo se requiere de información para planes estratégicos, la búsqueda debe ser más rigurosa para acceder a fuentes de información de calidad.
- Factores personales. Éste apunta al conocimiento de las fuentes de información, la motivación, la capacidad idiomática y las impresiones subjetivas del usuario.

- La etapa del proyecto de investigación. Consiste en los momentos en los que se necesita utilizar fuentes de información formales o informales.

Todd (1999) (como se cita en González Teruel, 2005) menciona que el uso de la información debe provocar en el individuo cambios a nivel cognitivo y conductual; además, subraya que el uso de la información se desprende por el impacto y la utilidad, el impacto son las modificaciones que genera en una actividad (mayormente ocupacional) como consecuencia del uso de esa información y la utilidad, en cambio, es la relevancia de la información que tiene para la actividad que la necesita.

Todd (2005) (como se cita en Uribe Tirado, 2008) describe cinco tipos de intenciones informacionales relacionados al uso y el efecto que provoca la utilización de información en los cambios en la estructura del conocimiento que genera en el individuo. Estas intenciones están descritas en una tabla ya establecida por el autor de la siguiente manera:

Tabla 1 Intenciones informacionales y manifestaciones en los cambios de estructura de conocimiento

Intención informacional	Manifestaciones de los cambios en la estructura del conocimiento
Tener una imagen/comprensión completa	<i>a) Inclusión:</i> adicionar situaciones específicas, ejemplos o tipologías <i>b) Elaboración:</i> construir estructuras asociativas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructuras orientadas a las propiedades 2. Estructuras orientadas a las formas 3. Estructuras orientadas a las causas 4. Estructuras orientadas a las metas

	<ul style="list-style-type: none"> c) <i>Integración</i>: integrar estructuras separadas de forma más holística
Tener una imagen/comprensión cambiada	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>Construcción</i>: levantar una completa imagen-comprensión b) <i>Deconstrucción</i>: quitar ideas incorrectas c) <i>Reconstrucción</i>: reemplazar ideas por otras correctas
Tener una imagen/comprensión clara	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>Explicación</i>: decir cómo y por qué b) <i>Precisión</i>: adicionar información para precisar los detalles
Tener una imagen/comprensión verificada	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>No cambiar</i> b) <i>Énfasis</i>: repetir ideas para adicionar peso y énfasis c) <i>Inclusión</i>: incluir ideas más precisas y específicas d) <i>Defensa</i>: defender y reafirmar puntos de vista
Tener una posición respecto a una imagen/comprensión	<ul style="list-style-type: none"> a) <i>Reactiva</i>: expresiones de agrado y desagrado, de aprobación y desaprobación b) <i>Formativa</i>: definir conclusiones personales basado en los hechos c) <i>Posiciones potenciales</i>: prever las implicaciones de hechos futuros d) <i>Predecir</i>: pronosticar nuevos eventos y estados

Fuente: Todd (2005). Traducción por Uribe Tirado (2008)

En la ACRL/ALA (2000) se destaca en unas normas sobre el uso de la información, aunque en un ambiente de enseñanza de la educación superior, pero es necesario mostrar. En ellas se observa la evaluación de la información, el uso ético y legal que conlleva utilizar información, el empleo de estrategias de aprendizaje para asimilar la información.

4. TIPOS Y CATEGORÍAS DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA CARLOS MAURO HOYOS JIMÉNEZ

En este apartado se encuentra la preparación de la guía de entrevista, las preguntas que se desarrollaron durante el ejercicio de la entrevista con la persona entrevistada y el análisis de las respuestas que se obtuvieron en la entrevista. Además, el registro de la información para las respuestas que la persona entrevistada brindaría en la entrevista se realizó en una libreta, la cual contiene las respuestas. De ahí, el análisis se realiza de acuerdo con la respuesta obtenida.

El escrito consta de dos partes, la primera habla sobre los tipos de usuarios y la segunda parte habla sobre las categorías de usuarios. Cada parte contiene inicialmente la preparación de las preguntas establecidas en la guía y aquellas que surgieron durante el desarrollo; al mismo tiempo, las que se planearon, pero se omitieron; esto se representa en una tabla para organizar la información y observar el objetivo de cada pregunta. Luego, sigue la respuesta que se registró en la pregunta que se va analizar y lo que se obtiene de dicha respuesta; finalmente, los resultados se representan en una tabla para mostrar lo que se obtuvo de las repuestas en la entrevista.

La entrevista se realizó a la bibliotecóloga, Cruz Elena Gómez Aristizábal, quien es la bibliotecóloga de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín. Se escogió a ella para ejecutar la entrevista, porque ella es, como se mencionó anteriormente, la bibliotecóloga de la biblioteca ha tenido un acercamiento significativo que le permite responder preguntas para establecer los tipos y las categorías de usuarios. Hay que aclarar que, por ejemplo, la categorización de los usuarios es un proceso inicial, basado en el acercamiento que ha tenido la bibliotecóloga con los usuarios, por lo que esta categorización puede cambiar más adelante.

Las preguntas que se plantearon en la guía de la entrevista están diseñadas, cada una, de acuerdo a los conceptos de “Categorías de usuarios” y “Tipos de usuarios”, los cuales ya se mencionaron en el marco conceptual, ya que estos conceptos fueron claves para hacer las preguntas y resolver el segundo objetivo específico de la práctica académica, el cual es “Determinar las categorías y tipos de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez”.

Teniendo en cuenta que cada pregunta está formulada conforme a los dos conceptos mencionados y la entrevista es semi-estructurada, por lo que las preguntas que se planearon en la guía (Ver Anexo 2) no fueron las únicas preguntas que se realizaron a la persona entrevistada. Entonces, las preguntas que se planearon en la guía de la entrevista (Ver Anexo 2), fueron siete, de las cuales tres buscan la identificación de los tipos de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez, y cuatro, las categorías de esos usuarios. Y las preguntas se van a mencionar de acuerdo al numeral en el que se encuentran en la guía de entrevista que se estableció para identificar los tipos y las categorías de usuarios.

4.1 Tipos de usuarios

En esta primera parte se muestra cómo fue la preparación de las preguntas que se diseñaron en la *guía de entrevista sobre tipos y categorías de usuarios* (Ver Anexo 2) y las que surgieron en la aplicación de la entrevista; luego, se coloca la respuesta que brindó la persona entrevistada a cada pregunta y, ahí mismo, se identifica el tipo de usuario y la razón para considerarlo.

El primer numeral “¿Para qué usuarios fue diseñada la biblioteca?” busca identificar los usuarios potenciales de la biblioteca y esa identificación se hace a partir del concepto de “Tipos de

usuarios”, donde se enuncian siete tipos de usuarios, y el primer tipo es el usuario potencial. Para encontrar este primer tipo de usuario, se debe tener en cuenta que la misión y los objetivos de la organización se fundamentan en un usuario específico, por lo que este usuario está implicado en la planeación de las distintas áreas que componen a la biblioteca

El segundo numeral “¿Qué usuarios visitan la biblioteca para buscar información?” indaga por los usuarios reales de la biblioteca. Este tipo de usuario establece una comunicación directa con la biblioteca y utiliza los servicios y materiales que ofrece ella al usuario. Entonces, se trata de un usuario que ya ha establecido una relación con la biblioteca.

El tercer numeral contiene dos preguntas, la primera pregunta es “¿Ha experimentado que un usuario busque información para otros usuarios?”, y la segunda, “¿Cuáles son esos usuarios?”. Se puede apreciar que la primera pregunta es cerrada e investiga si la biblioteca ha sido partícipe de una relación de usuario intermediario – usuario final, y la segunda pregunta está relacionada con la respuesta que brinda la persona entrevistada, puesto que esta pregunta busca reconocer los usuarios que están implicados en esa relación, aunque al final la pregunta no fue necesaria, ya que la respuesta se dio en la primera pregunta.

Si bien es cierto que son tres numerales para los tipos de usuarios, se tiene muy en cuenta que las preguntas pueden identificar más tipos de usuarios o planear más preguntas de acuerdo a la respuesta que brinda la persona entrevistada. Entonces, durante el desarrollo de la entrevista, se formularon nuevas preguntas, luego de la respuesta que brindó la bibliotecóloga Cruz Elena Gómez Aristizábal en el segundo numeral.

La primera pregunta nueva “¿Cuál es la concepción que tiene la biblioteca sobre un usuario interno?”. Luego de la respuesta de esta pregunta, surge otra nueva pregunta relacionada con la

anterior “¿Cuáles serían esos usuarios que identifica como internos?” Estas preguntas se hacen para identificar al usuario interno de la biblioteca. Hay que destacar que la segunda pregunta nueva se pensó, pero no se dijo; pues la respuesta proporcionada fue suficiente para no hacerla.

La tercera pregunta nueva se planea de la misma forma que la primera pregunta nueva, pero ahora se indaga por el usuario externo de la biblioteca. Las preguntas quedarían así, la tercera “¿Cuál es la concepción que tiene la biblioteca sobre un usuario externo?”. La anterior a ésta buscaba reconocer a los usuarios internos de la biblioteca; ésta, por su parte, busca indagar por los usuarios externos de la misma.

En total, en las preguntas sobre tipos de usuarios, se planearon en la guía cuatro preguntas, pero en el desarrollo de la entrevista surgieron nuevas preguntas indagando por los tipos de usuarios, las cuales fueron tres nuevas preguntas, por lo que el total de preguntas establecidas para identificar los tipos de usuarios fueron siete; sin embargo, no todas se aplicaron, pues muchas ya fueron respondidas por otras preguntas, por lo que no fue necesario, así que en total de preguntas realizadas en la entrevista fue de cinco.

Las cinco preguntas se pueden ordenar en una tabla, donde se muestra la pregunta y el tipo de usuario que quiere identificar; además, se designan nombres claves a las preguntas sobre tipos de usuarios, utilizando la “T” para hacer referencia a las preguntas sobre tipos de usuarios, y luego un número, para saber a cuál pregunta corresponde.

Entonces, el primer título de la columna se pone el indicador “NC” para hacer referencia al nombre clave que se utilizará para las preguntas sobre tipos de usuarios; el segundo título es “Pregunta”, en el irán las preguntas que se utilizaron en el desarrollo de la entrevista; y en el tercer

título, se coloca el tipo de usuario que se quiere identificar con la pregunta colocada en el anterior título. Todo esto se hace de la siguiente manera:

Tabla 2 Preguntas sobre tipos de usuarios

NC.	Pregunta	Tipo de usuario
T1	¿Para qué usuarios fue diseñada la biblioteca?	Usuario potencial
T2	¿Qué usuarios visitan la biblioteca para buscar información?	Usuario real
T3	“¿Cuál es la concepción que tiene la biblioteca sobre un usuario interno?”	Usuario interno
T4	“¿Cuál es la concepción que tiene la biblioteca sobre un usuario externo?”	Usuario externo
T5	¿Ha experimentado que un usuario busque información para otros usuarios?	Usuario intermediario Usuario final

En lo anterior, se habla sobre la preparación que tuvieron las preguntas en la guía, como las que surgieron durante el desarrollo de la entrevista, con el fin de organizar estas preguntas que responden a los tipos de usuarios. Ahora, se habla de la respuesta que brindó la entrevistada y, a partir de la respuesta, se identifica el tipo de usuario y la razón para considerarlo como tal. Cabe destacar que se utilizan los nombres claves que se propusieron en la tabla anterior.

En la pregunta T1, en la respuesta brindada se encuentra que *el diseño de la biblioteca fue contemplado para resolver las necesidades de información de los concejales, por medio de*

servicios que facilitan el acceso y uso de la información que ellos requieran. Por ello, la misión, la visión y los objetivos de la biblioteca son los mismos que los del Concejo de Medellín. Por ejemplo, en la visión del Concejo de Medellín, éste quiere ser un modelo a nivel nacional e internacional para el 2020; la biblioteca busca, entonces, la manera de que el Concejo cumpla con su visión.

En la respuesta se identifica que el usuario por la cual se diseñó la biblioteca son los concejales de Medellín; la biblioteca para preparar un plan que modifique su estructura, como la creación de nuevos servicios o adquisición de materiales, lo hace pensando primero si es adecuado para el concejal de Medellín. Aquí se puede establecer que el usuario potencial de la biblioteca es el concejal de Medellín

En la pregunta T2, en la respuesta se halla que *los usuarios que visitan a la biblioteca son varios. Primero se encuentra a las personas que conforman las unidades de apoyo de un concejal; las unidades de apoyo se tratan de equipos de trabajo que ayudan al concejal en sus tareas como concejal; es decir, buscar y entregar información que le interesa para el concejal que trabaja alguien que pertenece a una unidad de apoyo. En otros usuarios que visitan a la biblioteca están los funcionarios que son de la Alcaldía de Medellín y la Gobernación de Antioquia. Luego están algunos jubilados y estudiantes universitarios de derecho, trabajo social, ciencias políticas; aunque puede haber estudiantes de otras carreras, pero estos son los que frecuentan a la biblioteca. Por último, ya se encuentra la comunidad en general, en la que es común encontrar periodistas, líderes comunitarios. Muchos de los usuarios que llegan a la biblioteca van a leer la prensa, buscar acuerdos municipales o leer material de algunas colecciones como la de referencia, material sobre la administración pública, de la ciudad de Medellín.*

En la respuesta se reconocen los usuarios reales de la biblioteca, porque hacen uso de los servicios y materiales, como del espacio que ofrece la biblioteca. Estos usuarios son las unidades de apoyo del concejal de Medellín, los funcionarios de la Alcaldía de Medellín y los de la Gobernación de Antioquia, los jubilados, estudiantes universitarios y comunidad en general.

En la pregunta T3, la respuesta fue *la biblioteca considera que sus usuarios internos son aquellos miembros que son los concejales y los funcionarios de la corporación, hay se encuentran las unidades de apoyo del concejal, los contratistas y los servidores públicos. Aunque de los contratistas y empleados públicos no hay el mismo nivel de importancia que hay en las unidades de apoyo del concejal y el mismo concejal.*

En lo proporcionado para la pregunta T3, se puede ver que los usuarios internos de la biblioteca son los concejales de Medellín, las unidades de apoyo del concejal, los contratistas y los servidores públicos. Cabe destacar que la biblioteca presta mayor atención a los primeros mencionados y estos últimos no fueron identificados en la parte sobre usuarios que visitan a la biblioteca para buscar información, por lo que no son usuarios reales de ella. Puede decirse que son usuarios internos, pero no son reales, porque no hacen uso de los servicios, el material, espacio que ofrece la biblioteca; tampoco, son potenciales en la biblioteca, porque ella no los considera en el diseño de la organización, y estos no se toman en cuenta en la misión y los objetivos de la biblioteca.

En la pregunta T4, se encuentra que *la biblioteca considera un usuario externo a aquellas personas que no forman parte del Concejo de Medellín; es decir, los que no son concejales ni funcionarios de la corporación. Entonces, allí se encuentran los funcionarios de la Alcaldía de Medellín y de la Gobernación de Antioquia, jubilados, estudiantes universitarios y la comunidad*

en general. Estas personas, excepto la comunidad en general, pueden acceder al material de la biblioteca por medio de una carta de préstamo inter-bibliotecario. La comunidad en general no puede prestar material de la biblioteca, pero sí lo puede leer dentro de ella. La biblioteca ha pensado modificar la relación con los jubilados, pues ellos vienen muy seguido a la biblioteca, aunque no en este momento.

Esta pregunta se planteó para identificar más usuarios externos que tal vez no fueron considerados en la respuesta a la pregunta T2. Pues, se aprecia que los usuarios externos identificados, todos fueron ya mencionados en la respuesta a la pregunta T2, como sucedió en la anterior pregunta T3, que se encontró dos nuevos usuarios que no fueron mencionados en las respuestas a las preguntas anteriores a T3. En fin, en la pregunta T4 se encuentra que los usuarios externos de la biblioteca son los funcionarios de la Alcaldía de Medellín, los de la Gobernación de Antioquia, los estudiantes universitarios y la comunidad en general. Hay que destacar que la biblioteca considera cambiar la relación que tiene con los jubilados en un futuro, pues estas personas han tenido bastante presencia en la biblioteca.

En la pregunta T5, se halla encuentra en la respuesta brindada que *la biblioteca solamente ha tenido esa experiencia con las unidades de apoyo que buscan y entregan información que le interesa al concejal. Puede ser sobre los planes que se ejecutan en la Alcaldía y él quiere hacer control político sobre esto, a modo de ejemplo.*

La respuesta a la pregunta T5, permite identificar que el usuario intermediario es la unidad de apoyo del concejal, porque se trata de un usuario que utiliza la información y los servicios, o interactúa con un sistema de información, con el fin de cumplir tareas de difusión para otros

usuarios. Y el usuario final es el concejal de Medellín, pues este no recibe y utiliza la información para brindarlos a otros usuarios; él la utiliza para lo que está interesado en su ámbito laboral.

En una tabla, siguiendo el nombre clave “NC” de cada pregunta constituido en la Tabla 2, se establecen los usuarios identificados y el tipo de usuario al que pertenece. La tabla se realiza de la siguiente manera, el primer título de la columna trata del nombre clave utilizado en las preguntas de la Tabla 2 para observar lo que se encontró en la pregunta, el segundo título es el tipo de usuario, y el tercer título son los usuarios identificados. De esta manera queda tabla:

Tabla 3 Tipos de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez

NC	Tipo de usuario	Usuario identificado
T1	Usuario potencial	Concejal de Medellín
T2	Usuario real	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de apoyo • Funcionario de la Alcaldía • Funcionario de la Gobernación • Jubilado • Estudiante universitario • Comunidad en general
T3	Usuario interno	<ul style="list-style-type: none"> • Concejal • Unidad de apoyo • Contratista • Empleado público
T4	Usuario externo	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario de la Alcaldía • Funcionario de la Gobernación • Jubilado • Estudiante universitario

		<ul style="list-style-type: none"> Comunidad en general
T5	Usuario intermediario	Unidad de apoyo
	Usuario final	Concejal

4.2 Categorías de usuarios

En esta segunda parte se muestra cómo fue la preparación de las preguntas que se diseñaron en la *guía de entrevista sobre tipos y categorías de usuarios* (Ver Anexo 2) y las que surgieron en la aplicación de la entrevista; luego, se coloca la respuesta que brindó la persona entrevistada a cada pregunta y, ahí mismo, se identifica la categoría de usuario y se explica un poco la categoría.

Las siguientes preguntas planeadas en la guía de entrevista corresponden a identificar las categorías de usuarios. Como estas preguntas ya estaban organizadas de acuerdo a los numerales de la guía de entrevista; entonces, se continúa con la numeración que se realizó en la *guía de entrevista sobre tipos y categorías de usuarios*, así que las preguntas establecidas en la guía para las categorías comienzan a partir del cuarto numeral hasta el séptimo numeral.

El cuarto numeral “¿Qué niveles educativos poseen los usuarios?” busca averiguar sobre el nivel educativo que la biblioteca ha encontrado en los usuarios. Esta pregunta corresponde al criterio “Nivel educativo” que se encuentra en el concepto de “Categorías de usuarios”.

El quinto numeral “¿Cuál es la actividad ocupacional de los usuarios?” indaga sobre la actividad ocupacional de los usuarios de la biblioteca. La pregunta se planea con el criterio

“Actividad ocupacional”, por lo que busca saber cuál es el trabajo habitual, profesión u oficio, que realizan los usuarios de la biblioteca.

El sexto numeral “¿Qué temas de interés ha encontrado en los usuarios?” pregunta sobre las temáticas preferidas de los usuarios. La pregunta corresponde al criterio “Temática”.

El séptimo numeral “¿Qué actitudes ha percibido en los usuarios?” busca conocer un poco las características socio-psicológicas de los usuarios con los que la biblioteca ha interactuado. La pregunta corresponde al criterio “Características socio-psicológicas”.

Igual que en los tipos de usuarios, en las preguntas sobre categorías de usuarios surgen nuevas preguntas. En este caso, surgieron dos antes de realizar la pregunta que corresponde al séptimo numeral. La primera pregunta nueva es “¿Qué idiomas ha identificado que los usuarios utilicen?”, esta pregunta identifica los idiomas que manejan los usuarios; ella se planea con el criterio “Dominio de idiomas”. La segunda nueva pregunta es “¿Cuál es la frecuencia sobre el uso de las TIC que ha encontrado en los usuarios?”, la cual busca conocer la costumbre que tienen los usuarios en el uso de las TIC en sus actividades ocupacionales; esta pregunta corresponde al criterio “Frecuencia de uso de las TIC”.

En total, en las preguntas sobre categorías de usuarios, se planearon en la guía cuatro preguntas, pero en el desarrollo de la entrevista surgieron nuevas preguntas indagando por nuevas categorías de usuarios, las cuales fueron dos nuevas preguntas, por lo que el total de preguntas realizadas para identificar los tipos de usuarios fueron seis.

Estas preguntas sobre categorías de usuarios, al igual que en las preguntas sobre tipos de usuarios, se establecen en una tabla, en la que se muestra la pregunta y la variable para identificar

la categoría de usuario que se busca conocer; también, como en la tabla sobre preguntas sobre tipos de usuarios, se les designa un nombre clave a las preguntas sobre categorías de usuarios, utilizando, en este caso, la “C” para referirse a las preguntas sobre categorías de usuarios, y luego un número, para saber de cuál pregunta se trata.

Entonces, en el primer título de la columna se pone el indicador “NC” para hacer relación al nombre clave que se manejará para las preguntas sobre las categorías de usuarios; el segundo título es “Pregunta”, en el irán las preguntas establecidas en la guía de entrevista y las nuevas que se realizaron en el desarrollo de la entrevista; y en el tercer título, se coloca la variable para identificar las categorías de los usuarios que se quiere encontrar con la pregunta colocada en el anterior título. Todo ésto se hace de la siguiente manera:

Tabla 4 Preguntas sobre categorías de usuarios

NC.	Pregunta	Variable
C1	¿Qué niveles educativos poseen los usuarios?	Nivel educativo
C2	¿Cuál es la actividad ocupacional de los usuarios?	Actividad ocupacional
C3	¿Qué temas de interés ha encontrado en los usuarios?	Temática
C4	¿Qué idiomas ha identificado que los usuarios utilicen?	Dominio de idiomas
C5	¿Cuál es la frecuencia sobre el uso de las TIC que ha encontrado en los usuarios?	Frecuencia de uso de las TIC

C6	¿Qué actitudes ha percibido en los usuarios?	Características socio-psicológicas
----	--	------------------------------------

Lo anterior habla sobre la preparación que tuvieron las preguntas en la guía y las que surgieron en el desarrollo de la entrevista, pero las preguntas sobre categorías de usuarios, con el fin de ordenar las preguntas que responden a identificar las categorías de usuarios. En adelante, se menciona la respuesta que brindó la entrevistada y con la respuesta se enuncian las categorías y una explicación de estas. Al igual que en los tipos de usuarios, se utilizarán los nombres claves que se propusieron en la tabla anterior de las preguntas sobre categorías.

En la pregunta C1, la respuesta es *sobre los niveles educativos de los usuarios, es muy variable. Pues, como ejemplo, los concejales con sus unidades de apoyo tienen una formación educativa muy diferenciada. Usted se puede encontrar concejales bachilleres, técnicos, tecnólogos, estudiantes universitarios, profesionales, personas que hacen un posgrado y otras que ya lo han terminado. En las unidades de apoyo sucede eso mismo; además, en los concejales y las unidades de apoyo se puede encontrar niveles educativos similares; es decir, un concejal bachiller conforma su unidad de apoyo con personas bachilleres. Lo mismo sucede con otros usuarios que se han presenciado en la biblioteca, ellos presentan esos niveles educativos que se mencionaron. Por lo general, son bachilleres hasta personas con posgrado, no se ve mucho personas que no han terminado la escuela, por así decirlo.*

En la respuesta se identifica que los niveles educativos de los usuarios son variados son bachiller, técnico, tecnólogo, estudiante universitario de pregrado, estudiante universitario de posgrado, profesional universitario, profesional universitario con posgrado. Además, se destaca

que en los concejales y las unidades de apoyo, la biblioteca ha notado que los niveles de educativos de ambos son variados; es decir, puede encontrarse con personas con bachiller hasta con un profesional universitario con posgrado como concejal. Al mismo tiempo, el nivel educativo de las personas de las unidades de apoyo está caracterizado por el nivel educativo que posee el concejal. En total se reconocen siete categorías, ellas se enuncian de la siguiente manera:

- Bachiller: persona que ha cursado los últimos grados de la educación media en Colombia. Estos son grado décimo y undécimo.
- Técnico: persona que se ha graduado de la educación técnica en Colombia.
- Tecnólogo: persona que se ha graduado de la educación tecnológica en Colombia.
- Estudiante universitario de pregrado: persona que cursa una profesión universitaria en Colombia.
- Estudiante universitario de posgrado: persona que estudia una especialización, maestría, doctorado y posdoctorado en Colombia.
- Profesional universitario: persona que ha culminado la profesión universitaria en Colombia.
- Profesional universitario con posgrado: persona que ha culminado una especialización, maestría, doctorado y posdoctorado en Colombia.

En la pregunta C2, se obtuvo respuesta indirectamente a partir de la respuesta de las preguntas T1, T2, T3 y T4. La pregunta no fue necesaria; en este caso, solamente se utiliza la pregunta para enunciar la actividad ocupacional que se identificó en las respuestas de esas preguntas. En esa medida, la actividad ocupacional se va a hacer, primero a los usuarios internos, luego a los usuarios

externos. Ésto se hace para organizar las categorías de los dos tipos de usuarios. Entonces, en la actividad ocupacional de los usuarios internos se encuentran cuatro categorías:

- Concejal: persona que hace control político con los diferentes concejales que componen la entidad administrativa sobre los asuntos del municipio del que se encarga; revisa los proyectos y planes de la Alcaldía; autoriza a la Alcaldía para efectuar contratos; organiza la administración municipal; reglamenta el suelo, las funciones y servicios del municipio; hace presupuesto de la administración municipal; vigila las actividades inmobiliarias; elige personero y contralor del municipio.
- Unidad de apoyo: personas que asesoran al concejal en los planes y proyectos que se generan en el despacho del concejal; aportan elementos para la toma de decisiones del concejal; recopilan información para la preparación y fundamentación de los proyectos de acuerdo municipal.
- Contratista: personas que se encargan de contratar al personal para los asuntos que se necesitan en el municipio.
- Empleado público: personas que hacen el trabajo de seguridad, limpieza, ordenamiento.

En la actividad ocupacional de los usuarios externos se encuentran cinco categorías; el estudiante universitario se omite de esta variable, porque ya está considerado en la variable “Nivel educativo”. Entonces, las categorías quedarían así:

- Funcionario de la Alcaldía de Medellín: persona que desempeña un cargo público en la Alcaldía de Medellín.

- Funcionario de la Gobernación de Antioquia: persona que tiene un empleo público en la Gobernación de Antioquia.
- Jubilado: persona que ha alcanzado el momento para retirarse de su actividad laboral.
- Periodista: persona profesional que se dedica al periodismo.
- Líder comunitario: persona que representa una comunidad.

En la pregunta C3, en la respuesta brindada se encuentra que *en los temas de interés de los usuarios hay personas que visitan la biblioteca para buscar sobre los acuerdos municipales. En los concejales, por ejemplo, se encuentra gente que le gusta sobre la economía, derecho, cultura, educación, salud, urbanismo, medio ambiente, seguridad, animalismo. Otros usuarios vienen a leer la prensa para informarse de los temas de actualidad.*

En la respuesta se halla que los usuarios tienen muchos temas de interés. El primero es sobre los acuerdos municipales que se puede considerar como administración pública, porque trata de ver la gestión de las entidades públicas en la ciudad de Medellín. El segundo sobre la prensa para informarse de lo que sucede en la actualidad y tratándose de un periódico se encuentra que la cantidad de temas es mucho mayor sobre lo que pasa a nivel local, nacional e internacional. No es posible considerarlo un tema de interés, porque suele ser bastante general, porque los temas que abarca un periódico son muchos.

Ahora, los temas de interés de los concejales, que son 10, pueden relacionarse algunos con las secretarías de la Alcaldía de Medellín. Teniendo en cuenta que los concejales hacen control político sobre los proyectos que planea la Alcaldía, los temas de interés se relacionan con los proyectos que se realizan en las secretarías de la ciudad. Además, cada una de las secretarías tiene

un tema en el cual enfocarse; por ejemplo, la secretaría de educación administra los proyectos de educación pública de la Alcaldía. Entonces, las categorías que se identifican en los temas de interés son:

- Administración pública.
- Economía
- Derecho.
- Cultura.
- Educación
- Salud.
- Urbanismo.
- Medio ambiente.
- Seguridad.
- Animalismo.

En la pregunta C4, la respuesta brindada fue *toda la información de la biblioteca se encuentra en español; no hay nada en otro idioma. Pero, algunos concejales, por ejemplo, han mencionado en su hoja de vida que saben otros idiomas. El más recurrente es el inglés, luego le sigue el portugués. De otros usuarios, no se ha tenido identificado, porque la biblioteca no posee información en otros idiomas. Entonces, no hay una forma de ver si otros usuarios también comprenden esos idiomas u otros idiomas.*

En esta respuesta se puede ver que los idiomas que manejan los usuarios; en este caso, los concejales, son el español (obviamente como idioma natal de una persona que se ha criado en un país hispanohablante), el inglés (un idioma que ha sido aceptado por muchos países a nivel

internacional por el desarrollo de las naciones que lo manejan) y portugués (un idioma cercano por el país que lo utiliza, Brasil, la cual es una nación que se está posicionando a nivel internacional). En total, se identificaron tres idiomas; es decir, tres categorías.

En la pregunta C5, la respuesta fue *sobre el uso de las TIC, los jóvenes son más propensos a utilizar las TIC, ellos prefieren lo digital y no tienen problemas con el manejo de la tecnología. Pero los más viejos las utilizan muy poco, en realidad prefieren no utilizarlas, ellos prefieren más lo que es físico.*

En esto se puede ver que la frecuencia de utilización de las TIC puede ser alto, bajo y nulo. Los jóvenes al preferir lo digital componen ese nivel alto de utilización de las TIC, los más viejos que las utilizan poco componen ese nivel bajo de utilización de las TIC y los más viejos que prefieren no utilizarlas su nivel es nulo en la utilización de las TIC. Sin embargo, no se puede establecer las categorías, porque quedan bastante ambiguas. En ese caso, se utilizan las identidades que usa Carles Monereo (2005) en el capítulo *Internet, un espacio idóneo para desarrollar las competencias básicas* del libro *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender*. En dicho capítulo se encuentra el *Emigrante tecnológico* que hace referencia a la persona que tiene mayor acercamiento con lo impresa, y *Nativo tecnológico* que se refiere a la persona que prefieren y tienen mayor cercanía con el mundo digital.

En la pregunta C6, en la respuesta brindada se encuentra que *la biblioteca no ha tenido ningún problema con los usuarios que llegan a ella a solicitar información. Ellos son personas muy accesibles. El trato no es malo. Esperan el tiempo necesario cuando se busca información. Muchos ya saben lo que quieren buscar en la biblioteca. Cuando a veces no se encuentra información de lo que piden, no se desaniman; entonces, la biblioteca hace lo posible por encontrar lo que piden.*

El Diccionario de la lengua Española en línea (s.f.) de la Real Academia Española define que una actitud es la “Disposición de ánimo manifestada de algún modo”, o sea la forma como se expresan las emociones de la persona. Ahora, en la respuesta se encuentra que los usuarios no tienen problemas con la biblioteca, éso quiere decir que su actitud es pacífica; además, ellos tienen la confianza para hacerlo y establecer un diálogo con la bibliotecóloga de la biblioteca jovialmente, o sea que su actitud es sociable. Si ellos esperan el tiempo necesario cuando se busca información, se puede decir que su actitud es persistente. Cuando ya sabe que es lo que van a buscar en la biblioteca, se habla de una actitud determinada. Y tienen una actitud optimista, pues no se desaniman cuando no se encuentra información y esperan la posibilidad de que se encuentre. Las actitudes identificadas fueron cinco, es decir cinco categorías:

- Actitud pacífica.
- Actitud sociable.
- Actitud persistente.
- Actitud determinada.
- Actitud optimista.

Se encontraron 36 categorías de usuarios cada una con su respectiva variable a la que pertenece. Entonces, en una tabla, siguiendo el nombre clave “NC” de cada pregunta constituido en la Tabla 3, se establece la variable utilizada y la categoría de usuario a la que pertenece. La tabla se realiza de la siguiente manera, el primer título de la columna trata del nombre clave utilizado en las preguntas de la Tabla 4 para observar lo que se encontró en la pregunta, el segundo título es la variable, y el tercer título son las categorías identificadas. De esta manera queda tabla:

Tabla 5 Categorías de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez

NC	Variable	Categorías identificadas
C1	Nivel educativo	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Técnico • Tecnólogo. • Estudiante universitario de pregrado. • Estudiante universitario de posgrado • Profesional universitario. • Profesional universitario con posgrado
C2	Actividad ocupacional usuario interno	<ul style="list-style-type: none"> • Concejal • Unidad de apoyo • Contratista • Empleado público
	Actividad ocupacional usuario externo	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario de la Alcaldía de Medellín • Funcionario de la Gobernación de Antioquia • Jubilado • Periodista • Líder comunitario
C3	Temática	<ul style="list-style-type: none"> • Administración pública. • Economía • Derecho. • Cultura. • Educación • Salud. • Urbanismo. • Medio ambiente. • Seguridad.

		<ul style="list-style-type: none"> • Animalismo.
C4	Dominio de idiomas	<ul style="list-style-type: none"> • Español • Inglés • Portugués
C5	Frecuencia de uso de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Emigrante tecnológico • Nativo tecnológico
C6	Características socio-psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud pacífica. • Actitud sociable. • Actitud persistente. • Actitud determinada. • Actitud optimista.

PROPUESTA ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL PARA LA BIBLIOTECA CARLOS MAURO HOYOS JIMÉNEZ

1. Planteamiento del problema

La biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín tiene una dificultad para resolver las necesidades de información que presentan los concejales. Esa dificultad es que la biblioteca no puede resolver las necesidades que se les presenta a los concejales, porque no encuentran lo que quieren; ésto ha provocado que busquen información en otros lugares, por lo que no consultan la biblioteca.

Primero, hay que aclarar un asunto, cuando se menciona que los concejales no la consultan se refiere al equipo de trabajo que los concejales tienen, ese equipo de trabajo se llama unidades de apoyo, quienes buscan la información que el concejal requiera y se la entregan para que el desarrolle sus actividades. Por tanto, las unidades de apoyo al experimentar que la biblioteca no puede resolver las necesidades de información que le presentan, buscan la información en otros sistemas de información. Sin embargo, la biblioteca tiene una preocupación por la fiabilidad, fundamentación y seriedad de la información que encuentran.

Entonces se hace un estudio sobre el comportamiento informacional de esos usuarios, para entender tres procesos que abarca este comportamiento: la búsqueda de información, la recuperación de información y el uso de la información. Procesos que permiten comprender el comportamiento de los usuarios cuando comienzan a realizar una búsqueda de información, a recuperar la información o usar la información. Ésto se hace con la siguiente pregunta ¿cómo interactúa el usuario de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez cuando comienza a buscar, a

recuperar y a utilizar la información? Todo lo que conlleva a entender como el usuario se enfrenta por sí mismo a otras unidades de información, el internet o las relaciones que hace para obtener la información que necesita, el conocimiento que tiene sobre las herramientas y estrategias para recuperar información, el impacto y la utilidad que provoca la información en su actividad ocupacional y el cambio que genera en la mente del usuario cuando adquiere información.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Comprender el comportamiento informacional de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar las formas de proceder en la búsqueda de información de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.
- Entender la forma como realizan la recuperación de información, los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.
- Conocer los usos que le dan a la información los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.

3. Enfoque

Para el *Estudio de comportamiento informacional para la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez* se decidió establecer un enfoque mixto, porque “representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta-inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández Sampieri y otros, 2010, 545p.). Entendiendo lo anterior, el fenómeno de estudio es el comportamiento informacional de los usuarios de la biblioteca del Concejo de Medellín, lo que significa que para llegar a ese entendimiento se establecieron tres objetivos específicos en los que se divide el comportamiento informacional.

Siendo un enfoque mixto, se diseña una técnica cuantitativa, la cual es la encuesta, que contiene preguntas abiertas y cerradas, y dos técnicas cualitativas, una entrevista estructurada y un grupo focal, las cuales se establecen con preguntas abiertas. Este enfoque se da en un nivel con mayor preponderancia a lo cualitativo, tomando en cuenta las preguntas abiertas que contendrá la encuesta y que las otras dos técnicas son cualitativas.

Con este enfoque se pretende abarcar una visión más amplia para el estudio de comportamiento, lo que indica que las técnicas establecidas para cada objetivo específico se quedarán con su análisis e interpretación de información; en realidad, se hace una fase en la que el análisis e interpretación pasen a un momento de comparación y explicación para así comprender el comportamiento informacional de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.

4. Método

Se utiliza el método mixto *Diseño anidado concurrente de varios niveles (DIACNIV)*, el cual dice que la recolección de los datos cuantitativos y cualitativos se hace en distintos momentos, y el análisis de ellos puede ser variable (Hernández Sampieri y otros, 2010). En ese sentido, cada técnica contiene su propia forma de analizar e interpretar la información, lo cual estará detallado en el apartado de las técnicas.

Luego se establece una triangulación, después del análisis e interpretación de cada técnica utilizada, con el fin de comparar e interpretar la información obtenida para la comprensión del comportamiento informacional de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez; dicha triangulación se realiza por medio de una matriz para la comparación y explicación de los resultados que se generaron en el análisis e interpretación de las técnicas y un informe que explica dicha comparación e interpretación.

5. Diseño de las técnicas

En este apartado se realiza el diseño de las técnicas con sus respectivos instrumentos para cada uno de los objetivos específicos del estudio de comportamiento de usuarios. En cada objetivo se propone utilizar una técnica distinta.

En cada una de las técnicas establecidas para resolver un objetivo específico, se resalta que estas tienen una interacción directa con el usuario, por lo que son ellos los que proporcionan la información para el estudio de comportamiento. Hay que agregar que los instrumentos de las técnicas se localizan en el apartado de los anexos de la propuesta, ellos están enumerados de acuerdo con el objetivo específico y la técnica a la que corresponde. El anonimato es crucial en cada una de las técnicas establecidas para cada objetivo específico, así que no habrán nombres de ninguno de los miembros de las unidades de apoyo.

Para el primer objetivo específico de la propuesta “Identificar las formas de proceder en la búsqueda de información de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez” se establece la técnica de la encuesta. La aplicación de esta encuesta pretende comprender la búsqueda de información del usuario que efectúa cuando tiene una incertidumbre.

Para realizar esta encuesta fue necesario haber comprendido el concepto de búsqueda de información. Pues, de este concepto se realizan las preguntas para comprender el comportamiento en la búsqueda de información de los usuarios de la biblioteca.

La encuesta se va aplicar a los miembros de las unidades de apoyo del concejal, porque ellos tienen un papel de usuarios intermediarios con relación a un usuario final que es el concejal (Ésto

se puede ver en el anterior capítulo *Tipos y categorías de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez*).

En total son 21 concejales en la ciudad de Medellín, por lo que se establece un número de las unidades de apoyo del concejal que se van a encuestar mediante la herramienta *Calculadora para obtener el tamaño de una muestra* de la Biblioteca de la Facultad de Medicina en la Universidad Nacional del Nordeste del país argentino. El tipo de muestreo es aleatorio estratificado, en él se divide a la población objeto de estudio en subgrupos, en este caso se divide por la unidad de apoyo a la que pertenece. Entonces, con un margen de error del 10%, un nivel de confianza del 90%, una población de 21, una distribución de las respuestas de 50%, da como resultado que el tamaño de la muestra es 17. Luego, como el número de miembros en las unidades de apoyo es variable, entonces se establece un promedio de 8 personas que estén en cada unidad de apoyo de un concejal, por lo que se establece que se encuestará al 60% de la unidad de apoyo, el cual da como resultado aproximado 5 miembros de la unidad de apoyo, por lo que se encuestarán a 85 personas

Esta encuesta se compone de cinco variables dependientes, la primera es la información general, que pregunta por la unidad de apoyo a la que pertenece el encuestado para agrupar las unidades de apoyo de cada concejal, el nivel educativo y la temática preferida, y la última es para realizar un comentario con respecto a la encuesta realizada; las variables (segunda, tercera y cuarta) responden al proceso de búsqueda de información, estas son: planteamiento de la búsqueda de información, sitios para la búsqueda de información y desarrollo de la búsqueda de información. Estas variables dependientes contienen unas variables independientes, las cuales son las preguntas planteadas.

Las preguntas planteadas en la encuesta son tanto abiertas como cerradas. El análisis de los datos se organizará en hojas de cálculo de Excel, donde se registrarán las respuestas de cada pregunta de las encuestas realizadas. Luego, por medio de la elaboración de tablas y gráficas, se representará la información obtenida para interpretarla con mayor facilidad. La interpretación de la encuesta se hace describiendo las respuestas obtenidas, después se hace una conclusión.

Para el segundo objetivo específico de la propuesta “Entender la forma como realizan la recuperación de información, los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez” se establece la técnica de la entrevista. La aplicación de la entrevista trata sobre la manera en como los usuarios realizan la recuperación de información.

La entrevista fue elaborada a partir de lo que se comprendió en el concepto de recuperación de información, ya que de este concepto se preparan las preguntas para entender el comportamiento en la recuperación de información de los usuarios de la biblioteca. El tipo de entrevista que se elabora es estructurada, por lo que las preguntas no pueden ser evitadas ni formularse nuevas preguntas que surjan de las respuestas del entrevistado y la guía de entrevista debe enviarse con antelación a la persona que va a ser entrevistada. La técnica está dirigida a las personas que hacen parte de las unidades de apoyo de un concejal.

Teniendo como base que en la anterior técnica del primer objetivo específico se constituyó la muestra, entonces se hace a 17 unidades de apoyo, las mismas que participaron el cuestionario, y el número de personas de cada unidad de apoyo que se entrevistará se hace tomando el promedio que se estableció, el cual es 8, entonces se realizará la entrevista al 25% de la población promedio de cada unidad de apoyo, que da como resultado 2. Entonces, se entrevistará de cada una de las 17 unidades de apoyo a 2 personas, por lo que en total se entrevistarán a 34 personas.

Esta entrevista está dividida por tres bloques de preguntas; el primer bloque trata sobre los elementos fundamentales para la recuperación de información, el segundo bloque se refiere a las herramientas para la recuperación de información y el tercer bloque habla sobre la experiencia que tiene en la recuperación de información. Las preguntas planteadas en la entrevista son abiertas. Para el registro de datos, se utiliza la grabadora, si no es posible, entonces se registran las respuestas en una libreta, el registro de la información se hace tal cual lo expresa el entrevistado sin resúmenes o abreviaciones. Además, la libreta está organizada de acuerdo a las preguntas de la guía de entrevista.

El análisis de información, se propone leer (o escuchar si es un audio) las entrevistas para hacer un acercamiento al discurso del entrevistado, en este momento se extraen frases llamativas que se encuentran en las respuestas de cada entrevistado para, luego, relacionar categorías que se identifican en las respuestas de cada pregunta. Y en la interpretación de la información se propone mostrar las categorías en las respuestas de los entrevistados por medio de tablas y figuras.

Para el tercer objetivo específico de la propuesta “Conocer los usos que le dan a la información los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez” se establece la técnica del grupo focal. La aplicación de este grupo focal busca conocer los usos que le dan a la información, esto se hace entendiendo los factores y el impacto que genera el uso de la información al usuario.

El instrumento del grupo focal es la guía de entrevista grupal que permite al moderador de la discusión guiarse, por lo que la guía de entrevista grupal se elabora a partir de la comprensión que se tuvo en el concepto de uso de la información; de este concepto se preparan las preguntas para conocer el comportamiento en el uso de la información de los usuarios de la biblioteca. Hay que tener en cuenta que el moderador debe guiar la discusión y nunca un participante; aquel debe

plantear las pautas y momentos de intervención, para que no se pierda el control de la discusión. Además, el moderador no puede ser el investigador, debe ser otra persona, la guía de entrevista grupal es semi-estructurada, lo que significa que pueden evitarse o formularse nuevas preguntas de acuerdo con las respuestas que brinden los participantes y debe haber un ayudante u observador que registre la información y participe en la sesión (Cortés Gómez, 2008).

Al tratarse de un grupo focal, los grupos de personas se establecen con las personas que conforman las unidades de apoyo de un concejal. Es decir, el grupo de personas para una sesión serían las personas que hacen parte de la unidad de apoyo de un concejal, así se haría con las siguientes sesiones. Al igual que con los objetivos específicos anteriores, se hace a 17 unidades de apoyo con el 50% del promedio establecido de miembros en las unidades de apoyo, lo que da como resultado 4 personas. A 4 personas se les hará la entrevista grupal, esas 4 personas conforman una unidad de apoyo de un concejal, y es una sesión por cada grupo, en total son 17 grupos.

Las personas citadas a una sesión deben poseer con antelación a la reunión la guía de entrevista grupal para saber sobre que se tratará. En cuanto al espacio de la sesión, este debe ser un espacio alejado del ruido. Cuando se comienza una sesión, el moderador debe realizar una pequeña introducción, comentándoles a los participantes que se va a discutir; y cuando esté por finalizar una sesión, el moderador debe hacer una conclusión de esta (Cortés Gómez, 2008). Además, La guía de entrevista grupal se divide por dos bloques temáticos de preguntas; el primer bloque trata sobre los factores que intervienen en el uso de la información y el segundo bloque se refiere al impacto en el uso de la información. Las preguntas propuestas en la guía de entrevista grupal son abiertas.

Para registrar la información, se utiliza una grabadora y se establece una tabla en la que las columnas son preguntas y las filas son las personas (las personas se establecen con nombres claves

para preservar el anonimato) que las responden. Luego, se hace el análisis de información utilizando ambas herramientas para el registro de datos y comparar la información; al mismo tiempo, para establecer las categorías que se identificaron en los participantes en torno a las preguntas. Finalmente, la interpretación de la información se propone representar las categorías de los participantes por medio de tablas y figuras.

6. Anexos de la propuesta

Anexo 1. Cuestionario para el primer objetivo específico.

Estudio de comportamiento informacional sobre los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín

Cuestionario sobre búsqueda de información

Responsable:

Objetivo: Identificar las formas de proceder en la búsqueda de información de los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.

Nota: Esta encuesta es anónima

Por favor, responda con sinceridad el siguiente cuestionario.

Marque con una X la respuesta seleccionada.

Cuestionario No. __

I. Información general

0.1 Unidad de apoyo a la que pertenece:

0.2 Nivel educativo

0.3 Temática preferida

II. Planteamiento de la búsqueda de información

1. ¿Qué propósitos suelen provocar que busque información? (Puede seleccionar varias opciones)

1.1. Para actualizarse en su campo ___

1.2 Propósitos laborales ___

1.3. Propósitos sociales ___

1.4. Propósitos personales ___

1.5. Propósitos investigativos ___

1.6. Ninguno de los anteriores ___

1.7. Otros ___ Cuales _____

2. ¿Suele planear lo que va a buscar?

2.1. Sí ___ ¿Cómo lo hace?

2.2. No ___ ¿Por qué?

3. ¿Sobre qué temas suele buscar información?

4. ¿Cuándo busca información ya ha tenido una idea sobre lo que va averiguar?

4.1. Sí ___

4.2. No ___

4.3. A veces ___

5. ¿Qué actividades hace para buscar información?

III. Sitios para la búsqueda de información

6. ¿En dónde prefiere buscar la información? (Puede seleccionar varias opciones)

6.1. Biblioteca ___

6.2. Centro de documentación ___

6.3. Centros de información ___

6.4. Archivos ___

6.5. Colegas ___

6.6. Familiares ___

6.7. Biblioteca personal ___

6.8 Biblioteca de otras personas ___

6.9. Expertos en el área ___

6.10. Ninguno de los anteriores ___

6.11. Otros ___ Cuales _____

7. ¿Por qué prefiere buscar allí?

8. ¿En qué forma le gusta buscar la información? (Puede seleccionar varias opciones)

8.1. Monografías ___

8.2. Revistas científicas ___

8.3. Documentos estatales ___

8.4. Material audiovisual ___

8.5. Fuentes de datos numéricos ___

8.6. Ninguno de los anteriores ___

8.7. Otros ___ Cuales _____

IV. Desarrollo de la búsqueda de información

9. Qué sentimientos suele experimentar cuando

9.1. Busca información

9.2. Encuentra información que le puede servir

9.3. Encuentra información que, de verdad, necesita

9.4. No encuentra información sobre lo que necesita

10. ¿Qué inconvenientes ha experimentado cuando busca información?

11. ¿Hay momentos en los que necesita replantear la búsqueda?

11.1 Sí ___ ¿En cuáles momentos ha tenido que modificar la búsqueda?

11.2 No ___ ¿Por qué considera que no necesita replantear la búsqueda?

12. ¿En qué otro idioma prefiere buscar cuando no encuentra información en el idioma natal?

13. ¿En algún momento ha dejado una búsqueda inconclusa?

13.1 Sí __ ¿Por qué?

13.2. No __ ¿Por qué?

V. Comentarios y observaciones

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 2. Guía de entrevista individual para el segundo objetivo específico.

Estudio de comportamiento informacional sobre los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín

Guía de entrevista sobre recuperación de información

Objetivo: Entender la forma como realizan la recuperación de información, los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez.

Nota: Esta entrevista es anónima

Fecha: _____

I. Elementos fundamentales para la recuperación de información

- ¿Para usted qué es un índice?
- ¿En qué momentos los ha utilizado?
- ¿En qué forma suele identificar el contenido que encontró?
- ¿Qué entiende por operador?
- ¿Qué inconvenientes ha experimentado con la información que encuentra?

II. Herramientas para la recuperación de información

- ¿Qué comprende como bases de datos?
- ¿Cuáles bases de datos ha utilizado o escuchado mencionar?
- ¿Qué buscadores web utiliza en internet?
- ¿Qué sabe sobre los meta-buscadores, las revistas electrónicas y los software para buscar?

III. Experiencia en la recuperación de información

- ¿Qué entiende por relevancia?
- ¿Qué entiende por pertinencia?
- ¿Qué entiende por precisión?
- ¿Cómo organiza la información que encuentra?
- ¿Qué sabe sobre los operadores para recuperar información?

Anexo 3. Guía de entrevista grupal para el tercer objetivo específico.

**Estudio de comportamiento informacional sobre los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro
Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín**

Guía de entrevista grupal para el uso de la información

Objetivo: Conocer los usos que le dan a la información los usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez

Moderador: _____

Sesión No. ____

Fecha: _____

Grupo _____

Nota: Esta entrevista grupal es anónima

I. Factores que intervienen en el uso de la información

- ¿En qué momento consideran que no es necesario seguir buscando información para pasar a utilizar lo que ha encontrado?
- ¿Qué tipos de fuentes se le hace más cómodo utilizar?
- ¿En otros ambientes, fuera del laboral, usa información?
- ¿Qué entiende por información específica?
- ¿Qué entiende por información general?
- ¿De qué manera suele seleccionar la información que va a utilizar?
- ¿Conoce los derechos de autor?
- ¿Cómo usa la información (Qué estrategias emplea)?
- ¿Qué hace con ella?

II. Impacto en el uso de la información

- ¿En qué le aporta y para qué la información que utiliza?
- ¿Cómo suele ser la manera en la que aprende lo nuevo que encuentra?
- ¿Cuáles han sido las situaciones donde la información que encuentra le genera un cambio en su persona?
- ¿En qué momento ha dejado de utilizar cierta información porque no la comprende?
- ¿Qué hace que la información que utiliza sea importante para lo que necesita?

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Algunos conceptos trabajados para el estudio de comportamiento informacional fueron nuevos para mi persona, lo que provocó que hubieran dificultades para asimilar la información; sin embargo, fue gratificante haber buscado sobre ellos y comprender lo que decían los distintos autores sobre ellos. Los conceptos habían sido poco trabajados antes de haber hecho escogido el trabajo de grado. Ellos son categorías de usuarios, necesidades de información, comportamiento informacional, búsqueda, recuperación y uso de la información.
- El trabajo para establecer los tipos y las categorías de los usuarios fue bastante interesante, porque permitió implantar numerosas formas para poder identificar los tipos de usuarios, en el caso de las categorías, comprender lo que se trataba de decir en la entrevista para reconocer las categorías y, además, se trataba de una categorización inicial de los usuarios.
- En el diseño de la propuesta hubieron algunas incertidumbres en cuanto a la planeación de las preguntas para las técnicas. Muchos objetivos específicos habían sido diseñados y modificados constantemente para ver cuáles eran los más convenientes. La selección de las técnicas fue un trabajo que se incluyó dentro del diseño, pero habían sido pensadas muchas técnicas de acuerdo al momento de aplicarse y el entendimiento que se tenía sobre ellas.

6.2 Recomendaciones

- Para el marco conceptual se recomienda buscar más información que complemente cada uno de los conceptos que lo componen. De cierta manera se reconoce que no se tuvo acceso a toda la información que tratan los conceptos del marco conceptual, ya que se reconocen que hay dificultades idiomáticas, puesto que la segunda lengua de la que se tiene conocimiento es el inglés, pero no es muy avanzado. Y puede haber información en otros idiomas de los cuales no se tiene conocimiento para comprenderlos.
- Como se ha dicho en otros momentos, los tipos y categorías de usuarios son trabajos iniciales, por lo que es necesario seguir identificando los nuevos tipos o categorías que no se tomaron en cuenta, para que la biblioteca tenga bien clasificado el universo de usuarios al que responde e interactúa.
- La propuesta no puede ser aplicada por una sola persona; pues sería bastante agotador y muchos procesos se postergarían.
- La biblioteca puede establecer necesidades objetivas de acuerdo con las respuestas que brindan los usuarios en las técnicas y con las categorías de usuario que vaya la biblioteca a identificar en los usuarios.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACRL/ALA. (2000). *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior*. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetencystandards>
- Agüero Torres, M. T. (2000). Un nuevo enfoque en la identificación de las necesidades peculiares de información. *Ciencias de la Información*, 31(1-2), 63-70. Recuperado de <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/viewFile/269/268>
- Calva González, J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cobo Espinosa, Y., Núñez Paula, I. A., & Alcalde Hevia, M. E. (1999). El UNICEF en Cuba: necesidades de información y política de servicios. *ACIMED*, 7(2), 82-103. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol7_2_99/aci03299.pdf
- Córdoba González, S. (1996). Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. *Revista AIBDA*, 14(2), 149-161.
- Cortés Gómez, C. F. (2008). La técnica del Focus Group para determinar el diseño de experiencias de formación de usuarios. En P. Hernández Salazar, *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información* (págs. 33-60). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- García Hernández, M. D., Martínez Garrido, C. A., Martín Martín, N., & Sánchez Gómez, L. (s.f.). *La entrevista*. Madrid: UAM. Recuperado de [https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Barcelona: Ediciones Trea.
- Guinchat, C., & Menou, M. (1990). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación* (Segunda ed.). Madrid: Unesco.
- Hernández Salazar, P. (2006). El usuario de la información. En H. A. Figueroa Alcántara, & C. A. Ramírez Velázquez, *Servicios bibliotecarios* (págs. 209-227). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://ru.ffyl.unam.mx/handle/10391/4737>
- Hernández Salazar, P., Ibañez Marmolejo, M., Valdez Angeles, G., & Vilches Malagon, C. (2007). Análisis de los modelos de comportamiento en la búsqueda de información. *Ciência da Informação*, 36(1), 136-146. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ci/v36n1/a10v36n1>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc-Graw Hill Interamericana.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Sypal.

- López Franco, F. (2013). Los vitivinicultores de Baja California: necesidades y comportamiento informativo. Algunos resultados. En J. J. Calva González, *Estudios de usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo* (págs. 99-121). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de http://132.248.242.3/~publica/archivos/libros/estudios_de_usuarios_diferentes_comunidades.pdf
- Martínez Méndez, F. J. (2004). *Recuperación de informaiación: modelos, sistemas y evaluación*. Murcia: Kiosko JMS. Recuperado de <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/4316/1/libro-ri.PDF>
- Monereo Font, C. (2005). Internet, un espacio idóneo para desarrollar las competencias básicas. En C. Monereo Font, *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender* (págs. 5-26). Barcelona: Editorial Graó.
- Monereo Font, C., & Fuentes, M. (2005). Aprender a buscar y seleccionar en internet. En C. Monereo, *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender* (págs. 27-50). Barcelona: Editorial Graó.
- Núñez Paula, I. A. (1992). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores. *Ciencias de la Información*, 23(2), 118-130. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10760/5311>
- Núñez Paula, I. A. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 23(1-2), 107-121.
- Núñez Paula, I. A. (2004). La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. *ACIMED*, 12(3). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000300004#autor
- Núñez Paula, I. A. (2004). Las necesidades de información y formación: perspectivas sociopsicológica. *Acimed*, 12(5), 39. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/5902/1/scielo2.pdf>
- Pérez Pulido, M. (2010). Usuarios y estudios de usuarios. En *Gestión y planificación en bibliotecas* (págs. 225-270). Buenos Aires: Ediciones Alfagrama.
- Pinto Molina, M. (s.f.). *Búsqueda y recuperación de información*. Recuperado de <http://www.mariapinto.es/e-coms/busqueda-y-recuperacion-de-informacion/>
- Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://dle.rae.es>
- Rojas Soriano, R. (2008). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y valores.
- Romanos de Tiratel, S. (1997). Los estudios de usuario y el desarrollo de la colección en las bibliotecas. *Libraria: correo de las bibliotecas*, 1(1), 12-21.
- Romanos de Tiratel, S. (2000). Necesidades, búsqueda y uso de la información: revisión de la teoría. *Información, cultura y sociedad*(2), 9-44. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402000000100002
- Rubio Hernández, A. (2004). Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórico-práctica. *SCIRE*, 10(1), 217-235.

- Salvador Oliván, J. A. (2008). *Recuperación de la información*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- Salvador Oliván, J. A., & Angós Ullate, J. M. (2000). *Técnicas de recuperación de información. Aplicación con dialog*. Gijón: Ediciones Trea.
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudio de usuarios*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Silvera Rodríguez, V., & Núñez Paula, I. A. (2001). Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. *ACIMED*, 9(1), 12-41. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci021001.pdf
- Suárez, N. (2007). *La investigación documental paso a paso*. Mérida: Universidad de Los Andes. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/15587/1/investigacion-paso-paso.pdf>
- Tolosa, G. H., & Bordignon, F. R. (s.f.). *Introducción a la recuperación de información: conceptos, modelos y algoritmos básicos*. Lujan: Universidad Nacional de Lujan. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12243/1/Introduccion-RI-v9f.pdf>
- Uribe Tirado, A. (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario: Caso Escuela Interamericana de Bibliotecología Universidad de Antioquia* (Tesis de Maestría). Universidad EAFIT, Medellín.

8. ANEXOS

Anexo 1. Ficha mixta.

Ejemplo de una ficha:

Propuesta de estudio de comportamiento de usuarios para la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del concejo de Medellín	
Ficha mixta (Bibliográfica y de contenido)	
Nombre del autor: Aurora González Teruel	Editorial: Ediciones Trea
Título del documento: Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales	Ciudad: Barcelona Año: 2005
Concepto(s) trabajado(s): Estudio de usuarios, necesidades de información, comportamiento informacional, búsqueda de información y uso de la información	
Contenido: “la conducta informativa (information behaviour) estudiaría la totalidad del comportamiento humano en lo referente a las fuentes y canales de información. Aquí se incluye tanto la búsqueda activa de información como la recepción pasiva de dicha información” (González Teruel, 2005, p. 84).	
Referencia bibliográfica: González Teruel, A. (2005). <i>Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales</i> . Barcelona: Ediciones Trea.	

Anexo 2. Guía de entrevista.

PROPUESTA DE ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO DE USUARIOS PARA LA BIBLIOTECA CARLOS MAURO HOYOS JIMÉNEZ DEL CONCEJO DE MEDELLÍN

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE CATEGORÍAS Y TIPOS DE USUARIOS

Trabajo de grado desarrollado por:

Félix Eduardo Durango Chavarría, estudiante de bibliotecología, Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia.

Con la entrevista se busca determinar las diferentes categorías y tipos de usuarios de la biblioteca Carlos Mauro Hoyos Jiménez del Concejo de Medellín; para esto, se establece y se realiza el diálogo con la bibliotecóloga Cruz Elena Gómez Aristizábal, quien es la bibliotecóloga de la biblioteca y posee mayor conocimiento sobre los usuarios de la misma biblioteca.

Esta entrevista se ejecuta a partir de un guion de preguntas; pero, no quiere decir que el guion sea estático, ya que se trata de una entrevista semi-estructurada, lo cual quiere decir que durante el desarrollo de la misma pueden obviarse algunas preguntas ya establecidas o realizar nuevas preguntas de acuerdo a las respuestas que brinde la persona entrevistada.

1. ¿Para qué usuarios fue diseñada la biblioteca?
2. ¿Qué usuarios visitan la biblioteca para buscar información?
3. ¿Ha experimentado que un usuario busque información para otros usuarios?, ¿cuáles son esos usuarios?
4. ¿Qué niveles educativos poseen los usuarios?
5. ¿Cuál es la actividad ocupacional de los usuarios?
6. ¿Qué temas de interés ha encontrado en los usuarios?
7. ¿Qué actitudes ha percibido en los usuarios?