

Introducción

La conformación de cualquier disciplina implica precisar tanto el objeto de estudio como los principales fenómenos que debe estudiar; las disciplinas bibliotecología y estudios de la información no escapan a esta situación. Para poder establecer un objeto de estudio cabe como primer paso delimitar su concepto. Así, se entenderá por objeto al término o forma del acto de conocimiento, aquello que es alcanzado primariamente mediante la razón; derivado de este concepto tenemos que el objeto de estudio es el término de conocimiento o estudio de alguna disciplina o ciencia (Ferrater, 1994, pp. 2603-2604).

El objeto de estudio de nuestras disciplinas fue analizado por Lafuente y Morales (1992, pp. 12, 25-33), quienes expresan que es la relación que existe entre la información y el uso de la misma, lo que nos conduce a la circulación social de los recursos que contienen la información.

De acuerdo con este objeto, nuestros fenómenos básicos son la información y el uso, por lo que cabe precisar el sentido de este último elemento. Más que verlo como uso-acción se percibe como usuario-sujeto, lo que da un mayor énfasis a la circulación social de la información.

Lo anterior nos muestra la importancia que reviste tratar el fenómeno *usuarios de la información*, ya que el usuario es la base del quehacer de los profesionales de la información. En tal contexto, el presente capítulo tiene por objetivo delimitar el concepto de *usuario de la información* y del proceso para identificar sus características, denominado *estudios de usuarios*.

Para cubrir este objetivo el capítulo está formado por tres partes. En la primera, *usuarios de la información* se definen los términos *información* y *uso/usuario de la información* propiamente dicho. Una vez que se delimitan estos conceptos, se presenta la segunda sección, denominada *necesidad de información*, en la cual se explican los elementos que conforman una necesidad de información. Por último, en la tercera parte, *estudios de usuarios*, se establece el concepto de este proceso, sus objetivos generales y específicos, y las características que se deben estudiar en cada tipo u objetivo específico. Para mayor claridad de este apartado, se incluyen las definiciones de términos relacionados como son metodología, método, técnica e instrumento de medida.

Usuarios de la información

Para conceptualizar a los usuarios de la información partiremos de establecer qué es un concepto. El término concepto es entendido como el contenido significativo de determinadas palabras, de tal manera que las palabras no son los conceptos, sino los signos o símbolos de las significaciones. Tiene la propiedad de ser comunicable y compartido por un conjunto de sujetos, y al mismo tiempo ser entendido de un modo específico por cada uno de esos sujetos (Ferrater, 1994, pp. 615-619).

De acuerdo con esta idea es necesario establecer los significados de cada término de la frase *usuarios de información*; empezaremos por *información*.

Información

El término *información* empieza a utilizarse al final de la primera mitad del siglo xx, en 1948, debido a la teoría matemática de la comunicación desarrollada por el físico Shannon, especialista en telecomunicaciones. En dicha teoría, la información es vista como un conjunto de datos sin relación con su contenido semántico (significado de las unidades lingüísticas o palabras), con un carácter de medida cuantitativa; dichos datos se transmiten mediante procesos de codificación y decodificación, por un canal técnico de transmisión (Roszak, 1990, p. 23). En esta teoría aparecen dos elementos funda-

mentales que intervienen en el fenómeno de uso de la información: datos y canal de transmisión.

En la actualidad existen muchas definiciones de *información*, derivadas de la disciplina que las ha generado. Otras disciplinas que también tienen como objeto de estudio a la información son la informática y la comunicación. Para la informática, el término alude a un paquete de datos o señales que se transmite a través de la conexión entre un emisor y un receptor electrónicos.

En comunicación se entiende como el conjunto de noticias, comunicados, informes o datos necesarios para algo o que interesan a alguien (Martínez de Souza, 1992, p. 258).

Para las disciplinas bibliotecología y estudios de la información se concibe a la información como *un conjunto de datos organizados (codificados) y expresados de acuerdo con la idea del autor (mensaje), registrados en algún soporte cuyo propósito es ser comunicado a algún sujeto para su uso (decodificado) y que representan un conocimiento.*

Para entender mejor este concepto se hace necesario explicar el significado de codificar y decodificar. El primer término se refiere a formar o transformar un mensaje mediante la aplicación de los signos y reglas de un código; el código es un repertorio de signos convencionales (o que pueden ser descritos como convencionales), en el que cada signo corresponde a un solo significado (por ejemplo el alfabeto o código morse). Decodificar será entonces transformar el mensaje codificado, para interpretarlo y darle significado. Con esto se entiende que tanto el emisor (autor) como el receptor (usuario) deben poseer los mismos códigos (lengua y manejo de lenguaje) para que pueda darse esta comunicación.

Si leemos las definiciones antes expresadas, encontramos elementos comunes y algunos que pueden concebirse como sinónimos, lo que nos haría creer que no hay diferencias entre una y otra definiciones; tratemos ahora de puntualizar el significado de cada uno de estos elementos.

En efecto, son comunes: conjunto o paquete de datos, codificación y decodificación. Los que se identifican como sinónimos son canal técnico, conexión y registro, puesto que representan el medio de transferencia, transmisión o comunicación. Los que ya no resultan sinónimos son los dos últimos.

La transmisión se refiere a una acción de pasar de un punto a otro (emisor-receptor) un paquete de datos de cualquier tipo, sin espe-

rar una respuesta, sin que haya una transformación en el receptor; no tiene, por lo tanto, una intención semántica, de intercambio de significados, sólo de enlace.

Por su parte la comunicación se entiende como la relación entre dos personas, hacer saber a alguien cierta cosa, es decir, nos refiere a la idea de intercambio de ideas, saberes o conocimientos entre dos sujetos, con una carga ideológica cuya finalidad es que haya consenso o discusión. Se percibe así que para los bibliotecólogos la información es el resultado de la acción de la comunicación y no de la mera transmisión.

Aclaremos ahora lo relacionado con el término *conocimiento*, puesto que se declaró que la información representa un conocimiento.

En algunas ocasiones hemos leído que información y conocimiento son usados como sinónimos, de tal manera que los especialistas en información se encargarían (entre otras funciones) de organizar el conocimiento. No existe tal función, se organiza la información como producto del conocimiento; se tratará entonces de delimitar tales conceptos.

Existe una gran relación entre información y conocimiento. Información es el producto de un proceso o actividad; conocimiento es una acción mental, es un estado disposicional para actuar que un individuo ha adquirido y que está determinado por un objeto o situación objetiva aprehendidos. El conocimiento nos permite generar juicios para elegir entre varias una posibilidad para resolver una duda (Villoro, 1982. pp. 220-221); la información es el registro de ese conocimiento.

La información posee una naturaleza física, objetiva, tangible; el conocimiento es subjetivo y no manipulable físicamente, es una abstracción mental. La información es la forma tangible del conocimiento, es producto y base de su producción. Mediante el análisis, comparación y comprobación de la información se puede llegar a la creación o recreación del conocimiento, lo cual implica un esfuerzo de razonamiento.

Como se ha visto, existe una diferencia esencial entre los términos *información* y *conocimiento*; sin embargo están íntimamente relacionados, ya que la información representa una de las formas comunicables de la estructura del conocimiento, a través de datos.

Uso/usuario de la información

Para que la información sea usada es requisito indispensable que sea comunicada. El proceso comunicativo incluye una fase de interpretación de la información por parte del receptor (emisor y receptor cambian de lugar debido a la interactividad de la comunicación), y se espera una respuesta al estímulo informativo.

A fin de que esta interpretación se dé, el receptor debe poseer una infraestructura cognoscitiva sobre cierta área del conocimiento además del saber empírico (conocimientos producido por la experiencia). De tal forma que el uso de la información está determinado por la estructura cognoscitiva de quien lo lleve a cabo.

Este uso o acción necesariamente se realiza por un sujeto, de tal modo que tenemos al personaje de la trama informacional: *el usuario de la información*. Se puede definir como aquel individuo que utiliza o utilizará una fuente de información. La posibilidad de uso es importante para ampliar la idea y no restringirla a los sujetos que se acercan a una unidad o servicio de información, sino que se abre a todos aquellos que potencialmente pueden valerse de tal unidad o servicio.

Necesidad de información

La utilización a que nos hemos referido, está directamente relacionada con las carencias de información que un individuo tenga, denominadas *necesidades de información*. Este término ha sido definido por varios autores, tales como Belkin (1980), Dervin y Nilan (1986), Derr (1983), entre otros. Retomamos aquí la que se considera más clara y objetiva: *una necesidad de información es una condición en la cual un sujeto requiere cierta información para lograr un propósito genuino o verdadero* (Derr, 1983, p. 276), es decir, resulta primordial que el sujeto vaya a hacer uso efectivo de dicha información, y que exista una fuente que efectivamente pueda cubrir dicho propósito. Se identifican en esta definición dos elementos imprescindibles que conforman a la necesidad de información:

- Que haya un propósito de uso genuino.
- Que exista una fuente de información que la cubra.

El uso que se hará de la información determina las necesidades informativas de una persona: a partir de un problema, se busca la solución. La información puede ser utilizada en la recreación del conocimiento de una disciplina, o ser aplicada en forma directa y aumentar así el saber empírico.

La figura 1 muestra en forma esquemática la forma en que el objetivo de uso y la información que cubra dicho objetivo conforman una necesidad de información:

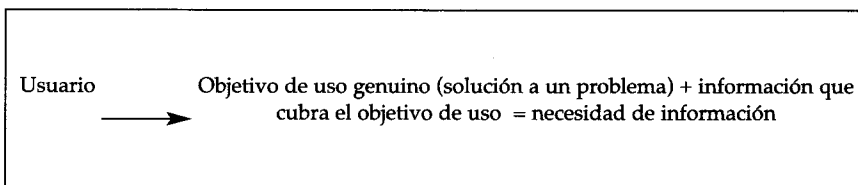


Figura 1. Relación entre necesidades y uso de la información.

Es importante distinguir, por otra parte, entre las necesidades latentes y las necesidades expresadas (demandas) del usuario. Las demandas representan la expresión de las necesidades; el usuario ya ha percibido que requiere información y lo expresa. Una demanda es lo que el individuo realmente solicita al servicio de información, y no siempre lo que verdaderamente necesita; de lo que resulta que las necesidades pueden ser más numerosas que las demandas, ya que no todos los requerimientos son convertidos en demandas.

Además de la estructura cognoscitiva del usuario, y del objetivo de uso, las necesidades de información están influidas por factores educativos, sociales, económicos y culturales, entre otros. Estos factores determinan las características de las comunidades de usuarios.

Estudios de usuarios

Ya tenemos delineada la imagen conceptual del usuario de información y de sus necesidades; vayamos ahora a identificar las características de esos usuarios. La identificación de las necesidades de información del proceso que siguen para cubrirlas, denominado comportamiento durante la búsqueda y recuperación de información y si son satisfechos sus requerimientos o no, se hace realizando los llamados estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios se pueden concebir como un área multidisciplinaria que analiza fenómenos referidos a la relación información-usuario. Su objetivo general es determinar la posición del usuario con respecto al flujo de información, desde su creación hasta que la incorpora a su acervo cognoscitivo.

Los objetivos específicos de los estudios de usuarios dependerán del conjunto de características a analizar, y pueden ser:

1. Detectar las necesidades de información del usuario. Mediante este estudio se definen el tipo de fuente primaria (libros, publicaciones periódicas, mapas, etcétera) y el contenido (tema) de la información requerida, lo que permite:
 - Identificar fuentes primarias de información a las que recurre una comunidad de usuarios, tanto dentro como fuera de las bibliotecas y sistemas de información.
 - Determinar las prioridades del usuario.
2. Establecer el comportamiento del usuario durante la búsqueda y recuperación de información. 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. Entre otros aspectos se puede:
 - Determinar los niveles de conocimiento de fuentes secundarias y terciarias, así como de programas y servicios.
 - Delimitar patrones y niveles de uso.
 - Minimizar el número de obstáculos entre usuario e información.
 - Proveer información para elaborar programas de formación de usuarios.
3. Evaluar la satisfacción de usuarios. Se mide la pertinencia y relevancia de la recuperación de información; el tiempo de respuesta, accesibilidad y cobertura de los servicios de información; así como las condiciones de las instalaciones, del mobiliario y del equipo; más específicamente se logra:
 - Determinar si una unidad o servicio de información está cumpliendo su propósito.
 - Establecer el nivel de éxito de programas y servicios.
 - Fijar prioridades entre programas y servicios.

- Evaluar la adecuación de colecciones, servicios, instalaciones, equipo y mobiliario.
 - Mejorar colecciones, servicios, instalaciones, equipo y mobiliario.
 - Ayudar al diseño, continuidad, modificación o discontinuidad de programas y servicios específicos.
 - Resolver problemas específicos y superar deficiencias.
4. Detectar la actitud hacia la unidad, servicio o especialista de información. Se precisan los valores e imagen que los usuarios tienen de la información, de las actividades que se realizan para ofrecer los servicios y de los especialistas relacionados con ésta, para así fundamentar los comportamientos y necesidades de los usuarios. Cabe aclarar que se entiende por actitud al conjunto de reacciones personales ante un objeto determinado y que el sujeto percibe en sí mismo, como si formara parte integral de su personalidad. Pueden ser negativos o positivos. Incluyen las reacciones afectivas, el significado o impresión que el individuo asume ante determinada situación, sin perder de vista que no son estáticas.

Para poder cubrir cada objetivo específico de los estudios de usuarios, se deben identificar en el usuario diferentes conjuntos de características, representadas por los siguientes datos:

1. Detectar necesidades de información:
 - Objetivo de uso.
 - Disciplina.
 - Tema o especialidad.
 - Nivel de profundidad en el tema.
 - Tipo de recurso: fuentes primarias:
 - Manuscritos
 - Libros
 - Literatura gris
 - Artículos de publicaciones periódicas
 - Memorias
 - Manuales
 - Tesis
 - Fotografías
 - Lengua.
 - Cobertura temporal: actual, retrospectiva.

- Cobertura regional: nacional, regional, internacional.
 - Nivel escolar.
 - Nivel socioeconómico.
 - Edad.
 - Manejo del lenguaje.
 - Actividad principal: estudiante, docente, investigador, ama de casa, enfermera, entre otras.
 - Capacidades diferentes.
 - Experiencia en el uso de las fuentes primarias.
 - Soporte: impreso, magnético, óptico, electrónico.
 - Conciencia de la diversidad de fuentes primarias.
2. Determinar el comportamiento durante la búsqueda y recuperación de la información:
- Disciplina.
 - Tema o especialidad.
 - Fuentes secundarias:
 - Resúmenes
 - Índices
 - Catálogos
 - Bases de datos
 - Fuentes terciarias:
 - Bibliografía de bibliografías
 - Cita de citas
 - Nivel escolar.
 - Nivel socioeconómico.
 - Nivel de profundidad en el tema.
 - Edad.
 - Actividad principal: estudiante, docente, investigador, ama de casa, enfermera, entre otras.
 - Capacidades diferentes.
 - Experiencia en el uso de las fuentes secundarias o terciarias.
 - Conciencia de la diversidad de fuentes primarias, secundarias, terciarias y de los servicios de información.
 - Servicios utilizados.
 - Tipo de búsqueda: personal o delegada.
 - Puntos de acceso: autor, título, tema, palabra clave, entre otros.
 - Canales de comunicación: formales e informales.

3. Evaluar la satisfacción de usuarios: colecciones, servicios, instalaciones, equipo y mobiliario:

- Disciplina.
- Tema o especialidad.
- Fuentes primarias.
- Fuentes secundarias.
- Fuentes terciarias.
- Nivel escolar.
- Nivel socioeconómico.
- Edad.
- Manejo del lenguaje.
- Capacidades diferentes.
- Experiencia en el uso de las fuentes primarias, secundarias o terciarias.
- Soporte: impreso, magnético, óptico, electrónico, digital, etcétera.
- Conciencia de la diversidad de fuentes primarias, secundarias o terciarias.
- Servicios utilizados.
- Tipo de búsqueda: personal o delegada.
- Puntos de acceso: autor, título, tema, palabra clave, entre otros.
- Colecciones:
 - Oportunidad
 - Relevancia
 - Pertinencia
 - Disponibilidad
 - Accesibilidad
- Servicios:
 - Horario
 - Oportunidad
 - Atención por parte del especialista de información
 - Apoyo del bibliotecario
 - Amabilidad
 - Requerimientos reales
 - Disponibilidad
- Instalaciones:
 - Iluminación
 - Ventilación

- Ruido
 - Espacio: dimensiones y distribución adecuadas
 - Ubicación física
 - Adaptación para capacidades diferentes
 - Humedad
 - Filtraciones
 - Señalización
 - Medidas de seguridad
 - Temperatura
 - Equipo:
 - Disponibilidad
 - Accesibilidad
 - Actualidad
 - Apoyo del bibliotecario
 - Mobiliario:
 - Buen estado
 - Cómodo: ergonómico
 - Dimensiones adecuadas al espacio
 - Empatía con el especialista de información.
4. Detectar la actitud hacia la unidad, servicio o especialista de información:
- Nivel escolar.
 - Nivel socioeconómico.
 - Edad.
 - Manejo del lenguaje.
 - Capacidades diferentes.
 - Experiencia en el uso de las fuentes primarias, secundarias o terciarias.
 - Actividad principal: estudiante, docente, investigador, ama de casa, enfermera, entre otras.
 - Atención.
 - Requerimientos reales.
 - Apoyo del especialista de información.
 - Colecciones.
 - Servicios utilizados.
 - Instalaciones.
 - Equipo.
 - Mobiliario.
 - Características del especialista de información:

- Empatía
- Seguridad
- Amabilidad
- Presentación

Como se puede apreciar, existen atributos que coinciden en varios objetivos, tales coincidencias están contenidas en el cuadro 1, que se presenta al final del capítulo, en el anexo 1.

Para realizar estudios de usuarios existen diversos métodos, técnicas e instrumentos de medida; cabe aclarar a qué nos referimos con cada uno de estos términos.

Descartes (2001, pp. 57-65) concibió al método como el camino que se sigue para poner en orden los pensamientos y poder hacerlos claros e inteligibles, lo cual nos permite dirigir bien la razón. Basándonos en esta idea de Descartes podemos aceptar como válida la definición que Bochenski (1965, p. 32) hace de método: "la forma y manera de proceder en cualquier dominio, es decir, de ordenar la actividad y ordenarla para un fin".

Al analizar tanto la idea de Descartes como la definición de Bochenski encontramos que el objetivo del método (como modelo genérico) es ordenar. Este orden puede hacerse siguiendo diversos principios, lo que genera una diversidad de métodos; la elección de uno específico dependerá del objeto o fenómeno de estudio de que se trate.

Hemos delimitado ya el concepto de método pero existe un término que se ha confundido con método: *metodología*; tratemos ahora de inferir la idea de metodología. Un primer acercamiento etimológico nos puntualiza su significado; la palabra proviene de tres vocablos griegos *meta* "a lo largo", *odos* "camino", y *logos* "estudio", es decir el estudio de los métodos. Se nos desvela entonces como la teoría que trata sobre los métodos. Así como existe una pluralidad de métodos, existe una metodología para cada orden de fenómenos de investigación. De acuerdo con estos dos conceptos no es válido creer que método y metodología son sinónimos, ni emplearlos indistintamente. Cada disciplina posee unos métodos que deben ser seguidos por quienes pretenden construir tal disciplina.

Pasemos ahora a definir el concepto de *técnica*. Este término también suele confundirse con el de método. Por técnica se entiende la actividad que supone operar sobre un material para transformarlo según reglas generales que se han establecido previamente. Otra ma-

nera de entenderlo es como el proceso o conjunto de acciones concretas que se desarrollan de acuerdo con un método. Por último, el término *instrumento* puede definirse como la herramienta que nos permite registrar los datos que se quieren obtener.

La relación esquemática de estos cuatro elementos queda como aparece en la figura 2:

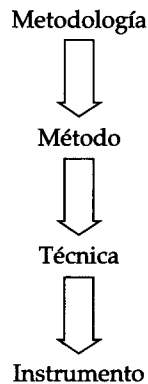


Fig. 2. Relación entre metodología, método, técnica e instrumento.

Entre los métodos que existen para desarrollar estudios de usuarios están:

- De tendencia cuantitativa:
 - Teoría general de sistemas
 - Delphi o Delfos
- De tendencia cualitativa:
 - Estudio de caso
 - Investigación-acción
 - Observación

Como técnicas se pueden utilizar, entre otras:

- De tendencia cuantitativa:
 - Encuesta
- De tendencia cualitativa:
 - Análisis de contenido
 - Incidente crítico

Algunos ejemplos de los instrumentos que se pueden aplicar siguiendo cualquier tendencia, son:

- Cuestionarios
- Diarios
- Cuadernos de notas
- Entrevistas
- Guías
- Videos

Los estudios de usuarios deben cumplir con ciertos requisitos:

1. Estar representados en ellos todos los usuarios.
2. Captar la complejidad de la necesidad de información en toda su amplitud, esto es, no sólo aquello que los usuarios creen que está sucediendo sino lo que realmente sucede.
3. Comprender la movilidad y flexibilidad de las necesidades de los usuarios, por lo que deben ser realizados constante y sistemáticamente.
4. Entender el carácter objetivo y subjetivo de la actividad que realiza el usuario.
5. Tomar en cuenta que el usuario generalmente no expresa su interés de información con facilidad.
6. Realizarse tomando en cuenta las condiciones reales del usuario, sobre todo sus limitaciones de tiempo y la actitud negativa que se presenta en ocasiones hacia el uso de las unidades o servicios de información.

Para llevar a cabo estudios de usuarios el profesional de la información debe reunir información de tantas fuentes diversas como sea posible. Mucha información está fácilmente disponible, pero otra debe reunirse a través de mediciones y estudios de campo.

Por último, resulta fundamental utilizar una metodología que permita observar al sujeto o usuario frente a la información dentro y fuera de la unidad o servicio mediante un enfoque holístico. Ubicar al individuo en situaciones reales de uso, en tiempo y espacio, permite describir situaciones problemáticas que lo han conducido a la búsqueda de información.

Anexo 1
Cuadro 1. Características a identificar en los usuarios por objetivo de estudio de usuarios

| OBJETIVO CARACTERÍSTICAS | NECESIDAD DE INFORMACIÓN | COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA | SATISFACCIÓN Colecciones, servicios, instalaciones, equipo, mobiliario | ACTITUD |
|---|--------------------------|-------------------------------|--|---------|
| Disciplina | X | X | X | |
| Tema o especialidad | X | X | X | |
| Tipo de recurso: | | | | |
| Fuentes primarias | | | | |
| • Manuscritos | X | | | |
| • Monografías | X | | | |
| • Literatura gris | X | | | |
| • Artículos de publicaciones periódicas | X | | | |
| • Memorias | X | | | |
| • Manuales | X | | | |
| • Tesis | X | | | |
| • Fotografías | X | | | |
| • Obras de consulta | X | | | |
| Fuentes secundarias | | | | |
| • Resumen | | X | X | |
| • Índices | | X | X | |
| • Bases de datos | | X | X | |
| • Catálogos | | X | X | |

| OBJETIVO CARACTERÍSTICAS | NECESIDAD DE INFORMACIÓN | COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA | SATISFACCIÓN Colecciones, servicios, instalaciones, equipo, mobiliario | ACTITUD |
|---|-----------------------------|----------------------------------|---|---------|
| Fuentes terciarias • Bibliografía de bibliografía • Cita de citas | | X X | X X | |
| Lengua | X | | | |
| Cobertura temporal | X | | | |
| Cobertura regional | X | | | |
| Nivel escolar | X | X | X | X |
| Nivel socioeconómico | X | X | X | X |
| Nivel de profundidad | X | X | | |
| Edad | X | X | X | X |
| Objetivo | | | | |
| Manejo del lenguaje | X | | X | X |
| Actividad principal | X | X | | X |
| Capacidades diferentes | X | X | X | X |
| Experiencia | X | X | X | X |
| Objetivo de uso | X | | X | |
| Soporte | X | | X | |
| Herramientas (sec. y ter.) | | X | X | |

| OBJETIVO CARACTERÍSTICAS | NECESIDAD DE INFORMACIÓN | COMPORTAMIENTO EN LA BÚSQUEDA | SATISFACCIÓN Colecciones, servicios, instalaciones, equipo, mobiliario | ACTITUD |
|--|-----------------------------|----------------------------------|---|-----------------------|
| Conciencia de la diversidad de recursos, herramientas y servicios existentes | X | X | X | |
| Servicios utilizados | | X | X | X |
| Tipo de búsqueda (delegada) | | X | X | |
| Puntos de acceso: autor, título, tema | | X | X | |
| Canales informales de comunicación (colegas, correo electrónico) | | X | X | |
| a) Colecciones <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Relevancia • Pertinencia • Disponibilidad • Accesibilidad | | | X X X X X | X X X X X |
| b) Servicios <ul style="list-style-type: none"> • Horario • Oportunidad • Atención • Requerimientos reales • Apoyo del bibliotecario • Disponibilidad • Amabilidad | X | X | X X X X X X X | X X X |

| OBJETIVO CARACTERÍSTICAS | NECESIDAD DE INFORMACIÓN | COMPORTEAMIENTO EN LA BÚSQUEDA | SATISFACCIÓN Colecciones, servicios, instalaciones, equipo, mobiliario | ACTITUD |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|---|---|
| c) Instalaciones <ul style="list-style-type: none"> • Iluminación • Ventilación • Ruido • Espacio: distribución adecuada de áreas • Ubicación física • Adaptación para capacidades diferentes • Humedad • Filtraciones • Señalización | | | X X X X X X X X X | X X X X X X X X X |
| d) Equipo <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Accesibilidad • Actualidad • Apoyo del bibliotecario | | | X X X X | X X X X |
| e) Mobiliario <ul style="list-style-type: none"> • Buen estado • Cómodo: ergonómico • Dimensiones adecuadas al espacio | | | X X X | X X X |
| Empatia | | | X | X |
| Seguridad | | | | X |
| Amabilidad | | | | X |
| Presentación | | | | X |

Referencias

- BELKIN, N. J. (1980). Anomalous state of knowledge for information retrieval. *Canadian Journal of Information Science*, 5, 133-143.
- BOCHENSKI, I. M. (1965). *Los métodos actuales del pensamiento*. Madrid: Rialp.
- DERR, R. L. (1983). A conceptual analysis of information need. *Information Processing and Management*, 19 (5), 273-278.
- DERVIN, B., y NILAN, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, 21, 3-33.
- DESCARTES, R. (2001). *Discurso del método: para dirigir bien la razón y buscar la verdad en las ciencias*. México: Colofón.
- FERRATER MORA, J. (1994). *Diccionario de filosofía*. Barcelona: Ariel.
- LAFUENTE LÓPEZ, R. y MORALES CAMPOS, E. (1992). Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 12, 25-33.
- MARTÍNEZ de SOUSA, J. (1992). *Diccionario de información, comunicación y periodismo*. Madrid: Paraninfo.
- ROSZAK, T. (1990). *El culto a la información: el folclore de los ordenadores y el verdadero arte de pensar*. México: Grijalbo.
- VILLORO, L. (1982). *Crear, saber, conocer*. México: Siglo XXI.

