

COLECCIÓN BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN



**TENDENCIAS ACTUALES
DE LA INVESTIGACIÓN SOBRE
USUARIOS DE LA INFORMACIÓN**

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA
CONCEPCIÓN MENDO CARMONA
ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
(EDITORES)



Scrinium

Sindéresis^{editorial}

COLECCIÓN BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

Razón de ser y espíritu de la Colección

La temática de la colección es totalmente novedosa dentro de la producción editorial de *Sínderesis*. Pretende ser un foro que estimule las publicaciones en un ámbito muy amplio donde caben distintas disciplinas relacionadas con las Ciencias de la Documentación. También tiene una decidida proyección internacional como lo demuestra la diversidad de nacionalidades de los miembros de su Comité Científico. Finalmente cuenta con una destacada vocación interdisciplinar y profesional ya que pretende dar acogida no solo a estudios propiamente académicos sino también a trabajos elaborados por profesionales del ámbito en activo.

Directora de la Colección

ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ. Profesora Titular del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)

Comité Científico de la Colección:

JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ (Investigador Titular del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México)

LEONOR CALVÃO BORGES (Asesora Parlamentaria de la Direção de Informação e Cultura, Divisão de Informação Legislativa e Parlamentar de la Assembleia de la República de Portugal)

CÉSAR AUGUSTO CASTRO ALIAGA (Ex Coordinador General del Sistema Nacional de Bibliotecas y ex Director Técnico de la Biblioteca Nacional del Perú. Director de la Asociación Achikyay Centro de Investigaciones y Promoción de lectura)

JOSÉ LÓPEZ YEPES (Catedrático Emérito del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la UCM) †

MARIBEL MANZANO GARCÍA (Directora de la Biblioteca de la Universidad Pontificia de Salamanca)

CONCEPCIÓN MENDO CARMONA (Catedrática de Escuela del Departamento de Historia de América y Medieval y Ciencias Historiográficas de la UCM)

JOSÉ ANTONIO MOREIRO GONZÁLEZ (Catedrático de Universidad del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad Carlos III de Madrid)

PABLO PARRA VALERO (Profesor Ayudante Doctor del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la UCM)

CYNTHIA RONCAGLIO (Profesora de la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidade de Brasília)

CARLOS MIGUEL TEJADA ARTIGAS (Profesor Titular del Departamento de Biblioteconomía y Documentación de la UCM)

AGUSTÍN VIVAS MORENO (Catedrático de Universidad del Departamento de Información y Comunicación de la Universidad de Extremadura)

JUAN ANTONIO GÓMEZ GARCÍA
CONCEPCIÓN MENDO CARMONA
ISABEL VILLASEÑOR RODRÍGUEZ
(EDITORES)

**TENDENCIAS ACTUALES DE LA
INVESTIGACIÓN SOBRE USUARIOS DE LA
INFORMACIÓN**

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN *SCRINIUM*
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

EDITORIAL SINDÉRESIS

2024

1ª edición, Madrid 2024

© Los autores

© Grupo de Investigación *Scrinium*

Facultad de Ciencias de la Documentación.

C/ Santísima Trinidad, 37 – 28010 Madrid, España

<https://www.ucm.es/grupos/grupo/756>

© 2024, Editorial Sindéresis

Calle Princesa, 31, planta 2, puerta 2 – 28008 Madrid, España

info@editorialsinderesis.com

www.editorialsinderesis.com

ISBN: 978-84-19199-50-8

Depósito legal: M-2746-2024

Edita: Grupo de Investigación *Scrinium*, UCM/ Editorial Sindéresis

Impreso en España / Printed in Spain

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro ni su tratamiento informático ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio ya sea electrónico, mecánico o fotocopia por registro u otros métodos sin el permiso previo y por escrito de los titulares de la propiedad intelectual.

INDICE

Presentación	7-8
1. El tesoro perdido en la biblioteca, un mapa para encontrarlo. María Elena Gómez Cruz, Víctor Harari Betancourt, Pilar Echandi Ruiz, Genoveva Vergara Mendoza	9-23
2. Perspectivas de los usuarios sobre nuevos productos y servicios en las bibliotecas universitarias. Alejandro de Campos Pinheiro y Dalgiza Andrade Oliveira	25-40
3. Design Thinking e a experiência digital: uma nova abordagem para o mapeamento das necessidades dos utilizadores de Arquivos. Mariane Costa Pinto, Maria Beatriz Marques y Marcelo Nogueira de Siqueira.....	41-60
4. ¿Es tan difícil publicar un correo electrónico? La publicación de información en instituciones públicas estatales en México (2023). Rigoberto Silva Robles, Aileen Georgina López Villa y Ana Karina Sánchez Cervantes.....	61-84
5. Los parlamentarios como usuarios de los servicios de la información. Leonor Calvão Borges	85-106
6. Design da informação e curadoria digital em ambientes dígito-virtuais de museus das mulheres: o papel das comunidades de interesse. Stephanie Cerqueira Silva, Maria José Vicentini Jorente	107-120
7. Mediação & satisfação. Comportamento informacional do bibliotecário de referência na instrução e implementação do acesso aberto para os investigadores das universidades angolanas. João Evangelista Huvi, Jorge Revez y Maria Manuel Borges	121-138

8. **Utilización de fuentes de información por los estudiantes del Grado en Información y Documentación de la UCM en sus labores académicas.** Carlos Miguel Tejada Artigas, Isabel Villaseñor Rodríguez y Concepción Mendo Carmona 139-148
9. **Estudio de Usuarios: Comportamiento informativo y satisfacción de necesidades de información. Perfil informativo: Estudiantes de Bachillerato (grupo - 600).** José Luis Ramírez López 149-160
10. **Aproximación a las Necesidades de Información de Docentes de Posgrado del Área Educativa del Municipio de Tlaxcala.** Albano Torres Gómez 161-176
11. **Atención a las necesidades de información de alumnos en acompañamiento de Educación Especial: Jardín de niños “Elvira Jiménez” 2022-2023. Avances.** Alma Yozeth Morales Sandoval y Leonardo Andrés Pérez Aguirre 177-196
12. **Caracterización de los cambios cuantitativos y cualitativos en el proceso de aprendizaje de la competencia informativa.** Jorge Espinoza Colón 197-214
13. **Publicaciones periódicas inglesas y comunidades de usuarios en el siglo XVIII.** Mónica Amenedo Costa López 215--230
14. **Comportamento e práticas informacionais na religião Santo Daime: um estudo de caso de adeptos da doutrina.** Evandro Ribeiro Rodrigues, Ana Lúcia Terra y Claudio Paixão Anastácio de Paula 231-252
15. **El comportamiento informativo de los usuarios del portal BIBLAT durante la pandemia de COVID-19.** Martha Rosa Gallegos Ramírez 253-266

Presentación

En el presente libro se ofrecen quince trabajos que son resultado de diversas investigaciones en torno al fenómeno de las necesidades de información en distintas comunidades de usuarios. El interés por cómo surgen esas necesidades, así como por el comportamiento informativo adoptado por los usuarios o la satisfacción/insatisfacción respecto a la información encontrada se refleja en contribuciones procedentes de 4 países (Brasil, España, México, Portugal) y de muy variadas instituciones, tanto universitarias como de carácter informativo (bibliotecas, archivos) o de servicio público.

El valor de este libro está en su contenido, dada la pluralidad y actualidad de las materias que se abordan en sus capítulos. Sería suficiente con echar un vistazo a su índice para comprobar la diversidad y la utilidad de las distintas aportaciones que en él se ofrecen. Usuarios de bibliotecas, de archivos, de la Administración pública, parlamentarios, estudiantes de bachillerato, universitarios, de posgrado, mujeres, niños de educación especial, investigadores, seguidores de una religión....; todos ellos se convierten en objeto de estudio desde distintas perspectivas metodológicas, ofreciendo así múltiples modelos posibles para afrontar investigaciones en torno al usuario de la información y distintas aplicaciones prácticas que, de una u otra manera, favorecen con sus datos la creación de perfiles informativos a los que atender en las diversas unidades de información.

Se trata de un libro que se gesta en el contexto de las actividades de *Scrinium, Grupo de Investigación en Archivos y Patrimonio Documental* de la Universidad Complutense de Madrid, que cuenta, entre sus líneas de trabajo, con el desarrollo de un Centro de estudios de usuarios enfocado al análisis e innovación de metodologías y estudios del comportamiento informativo del usuario tanto en el ámbito de un centro de información como en el más amplio de la información en general. De ahí que uno de sus propósitos sea el de difundir iniciativas como la presente.

Este es un libro que puede (y debe) interesar a profesores, investigadores, profesionales y estudiantes del amplísimo campo que ha venido en llamarse “Biblioteconomía y Documentación”. Con su publicación creemos hacer una apreciable contribución al impulso y afianzamiento de todas aquellas temáticas relacionadas

con el estudio del usuario de la información, disciplina que requiere de una mayor consideración no solo en el ámbito académico sino también en el profesional.

Madrid, diciembre de 2023

Juan Antonio Gómez García
Concepción Mendo Carmona
Isabel Villaseñor Rodríguez
EDITORES

El tesoro perdido en la biblioteca, un mapa para encontrarlo

M. ELENA GÓMEZ-CRUZ

Universidad Iberoamericana Ciudad de México (Tijuana),
Biblioteca Francisco Xavier Clavigero

elena.gomez@ibero.mx

VICTOR HARARI BETANCOURT

Universidad Iberoamericana Ciudad de México (Tijuana),
Biblioteca Francisco Xavier Clavigero

victor.harari@ibero.mx

PILAR ECHANDI RUIZ

Universidad Iberoamericana Ciudad de México (Tijuana),
Biblioteca Francisco Xavier Clavigero

pilar.echandi@ibero.mx

GENOVEVA VERGARA MENDOZA

Northwest University

genoveva.vergara@northwestu.edu

Objetivos

Analizar los resultados de tres evaluaciones periódicas aplicadas en la biblioteca Francisco Xavier Clavigero, para identificar las prioridades por atender para que la comunidad universitaria descubra el tesoro que les ofrece la biblioteca.

Hipótesis

El tesoro que alberga la biblioteca no se encuentra por:

H₁ No hay mapa = carencia de difusión

H₂ No se tienen las habilidades para leer el mapa y localizar el tesoro = formación de usuarios

H₃ La llave que se tiene no abre = los accesos son complicados

H₄ El cofre contiene tesoro diferente al esperado = no está el tesoro que se busca

Metodología

Con la información obtenida durante la aplicación de encuestas, en línea y auto administradas, para obtener Indicadores de Calidad en el Servicio y Satisfacción de los Usuarios de las Bibliotecas del Sistema Universitario Jesuita, y de la identificación de necesidades de información y conductas de los usuarios potenciales, realizadas en 2019, 2020 y 2022, se hace una selección de aquellos ítems que nos proporcionen información para confirmar, o no, las hipótesis planteadas, e identificar la prioridad para su atención de manera que contribuyamos para que la comunidad cuente con la información y servicios que requiere y encuentre el tesoro.

Dado que se cuenta con el marco muestral de los miembros de la comunidad universitaria vigentes en cada periodo, y que la realización de la encuesta no incurre en gastos de aplicación, no implica pruebas destructivas ni dificultad para la aplicación de estas que justifique la aplicación para una muestra, el envío se realizó a todos los elementos que conforman el marco muestral. El marco muestral es generado y proporcionado por el ahora Centro de Inteligencia de Datos de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México - Tijuana.

El instrumento de evaluación derivado del Modelo de Ecuaciones Estructurales diseñando para la evaluación de la biblioteca y que ha sido compartido con las bibliotecas del Sistema Universitario Jesuita en México y en América Latina, y de donde se tomaron las preguntas que se analizan en este trabajo, puede consultarse en Gómez-Cruz *et al.* (2020).

Justificación

En general la misión de las bibliotecas universitarias radica en contribuir al quehacer de la institución a la que se debe, generando impacto en la aplicación y difusión del conocimiento, mediante los recursos, servicios y espacios que ofrece. Los cambios vertiginosos que experimentamos en las últimas décadas dejan de manifiesto que las bibliotecas requieren actualizarse al cambio de conductas de sus usuarios. Kim, J. (2017) considera que las bibliotecas académicas son el corazón de la universidad y que los cambios en el acercamiento de los usuarios para buscar información y aprender requieren que las bibliotecas transiten en su infraestructura y servicios, lo que implica abrazar las nuevas tecnologías y el rediseño de los servicios.

La calidad de los recursos y servicios que ofrecen las bibliotecas puede ser evaluada por sus usuarios mediante los factores o constructos que la explican (Gómez-Cruz *et al.*, 2020). En cuanto a los recursos en línea que se ofrecen en las bibliotecas, Joo, S., y Choi, N. (2015) encontraron que la accesibilidad, la credibilidad, cobertura, vigencia y el formato, son los cinco constructos de la calidad. En cuanto a la confiabilidad de los recursos, indican que, si bien los estudiantes de pregrado lo reconocen, prefieren la rapidez en la localización de los materiales.

El acceso a los recursos es determinante para el consumo de la información. Los contenidos dispuestos en Google son altamente consumidos, entre otras cosas porque su acceso es inmediato. La información que integran sus colecciones deben ser localizables y de fácil acceso, de lo contrario es lo mismo que no contar con ellas. En palabras de Stable-Rodríguez *et al* (2018), la accesibilidad web busca que las páginas web sean usadas por el mayor número de personas, sin que el éxito en el acceso dependa de sus conocimientos, capacidades y características de los equipos usados para acceder.

Tajedini, O. *et al* (2020) sostiene que la labor fundamental de las bibliotecas públicas es proveer de todos los recursos necesarios para satisfacer las necesidades individuales y de grupos diferentes de la sociedad.

La formación de los usuarios, a cargo del personal de biblioteca, cumple con un valor diferenciador en el servicio. Tajedini, O. *et al* (2020) indican que el factor humano y las interacciones en la prestación de servicios en la biblioteca tiene una gran importancia. El estudio indica las características con las que debe contar el personal, resaltando la implicación que estas características tiene para cumplir con el principio de orientación al cliente.

Sabemos que el uso de los libros impresos es cada vez menor, en mayor medida porque la exposición que muchos de los usuarios de las bibliotecas universitarias tiene frente a los dispositivos móviles es alta. De manera que en ocasiones se privilegia el uso de los contenidos digitales. Es por ello que la identificación de conductas de los usuarios respecto a los contenidos y formatos es relevante para poder ofrecer alternativas de información. Junren Ming *et al* (2021) analizan los factores que influyen en la intención de comportamiento del usuario para una aplicación móvil de la biblioteca, el cual es influido principalmente por las características del sistema (accesibilidad, relevancia y ayuda del sistema), características de la interfaz (diseño de la pantalla, la navegación y los términos) y diferencia individual (expectativa desempeño, dominio del conocimiento y la influencia social)

Matusiak, K. K. (2012) indica que para los usuarios la percepción de usabilidad y utilidad juegan un rol importante en las intenciones para adoptar u usar las colecciones digitales de aprendizaje académico y enseñanza, especialmente la facilidad de uso. Esta última característica es un factor común en el uso de contenidos digitales. ChanLin, L.-J. y Hung, W.-H. (2016) refieren que los avances de la tecnología influyen los servicios proporcionados a los usuarios. Las conductas de los usuarios y sus expectativas impactan en como las tecnologías pueden ser utilizadas en las bibliotecas universitarias.

Arief Ramadhan *et al* (2022) en su estudio investigan el impacto de la calidad de los recursos, la confirmación, satisfacción, utilidad percibida, la facilidad de uso y el disfrute percibido de los usuarios sobre su intención de continuar usando los recursos en línea de la biblioteca. Se indica que los sistemas deben ser fáciles de utilizar y su diseño debe estar centrado en el usuario, dando suficiente control al usuario sobre el sistema.

En nuestro caso deseamos identificar la razón o razones por las que los recursos que se ofrecen no son utilizados por los usuarios, de tal manera que podamos diseñar estrategias eficientes para la gestión de los recursos con los que cuenta la biblioteca y que los usuarios requieren para el desarrollo de sus actividades.

Contenido

La evaluación periódica de una biblioteca, mediante un instrumento válido y confiable permite identificar fortalezas y áreas de oportunidad para la institución, que contribuyen a la toma de decisiones informada. En nuestro caso la evaluación realizada en la biblioteca Francisco Xavier Clavigero, perteneciente a la Universidad Iberoamericana CDMX, para obtener Indicadores de Calidad de los Servicios y Satisfacción de los Usuarios, así como la identificación de necesidades y conductas de los usuarios potenciales (miembros de la comunidad universitaria que no han visitado la biblioteca en los últimos 12 meses) nos ha permitido identificar que el tesoro que alberga la biblioteca no es por todos conocido. Es decir, está perdido para un porcentaje importante de la comunidad. Con el interés de descubrir la razón o las razones de este desconocimiento, a partir de los resultados obtenidos en tres aplicaciones de 2019, 2020 y 2022, hemos planteado cuatro hipótesis referentes a las causas por las que el tesoro no se ha encontrado:

H₁. No hay mapa = carencia de difusión

H₂. No se tienen las habilidades para leer el mapa y localizar el tesoro = formación de usuarios

H₃. La llave que se tiene no abre = los accesos son complicados

H₄. El cofre contiene tesoro diferente al esperado = no está el tesoro que busca

A partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas mostraremos el análisis de las preguntas que nos den información para confirmar, o no, las hipótesis planteadas, mediante un análisis descriptivo longitudinal de las preguntas realizadas en el instrumento de evaluación referido, y de la identificación de necesidades de información y conductas de los usuarios potenciales.

Los resultados del análisis nos permitirán identificar qué elementos se recomienda atender de manera prioritaria para que el tesoro sea encontrado.

Resultados

Usuarios

A partir de los resultados obtenidos en las evaluaciones realizadas en 2019, 2020 y 2022, identificamos los ítems que pueden aportar evidencia

para soportar las hipótesis formuladas. El análisis que presentamos es descriptivo.

La H_1 = carencia de mapa, se refiere al hecho del desconocimiento de los recursos y servicios por parte de la comunidad. Es por ello que, en este caso, presentamos el análisis de los ítems que revelan el desconocimiento de lo que ofrece la biblioteca. Los ítems analizados son:

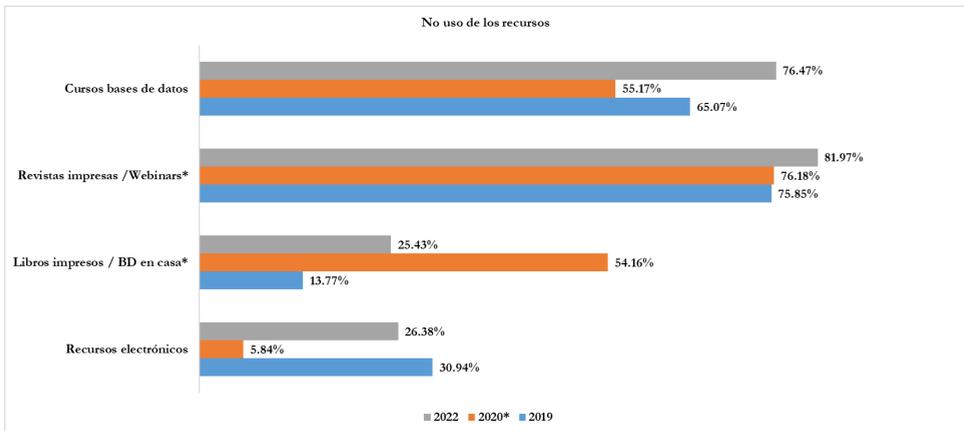
¿Ha utilizado los recursos electrónicos (libros electrónicos, bases de datos, etc.) de la biblioteca?

¿Ha consultado libros impresos de la biblioteca?

¿Ha consultado las revistas impresas de la biblioteca?

¿Ha asistido a cursos o talleres, organizados por la biblioteca, para el uso de recursos electrónicos?

En la gráfica 1 se muestra la repuesta negativa a estás pregunta, con lo cual podemos constatar, o no, el desconocimiento de los usuarios de los recursos electrónicos e impresos, así como de los cursos que la biblioteca imparte. La biblioteca atiende los cursos que solicitan los profesores y estudiantes y oferta cursos, talleres, etc., para toda la comunidad.



Gráfica 1. No uso de los recursos y servicios de la biblioteca

Antes de analizar los resultados, es necesario hacer la aclaración respecto a los ajustes realizado en la aplicación del 2020, debido a que la contingencia sanitaria por Covid-19 modificó la dinámica de las bibliotecas. En nuestro caso los recursos impresos dejaron de circular y se intensificó el uso de los recursos electrónicos y la formación a partir de cursos en línea y webinars. Por tal motivo, en la gráfica se indica que en el 2020 se preguntó si habían

asistido a un webinar y por el uso de bases de datos desde casa, en lugar del uso de las revistas impresas y el uso de los libros impresos, respectivamente. En ese momento el acceso a ciertas bases de datos, con uso restringido en el campus, se realizó a través de la nube Ibero, mediante el uso del Citrix.

Observemos como el desconocimiento de los cursos sobre el uso de bases de datos en las tres evaluaciones ha superado el 50%, siendo el 2020, marcado por la pandemia, el año en que este porcentaje fue menor. Al parecer en el 2022 el porcentaje de desconocimiento de los cursos aumento. Esto puede deberse a que en ese año se impulsó el regreso a la presencialidad, pero se continuó con actividades híbridas y a distancia. Adicionalmente en nuestro caso el equipo de consultores que imparten los cursos acumuló un decremento en el personal del 50% debido a jubilaciones, licencias y cambio de área. Lo cual redujo la atención a los usuarios.

En el caso de las revistas electrónicas se observa como el desconocimiento va en aumento, seguramente por el acelerado incremento de información en línea. Si bien en el 2020 se impulsó la formación a través de webinars, nos queda claro que también hubo una saturación de esta modalidad.

En lo concerniente a los libros impresos, observemos la barra del 2019 y del 2020, años comparables. Aquí se muestra como el desconocimiento va en aumento. Por lo que respecta al año 2020 se observa que, si bien se hizo un esfuerzo porque los recursos electrónicos fueran completamente accesibles desde casa, mediante la nube Ibero y el uso del Citrix, esto resultó complejo para algunos usuarios o bien innecesario, lo cual se refleja en un alto porcentaje de usuarios que no accedieron por ese medio.

Finalmente, el desconocimiento de los recursos electrónicos ha ido en decremento. En el año 2020 este porcentaje fue cerca del 6%, mientras que en el 2022 aumento respecto al 2020 si llegar al nivel del 2019.

Hasta este momento hemos analizado el no uso de los recursos, la razón del no uso puede ser porque no se conocen, porque no saben usarlo o porque no satisfacen las necesidades.

En cuanto a la H₂ no se tienen las habilidades para leer el mapa y localizar el tesoro, nos centraremos en analizar los ítems que tienen que ver con las habilidades que tienen los usuarios para localizar la información.

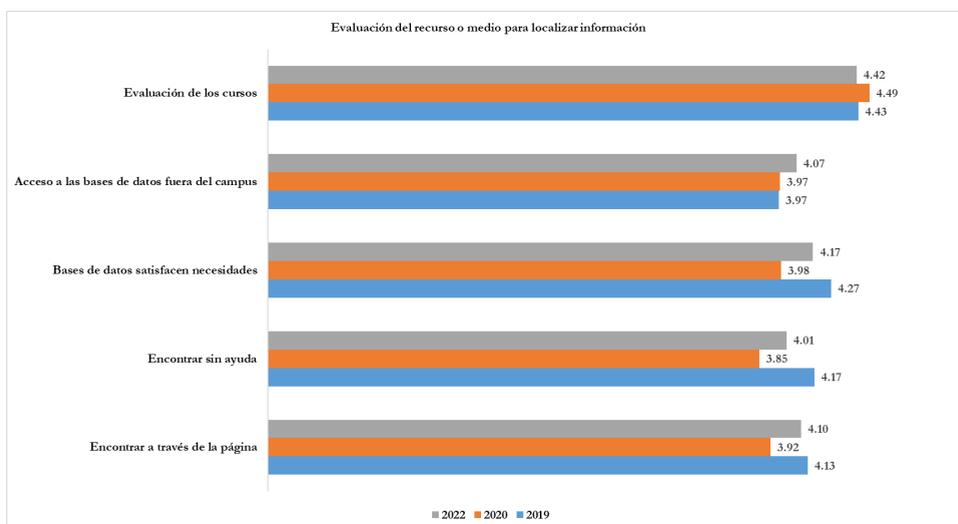
Las preguntas analizadas son:

¿En qué medida la página WEB de la biblioteca, <https://www.bib.iberomex.mx/site/>, le permite encontrar por sí mismo lo que busca?★¹

¿En qué medida puede encontrar, en la biblioteca, lo que busca sin ayuda? ★

¿En qué medida las bases de datos electrónicas de la biblioteca cubren sus necesidades de información? ★

¿Cómo evalúa los cursos, que organiza la biblioteca, para el uso de recursos de información?



Gráfica 2. Evaluación del recurso o medio de información

En la gráfica 2 se muestra la evaluación dada por los usuarios, en una escala de 1 al 5 donde el 5 es la evaluación más alta. En todos los casos, los usuarios sólo evalúan el recurso o servicio que han utilizado. Ya se ha reportado el no uso de los recursos, a través del cual se puede identificar, por complemento, el porcentaje que respondió a esta pregunta.

Iniciemos el análisis por la evaluación de los cursos recibidos. En los tres años reportados, la evaluación de los cursos ha sido ligeramente superior a 4.4.

¹ ★La diferencia de promedios es estadísticamente significativa al nivel 0.05

En cuanto a la evaluación del acceso a las bases de datos desde fuera del campus, se observa que hay incremento en la evaluación del 2022. Esto puede deberse a que a partir de la pandemia se han diversificado los medios a través de los cuales se atiende la formación de los usuarios, así como a mejorar el acceso a los recursos.

En la pregunta referente a la satisfacción de las necesidades, mediante las bases de datos, se observa que la menor evaluación fue la obtenida en el 2020. Respecto a esta evaluación en 2022 mejoró la calificación. Sin embargo, no ha alcanzado el nivel que tuvo en 2019.

Por lo que se refiere a la localización sin ayuda, la cual requiere, entre otros elementos, el conocimiento de los usuarios para localizar la información de forma autónoma, se observa un comportamiento similar a la satisfacción de las necesidades a través de las bases de datos y que ronda la evaluación de 4.0. La mayor evaluación se obtuvo en 2019.

Finalmente observamos la evaluación dada a la pregunta sobre localizar a través de la página de la biblioteca, en dónde las mayores evaluaciones se obtuvieron en el 2019 y en el 2022. Al parecer la evaluación en 2020 fue menor en tres de las cinco preguntas analizadas.

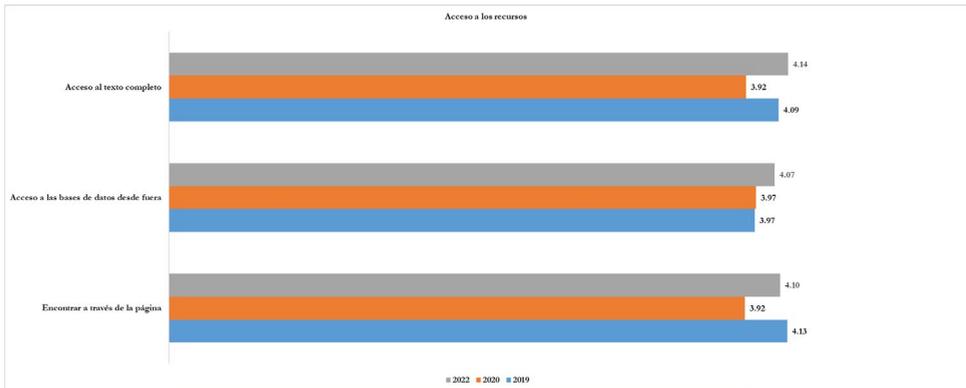
Hasta este momento hemos analizado las preguntas referentes a la difusión, uso de los recursos y las habilidades para localizar. Ahora mostraremos las variables que se refieren a los accesos. Quienes proporcionamos atención a los usuarios sabemos que la expectativa de los usuarios al localizar información en el portal de la biblioteca se compara a la inmediatez con la que se obtienen resultados mediante los navegadores. Por tanto, tenemos la gran labor de facilitar los accesos y de formar en la evaluación, recuperación y uso ético de la información.

Para confirmar o no la H_3 . La llave que se tiene no abre, que se refiere a evaluar el acceso a los recursos, seleccionamos los siguientes ítems:

¿Cómo califica el acceso a recursos electrónicos (bases de datos, libros electrónicos, etc.) fuera de la universidad?

¿Cómo califica el acceso al texto completo de revistas electrónicas, a través de las bases de datos?

¿En qué medida la página WEB de la biblioteca, <https://www.bib.iberomex.mx/site/>, le permite encontrar por sí mismo lo que busca? ★



Gráfica 3. Acceso a los recursos

Desde que iniciamos la evaluación de la biblioteca en 2019 con el Modelo de Ecuaciones Estructurales diseñado, hemos observado que en general una de las áreas de oportunidad es el acceso a los recursos. Como se ha indicado la expectativa de los usuarios radica en la facilidad para acceder a contenidos, de cualquier índole, como se hace a través de la red.

Durante la formación de usuarios resaltamos la relevancia de buscar información en el lugar indicado, según la necesidad, y mediante el uso de estrategias para localizar lo que es relevante, así como la organización y uso de la información. Sin embargo, sabemos que es necesario trabajar en facilitar los accesos y en democratizar la información, puesto que los candados que generalmente van ligados al modelo de negocio de los proveedores, no sólo privan de la información a quienes no son parte de la comunidad, también desalientan a quienes tienen el interés de consumir información confiable.

En la gráfica 3 observamos que en el 2020 se obtuvieron las evaluaciones más bajas. Este periodo estuvo lleno de desafíos, tanto en los accesos como en la consulta de información a texto completo. De manera general parece que ha habido una mejora en el 2022 respecto del 2019, salvo en la localización mediante la página. Justo en el año 2022 se migró al sistema de gestión de biblioteca Koha, que reemplazó a Aleph.

Finalmente analizamos los ítems que consideramos dan respuesta a la H₄. El cofre contiene tesoro diferente al esperado. Es decir, los recursos que se tienen no satisfacen las necesidades de información. Las preguntas para despejar esta hipótesis son:

¿En qué medida las revistas (impresas) de la hemeroteca cubren sus necesidades de información?

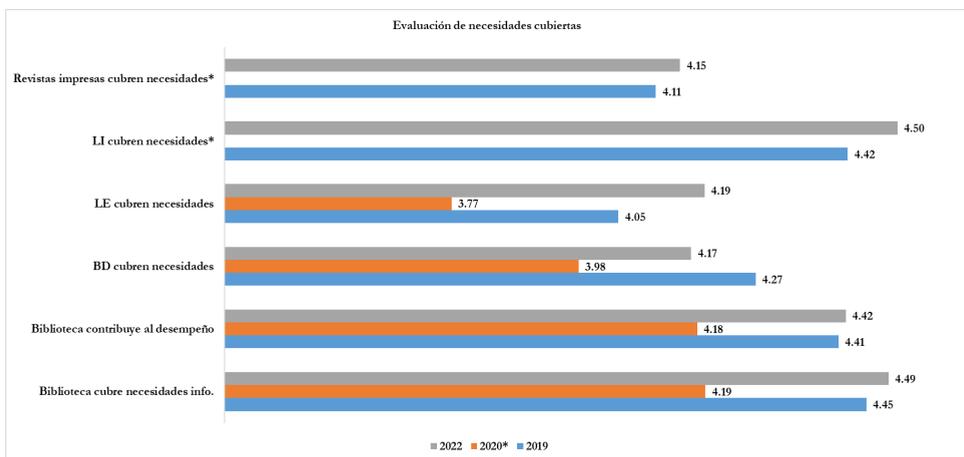
¿En qué medida los libros impresos de la biblioteca cubren sus necesidades de información?

¿En qué medida los libros electrónicos cubren sus necesidades de información? *

¿En qué medida las bases de datos electrónicas de la biblioteca cubren sus necesidades de información? *

¿En qué medida contribuye la biblioteca en su desempeño cotidiano (escolar, laboral, profesional, etc.)? *

¿En qué medida la biblioteca cumple con sus necesidades de información? *



Gráfica 4. Los recursos de la biblioteca cubren necesidades de información

Al analizar la gráfica 4 vemos que los datos provenientes de la evaluación 2020 son los más bajas, además de que en cuanto a los recursos impresos se carece de evaluación, pues no estuvieron disponibles. Vemos un incremento, ligero en algunas ocasiones, en la evaluación del 2022, salvo en lo referente a las bases de datos. Esto puede ser resultado de la formación, la difusión y del desarrollo de las colecciones.

Usuarios potenciales

En esta sección se analizan algunas de las respuestas obtenidas en la batería de preguntas que se despliegan al indicar que no se ha utilizado la biblioteca en los últimos 12 meses. La intención de esta sección es identificar las necesidades de información de los usuarios potenciales y sus conductas para satisfacerlas.

Dentro de esta batería de preguntas se cuestiona sobre el tipo de recursos que utilizan para el desarrollo de sus tareas, trabajos o investigaciones, el medio a través del cual acceden a los contenidos que utilizan y si conocen los recursos de la biblioteca.

En la tabla 1 se indica el porcentaje de respuestas afirmativas al uso de recursos de los usuarios potenciales. Consistentemente el uso de las revistas impresas y los periódicos registra un porcentaje de a lo más 50%, mientras que los contenidos digitales tienen los porcentajes de uso más altos, sobre todo los sitios de internet.

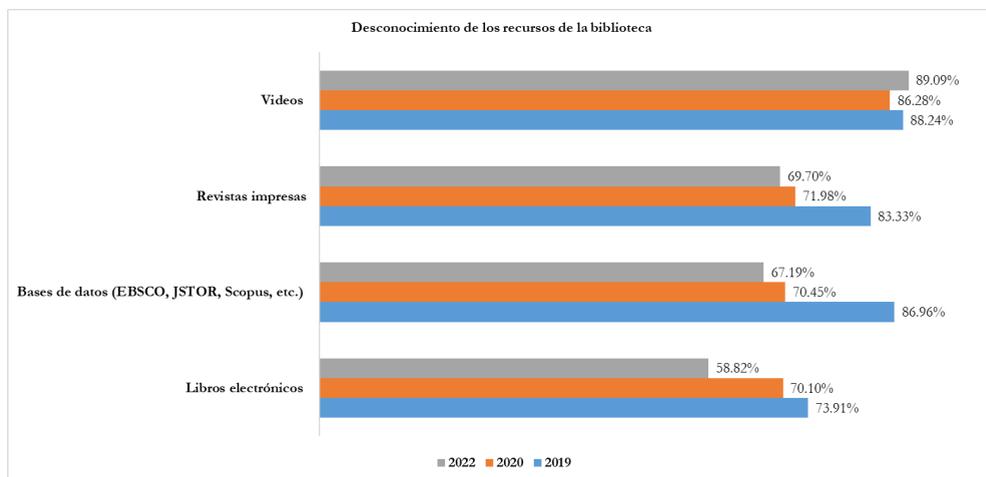
	2019	2020	2022
Número de respuestas	28	819	79
Para el desarrollo de tus tareas, trabajos o investigaciones ...	Sí (%)	Sí (%)	Sí (%)
¿consultas información en libros impresos?	57,14	68.95	39.24
¿consultas información en libros digitales?	82,14	84.84	86.08
¿consultas información en sitios de Internet?	100	96.82	86.08
¿consultas información en artículos?	82,14	88.02	81.01
¿consultas información en revistas?	50	48.17	41.77
¿consultas información en periódicos?	42,86	32.89	20.25
¿consultas videos?	60,71	77.75	69.62

Tabla 1. Recursos utilizados por usuarios potenciales

Para este análisis nos centramos en el conocimiento o no de los recursos que ofrece la biblioteca y que son del tipo de recursos que los usuarios potenciales dicen usar. El medio a través del cual consultan estos recursos no se analiza en este trabajo.

En la gráfica 5 se observan las respuestas negativas al cuestionamiento sobre si conocen o no el recurso de la biblioteca y que es similar al que consultan para el desarrollo de sus tareas, trabajos o investigaciones.

En todos los casos el desconocimiento por parte de estos usuarios potenciales supera el 50%. También se observa un decremento en el desconocimiento, con el pasar de los años, y que puede deberse a la visibilidad de los contenidos digitales, producto de la pandemia por Covid-19. La excepción a esta conducta está en el desconocimiento de las plataformas de videos.



Gráfica 5. Desconocimiento de los recursos de la biblioteca

Los resultados de esta muestra, pequeña y estadísticamente no significativa, soportan la conducta de los usuarios potenciales documentada en la literatura y vivida en otras bibliotecas universitarias. Para este segmento de la población el tesoro es desconocido.

Conclusiones

A partir del análisis descriptivo de las respuestas dadas por los usuarios a través del instrumento de evaluación, podemos concluir que existe un importante desconocimiento de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece. Si bien el contexto en el que se realizaron las actividades durante la

pandemia por Covid-19, visibilizaron tanto los recursos como los servicios, aún hay mucho por hacer en cuanto a la difusión. Un reto importante es la difusión de los materiales impresos que siguen la tendencia global de ser consultados en menor medida.

Respecto a la carencia de habilidades para encontrar el tesoro, es decir, para buscar, evaluar, recuperar y usar la información se encontró que del porcentaje de usuarios que atendió un curso sobre bases de datos, 34.93%, 44.83 y 23.53% para los años 2019, 2020 y 2022, respectivamente, evaluaron los cursos de instrucción por arriba de 4.4. Sin embargo, es necesario elevar el porcentaje de asistencia a estos cursos, y lo más importante es que los recursos que ofrece la biblioteca sean utilizados como parte de los materiales que se consultan en las clases, para que tengan un impacto directo en el aprendizaje de los estudiantes.

Por lo que se refiere a la evaluación de los accesos, hemos mencionado que esta es una de las áreas de oportunidad identificadas en las evaluaciones realizadas con el modelo mencionado. Si bien hubo una mejoría a partir de las necesidades de acceso resueltas durante la pandemia, es necesario aspirar a tener accesos eficientes que facilitan la localización y consulta de los materiales.

La localización de los materiales de forma autónoma también da lugar a ser revisada puesto que ronda en 4.0, de donde se concluye que hay posibilidad de mejorar, sea mediante las estrategias de formación o mejorar la señalética. Los accesos desde fuera del campus han mejorado, aunque hay una importante área de oportunidad por ser el elemento con menor evaluación.

En cuanto a la llave que abre los accesos parece un trabajo importante por realizar para mejorar los accesos y la formación para la búsqueda y recuperación.

Finalmente se encontró que es necesario seguir trabajando en el desarrollo de las colecciones con las que cuenta la biblioteca, enfocadas a satisfacer las necesidades de los usuarios. Para ello se sugiere trabajar de la mano de los departamentos académicos y de los usuarios.

En cuanto a los usuarios potenciales, sabemos que sus necesidades no distan de las necesidades de información de los usuarios, puesto que el tipo de recursos que requieren para elaborar tareas, trabajo e investigaciones son similares a los que ofrece la biblioteca, y que arriba del 50% de los que respondieron esa batería de preguntas, desconoce las colecciones y servicios que la biblioteca ofrece.

Referencias

- Arief Ramadhan, Achmad Nizar Hidayanto, Cindy Sonessa Evik, Nabila Rizkian-dini, Nadia Adilah Rahimullah, Riana Hasna Muthiah, Maria Susan Anggreainy, Kongkiti Phusavat. (2022). Factors affecting the continuation to use and e-WOM intention of online library resources by university students: A study in Indonesia. *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 48, Issue 6, <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102592>
- ChanLin, L.-J. and Hung, W.-H. (2016), Usability and evaluation of a library mobile web site, *The Electronic Library*, Vol. 34 No. 4, pp. 636-650. <https://doi.org/10.1108/EL-07-2015-0119>
- Gómez-Cruz, M. E., Harari-Betancourt, V., y Vergara-Mendoza, G. (2020). Quality indicators and user satisfaction in university libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 46(6), <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102230>
- Joo, S., y Choi, N. (2015). Factors affecting undergraduates' selection of online library resources in academic tasks: Usefulness, ease-of-use, resource quality, and individual differences. *Libr. Hi Tech*, 33, 272-291
- Junren Ming, Rong Chen, Ruide Tu. (2021). Factors Influencing User Behavior Intention to Use Mobile Library Application: A Theoretical and Empirical Research based on Grounded Theory. *Data and Information Management*, Volume 5, Issue 1, Pages 131-146. <https://doi.org/10.2478/dim-2020-0037>
- Kim, J. (2017) User Perception and Use of the Academic Library: A Correlation Analysis. *The Journal of Academic Librarianship*, 43, 209-215. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.002>
- Matusiak, K. K. (2012). Perceptions of usability and usefulness of digital libraries. *International Journal of Humanities and Arts Computing*, 6(1-2), 133-147. <https://doi.org/10.3366/ijhac.2011.0044>
- Stable-Rodríguez, Yudayly, y Sam-Anlas, Carlos Antonio. (2018). Bibliotecas nacionales y accesibilidad web. Situación en América Latina. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 41(3), 253-265. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v41n3a04>
- Tajedini, O., Khasseh, A. A., Afzali, M., y Sadatmoosavi, A. (2020). How to increase the loyalty of public library users? A qualitative study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 52(2), 317-330. <https://doi.org/10.1177/0961000619856081>