

Domínguez, Lorena Mariel

Los usuarios, Internet y el bibliotecario: estudio de usuarios sobre los recursos en línea
Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones
Bibliotecológicas, núm. 18, enero-junio, 2008, pp. 57-76
Universidad de Buenos Aires
Buenos Aires, Argentina

Disponible en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=263019680004>



*Información, cultura y sociedad: revista del
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*
ISSN (Versión impresa): 1514-8327
inibi@filo.uba.ar
Universidad de Buenos Aires
Argentina

LOS USUARIOS, INTERNET Y EL BIBLIOTECARIO ESTUDIO DE USUARIOS SOBRE LOS RECURSOS EN LÍNEA

[USERS, INTERNET, AND THE LIBRARIAN:
USER STUDY ABOUT ONLINE RESOURCES]

LORENA MARIEL DOMÍNGUEZ

Resumen: Actualmente Internet es un importante medio de información y comunicación, reemplazando en muchos casos la consulta a la biblioteca. No obstante, debido a la brecha digital y a las carencias de este medio, hay un espacio de actuación para el bibliotecario relacionado con el desarrollo de servicios de información basados en Internet tales como página web institucional, consulta electrónica, alertas y disseminación selectiva de información web, asistencia en las búsquedas en línea, acceso a recursos de información pagos, etc. A través de un estudio de usuarios, consistente en una encuesta mediante un cuestionario aplicado a 400 usuarios de la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas de la Biblioteca Argentina «Dr. Juan Álvarez» (Rosario) en el año 2006, se conocieron las demandas existentes hacia estos servicios.

Palabras clave: Estudios de usuarios; Internet; Servicios bibliotecarios; Conducta informativa; Encuestas.

Abstract: At present, the Internet is an important information and communication medium that, in many cases, replaces the library. However, due to the digital gap and the lack of that medium, there is a space for the librarian related to information service development based on the Internet such as an institutional web page; electronic query; alert services and selective dissemination of web information;

Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas. Biblioteca Argentina "Dr. Juan Álvarez". Santa Fe 1553, S2002JVM, Rosario, Santa Fe, Argentina. Correo electrónico: lorenadom@yahoo.com.ar

Artículo recibido: 20-02-08. Aceptado: 14-05-08

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. No. 18 (2008) p. 57-76

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI), ISSN: 1514-8327.

online searches assistance, access to charged information resources; etc. By means of a user study, consisting of a survey answered by 400 users of the Newspapers Library and United Nations Direction of the Argentinean Library «Dr. Juan Álvarez» (Rosario) in 2006, all requirements to those services could be known.

Keywords: User Study; Internet; Librarian Services; Informative Behaviour; Survey.

Introducción

Con la llegada de la sociedad de la información y de las nuevas tecnologías de la información y comunicación las funciones del bibliotecario se renovaron, surgiendo nuevas denominaciones para designar a este profesional, a la institución donde se desempeña y a la disciplina en sí. Se planteó la necesidad de estudiar a los usuarios y adecuar los servicios a sus necesidades. En la biblioteca electrónica, «el bibliotecario, gracias a su capacitación y experiencia, debería convertirse en el más apropiado intermediario para el acceso, localización y utilización de recursos de la red» (Herrero Solana, 1998: 28). Sin embargo, ¿varió el papel del bibliotecario en la sociedad?, ¿debe dejar de buscar información para dedicarse a otra tarea más relevante? No se puede responder esta pregunta sin reparar en los usuarios: ¿dónde acuden cuando necesitan información?, ¿son usuarios de Internet?, ¿para qué usan Internet y qué dificultades encuentran al hacerlo?, ¿consideran que el bibliotecario puede ayudarlos en su proceso de búsqueda de información?

Sharp (2000) sostiene que las habilidades tradicionales se vuelcan en la Red y el bibliotecario pasa a llamarse «bibliotecario de Internet». Entre estas se encuentra la de buscar y recuperar recursos de información web para los usuarios que no puedan hacerlo por razones de tiempo, dinero, falta de habilidad o tecnología, etc. El usuario realiza un gran trabajo seleccionando y copiando textos de páginas web, poniéndolos en el formato deseado, ordenándolos y confeccionando las referencias. ¿Cuánto tiempo y esfuerzo se le podría ahorrar si el bibliotecario buscara la información que necesita y se la enviara por correo electrónico? ¿O, si en vez de dejarlo solo frente a la computadora como ocurre en los cybers, lo asistiera ante cualquier problema surgido?

Los datos recolectados a través de un estudio de usuarios, además de servir para evaluar al sistema, son útiles para diseñar un programa de formación. A la formación tradicional que vienen ejerciendo los bibliotecarios en campañas de alfabetización para enseñar a leer y escribir, requisitos fundamentales para la inserción en la sociedad, se ha sumado la alfabetización digital, esencial para la inserción en la sociedad de la información.

Otra de las funciones tradicionales es la organización de la información. Si el bibliotecario comienza a incursionar en Internet, seleccionando y recuperando recursos de información para sus usuarios, pronto notará la conveniencia de controlar y catalogar las áreas que sean de interés, como ocurrió con las publicaciones impresas.

El bibliotecario es esencialmente un buscador de información y puede volcar esta función en Internet, considerando los recursos de información en línea como parte de la colección que administra. Se propone que los bibliotecarios comiencen a desarrollar este rol. Ahora bien, ¿Qué opinan los usuarios? ¿Piensan que los bibliotecarios son los profesionales más adecuados para buscar y recuperar información web acorde con sus necesidades? ¿Prefieren buscar en Internet o acudir a la biblioteca? El bibliotecario será un detective de Internet, uniendo necesidades con recursos de información, siempre y cuando exista una demanda que lo avale.

La Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas de la Biblioteca Argentina «Dr. Juan Álvarez», dependiente de la Secretaría de Cultura y Educación de la Municipalidad de Rosario, es un caso relevante para estudiar el problema planteado. Posee una colección enciclopédica de diarios y revistas actuales y antiguas, nacionales y extranjeras. Cuenta con material de referencia, así como libros, documentos y publicaciones periódicas publicadas por las Naciones Unidas ya que es Biblioteca Depositaria de este material. Al público lo componen personas de diversas edades, niveles socioeconómicos, ocupaciones y profesiones. Para acceder a los servicios (excluyendo el préstamo a domicilio) no es necesario ser socio. Algunos vienen habitualmente, otros en forma esporádica y el ingreso de usuarios nuevos es algo cotidiano. Los usuarios de la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas generalmente concurren a los demás sectores de la Biblioteca Argentina «Dr. Juan Álvarez» y a otras bibliotecas de Rosario, lo cual se debe a que, por su tipo, es complementaria de otras más específicas. Esta variedad enriquece los resultados al admitir cierto grado de generalización. Se considera conveniente saber cuál es el impacto de Internet, hasta qué punto influye en el uso que se hace de la unidad de información y cómo se puede aprovechar esta coyuntura diseñando nuevos servicios tales como búsqueda, organización y recuperación de información de Internet y su envío por correo electrónico u otro medio similar; disseminación selectiva de recursos de información web en texto completo o su referencia; asesoramiento en las búsquedas en línea y suscripción a recursos de información web pagos de manera de minimizar los costos de los usuarios.

El estudio de usuarios consistió en una encuesta transversal a través de un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, con opciones abiertas. Se aplicó en forma directa, de marzo a junio de 2006, a 400 usuarios que ingresaron a la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas. También se analizaron las estadísticas de uso de 2002 a 2005 para detectar los cambios producidos y se analizó

la bibliografía sobre el tema, exponiendo las principales ideas y tendencias. El cuestionario fue respondido por 367 usuarios y sobre este número se tomaron los resultados, excluyendo los otros 33. En cambio, la cantidad de usuarios que no respondieron a una determinada pregunta quedó reflejada junto a los resultados de la misma, con la denominación NS/NC.

Los usuarios

El estudio de usuarios es un paso previo al diseño, desarrollo o adaptación de los servicios de información. Ha variado a través del tiempo de un abordaje centrado en el sistema a un abordaje centrado en el usuario. Romanos de Tiratel (2003) afirma que la comprensión del usuario es fundamental para diseñar servicios y para esto hay que investigar las necesidades de información de la organización o comunidad así como las necesidades de información de las personas en sus propios contextos. Los servicios bibliotecarios deben estar atentos a los nuevos modos en que la gente busca y utiliza los recursos de información en la sociedad de la información. «...si no se comprende la conducta informativa no es posible diseñar sistemas de información significativos ni estos pueden utilizarse razonablemente» (Romanos de Tiratel, 2000b: 10).

El análisis de las estadísticas de uso elaboradas en los últimos 4 años en la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas reveló una disminución en la cantidad de usuarios asistentes y consultas efectuadas. Si bien existen varios factores como falta recursos y condiciones edilicias inadecuadas, entre ellas la falta de espacio físico, se considera que no constituyen la única causa, sino que Internet es un factor de peso, siendo una alternativa a la hora de buscar información que, en ocasiones, evita que el usuario acuda a esta o a cualquier otra unidad de información. No obstante, según García Gómez (2002) Internet traerá nuevos y más usuarios a las bibliotecas públicas. Se trata del usuario remoto y de su necesidad de contar con una biblioteca pública virtual las 24 horas, los 365 días del año. Según el autor, la biblioteca pública no desaparecerá en la era digital sino que, por el contrario, será cada vez más necesaria.

Romanos de Tiratel (2000b) explica que Tom Wilson, en 1997, comenzó a utilizar el término «conducta informativa» al referirse al objeto de los estudios de usuarios ya que considera que pueden adoptarse otras conductas además de la búsqueda. De acuerdo con esto, en el presente estudio se entiende que la conducta informativa es un proceso que está inserto en otro más amplio con múltiples variables influyentes y en el cual la conducta de búsqueda de información es una de sus etapas, y el sistema de información es una de las tantas fuentes a las que el usuario puede recurrir. La encuesta realizada se enfocó en revelar aspectos de la conducta de búsqueda de información y la influencia de Internet en la misma.

Fuentes a las que recurre en primer lugar el usuario al buscar información

El estudio de usuarios realizado revela una preferencia hacia Internet. La pregunta N° 1 indagó sobre las fuentes que el usuario prefiere al buscar información. Fue respondida por 367 usuarios de los cuales, por error, 16 eligieron 2 opciones, que se incluyeron en el conteo de datos. El 44% (172) eligió Internet; 33% (126) bibliotecas, hemeroteca; 17% (64) libros y materiales personales; 4% (15) alguna persona allegada y 2% (6) librería.

De los 367 encuestados, 300 son usuarios de Internet y 67 no, aunque no todos los usuarios de Internet lo utilizan con fines puramente informativos. Los no usuarios de Internet ofrecieron 70 respuestas: 1% recurre a la librería; 7% a alguna persona allegada; 27% a libros y materiales personales y 65 % a bibliotecas y a la hemeroteca. Por otro lado, los 300 usuarios de Internet (313 respuestas) contestaron de la siguiente manera: 2% recurre a la librería; 3% a alguna persona allegada; 14% a libros y materiales personales; 26% a bibliotecas y a la hemeroteca y 55% a Internet. En otras palabras, de los 300 usuarios de Internet, 172 eligieron «Internet» en la pregunta N° 1 y 128 las restantes opciones.

Datos de los encuestados

De los 300 usuarios de Internet, 189 son mujeres y 111 son hombres. De los 67 no usuarios de Internet, 26 son mujeres y 41 son hombres. Del total de encuestados, 215 son mujeres y 152 hombres. Del total de mujeres encuestadas, un 88% es usuaria de Internet y un 12% no. Del total de hombres, un 73% es usuario de Internet y un 27% no. Por lo tanto, hay una leve diferencia que indica que las mujeres predominan en el total de encuestados así como en la cantidad de encuestados-usuarios de Internet. Del total de mujeres que usan Internet (189) un 54% recurre a este medio en primer lugar cuando necesita información y un 46% prefiere recurrir a otras fuentes. Del total de hombres que usan Internet (111), un 63% prefiere este medio cuando necesita información y un 37% no. Por lo tanto, entre los usuarios de Internet, hay una leve diferencia que indica que los hombres prefieren más este medio de información y/o comunicación a otros. Si bien se dan ciertas diferencias entre los sexos, las mismas no son significativas como para afirmar, en este caso, que el sexo influye en la conducta informativa sobre el uso de Internet.

En cuanto a la edad, 219 encuestados tienen entre 13-30 años; 89 entre 31-50; 47 entre 51-70 y 12 entre 71-90 años. Nótese que un 60% del total de encuestados son adolescentes y jóvenes. De los usuarios de Internet, hay 208 encuestados que tienen entre 13-30 años; 69 tienen entre 31-50; 22 entre 51-70 y sólo 1 entre 71-90. Aquí se nota cómo a medida que disminuye la edad de los encuestados, aumenta la cantidad de usuarios de Internet. A la inversa, mientras aumenta la edad de encuestados, disminuye la cantidad de usuarios de Internet y aumenta la de los no usuarios: de los encuestados que no usan

Internet (67), 11 tienen entre 13-30 años; 20 entre 31-50; 25 entre 51-70 y 11 entre 71-90. Viéndolo en porcentajes, se tiene que, del total de encuestados de 13-30 años (219), un 95% es usuario de Internet y un 5% no lo es. Del total de encuestados de 31-50 años (89), un 78% es usuario de Internet y un 22% no. Del grupo de 51-70 años (47), un 47% es usuario y un 53% no. Del grupo de 71-90 (12), sólo un 8% es usuario y un 92% no. El factor edad cobra mayor relevancia si se tiene en cuenta que, del total de 208 usuarios de Internet que constituye el grupo de 13-30 años, 128 (62%) tienen 20 años o menos. La preferencia por Internet a otras fuentes de información también se relaciona con la edad: del grupo de 13-30 años, un 60% prefiere Internet a otras fuentes y un 40% no. Del grupo de 31-50, un 55% prefiere Internet y un 45% no. Por el contrario, en el grupo de 51-70, un 41% prefiere Internet y la mayoría, un 59%, prefiere otras fuentes. Luego se tiene el grupo de 71-90 en donde solo hay un usuario de Internet que prefiere este medio a otros. Los usuarios de menor edad prefieren Internet a otras fuentes de información y/o comunicación. En cambio, mientras va aumentando la edad de los usuarios de Internet, esta fuente se relega y se prefieren otras más tradicionales. Por lo tanto, se puede concluir que la edad es un factor que influye significativamente en la relación de los usuarios con Internet, teniendo una mayor difusión entre los grupos más jóvenes.

En cuanto al nivel académico, los encuestados (367) tienen un nivel entre medio y alto: un 2% tiene solo estudios primarios, 45% cursa u obtuvo el grado secundario y un 53% cursó o posee títulos superiores. De los 67 no usuarios de Internet, 6 solo tienen estudios primarios, 29 cursan u obtuvieron el grado secundario y 32 cursaron o poseen estudios superiores. De los 300 usuarios de Internet, 1 tiene solo estudios primarios, 135 cursan u obtuvieron el grado secundario y 164 cursaron o poseen títulos superiores. De todos los encuestados que tienen solo estudios primarios un 14% es usuario de Internet; de los que cursaron u obtuvieron el grado secundario un 82% es usuario y de los que cursaron o poseen títulos superiores un 84%. Por lo tanto, a medida que aumenta el nivel académico, también aumenta la cantidad de encuestados de cada grupo que es usuario de Internet.

Por último, se detallan los datos sobre la ocupación. El rubro «empleado» incluye a las personas cuyo empleo no exige estudios superiores que los habiliten, como los empleados de comercio, administrativos, vendedores, viajeros, etc., y el rubro «desempleado» incluye a las amas de casa. Del total de encuestados (367), 167 son estudiantes; 65 profesionales; 96 empleados; 16 desempleados y 23 jubilados. Del grupo de estudiantes, 8 no usan Internet y 159 sí. Del grupo de profesionales, 12 no usan Internet y 53 sí. Entre los empleados, 20 no usan Internet y 76 sí lo usan. De los desempleados, 7 no y 9 sí. Por último, de los jubilados, 20 no usan Internet y 3 sí. Un 95% de los estudiantes es usuario de Internet, por lo que puede pensarse que esta ocupación motiva su uso. Efectivamente, sea como fuente de información o como medio de comunicación,

Internet facilita y enriquece las tareas académicas. Un 82% de los profesionales y un 79% de los empleados es usuario de Internet, por lo que puede decirse que estas ocupaciones también fomentan su uso, aunque en menor medida. Un 56% de los desempleados usa Internet y sólo un 13% de los jubilados. En cuanto a la elección de la fuente de información, los estudiantes son los que más se destacan en su preferencia hacia Internet.

Uso de los recursos web

En Internet hay todo tipo de recursos, por lo que las necesidades que motivan a utilizarlo pueden ser muy diversas: desde buscar información hasta realizar trámites, hacer compras, escuchar música, ver fotos o enviar un correo, etc., en los que el bibliotecario no cumple funciones de intermediario, pero sí puede facilitar el acceso. La pregunta N° 5 del cuestionario se refirió a los usos de Internet. Se dieron 5 opciones, una de ellas para contestar libremente. Los 300 usuarios de Internet aportaron 613 respuestas: 222 usuarios eligieron la búsqueda de información para estudio/trabajo evidenciando que las actividades académicas y laborales incentivan el uso de Internet; 201 eligieron el chat o correo electrónico; 121 la lectura de diarios, revistas, información en general y 62 los videojuegos, música y entretenimientos. En la opción «otros» las 7 respuestas fueron: hacer promociones; pagar cuentas; transferir dinero; buscar trabajo; descargar programas matemáticos y 4 usuarios dijeron descargar libros. Los 128 usuarios que no eligieron Internet en la pregunta N° 1 aportaron 224 respuestas y el uso más difundido es el chat o correo electrónico, elegido por 84. Los 172 usuarios que eligieron Internet como la primera fuente adonde recurren, aportaron 389 respuestas y el uso más difundido es la búsqueda de información para estudio/trabajo, elegido por 150.

Las necesidades de información y los perfiles de usuarios

Hernández Salazar (1993) menciona varias características de comportamiento en el uso de información, las cuales conforman un perfil de usuario. El conjunto de estas características, halladas a través de un estudio, permiten definir y seleccionar el tipo de recurso de información adecuado.

La especialidad a la que se dedica una persona puede influir en la conducta informativa llevada a cabo para satisfacerla. Watson-Boone (1994), citado por Romanos de Tiratel (2000a), realizó un estudio de usuarios por medio del cual concluyó que los humanistas, además de consultar a sus colegas, tienden a buscar inicialmente dentro del material fuente impreso, encontrando referencias implícitas y explícitas a otros trabajos. Además, la mayoría de los trabajos que utilizan está en forma de libro (formato que condiciona a buscar en el medio impreso). Otra característica es la gran cantidad de tiempo de vigencia de los materiales que consultan los humanistas, lo cual contrasta con la inestabilidad de los recursos de información en línea.

Romanos de Tiratel (2000a), junto a un grupo de profesores y graduados de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad de Buenos Aires, llevó a cabo una investigación sobre la conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales en el período 1995-1997. En su revisión de la literatura sobre estudios de usuarios, afirma que los especialistas en Ciencias Sociales están muy orientados hacia lo impreso, ya sea que se trate de monografías o publicaciones periódicas. Además, se analizaron las citas de los trabajos realizados por un grupo de investigadores en Humanidades y Ciencias Sociales de la Facultad de Filosofía y Letras, concluyendo que hay una preferencia por el formato libro sobre la publicación periódica, ocupando el libro un lugar preeminente en sus consultas y en el momento de escribir una contribución a la investigación. Esto difiere con los materiales consultados por los especialistas en Ciencia y Técnica, donde predomina la publicación periódica.

Formación de usuarios de Internet

Las bibliotecas públicas y las de instituciones educativas tienen un alto compromiso en la reducción de la brecha digital. Uno de los aportes que la biblioteca pública puede hacer a la sociedad de la información es «facilitar a quienes lo requieran orientación y guía para localizar, seleccionar y valorar los recursos de información accesibles en Internet» (España. Ministerio de Cultura. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, 2005). Para Hernández (2005) la brecha digital no se supera solo con brindar acceso a la tecnología sino que también hay que llevar a cabo tareas de alfabetización electrónica por lo que la función formadora tradicional del bibliotecario se amplía ya que los fondos con los que cuenta la biblioteca no se limitan a los que residen físicamente en sus cuatro paredes.

Los usuarios de la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas, a través de la pregunta N° 3 del cuestionario, respondieron si consideraban o no la posibilidad de recibir ayuda del bibliotecario mediante cursos y consultas personales, telefónicas o por correo electrónico para poder utilizar los recursos de Internet. Contestaron 195 usuarios, de los cuales: 116 (60%) lo hicieron afirmativamente; 67 (34%) negativamente y 12 (6%) NS/NC, por lo se evidencia una demanda hacia este servicio. Por otro lado, en la pregunta N° 2, 63 usuarios eligieron la opción «no tengo suficientes conocimientos ni habilidades» como una de las dificultades que enfrentan ante Internet y de este grupo 45 usuarios desean recibir ayuda; 16 no lo desean y 2 NS/NC.

Mediante la pregunta N° 8 los 300 usuarios de Internet respondieron si archivan o no todo lo que encuentran en una búsqueda en línea y luego lo seleccionan y resumen: 149 contestaron que sí; 146 que no y 5 NS/NC. La mitad de los encuestados-usuarios de Internet respondieron en forma afirmativa, lo cual revela que necesitan desarrollar habilidades para seleccionar en línea la

información más útil y luego archivarla. Quien archiva todo lo que encuentra carece de estas habilidades, derrocha tiempo y dinero en la conexión y baja a su computadora recursos de información que no son pertinentes. Las destrezas en la búsqueda y recuperación en línea permiten que puedan detectarse rápidamente recursos de información de calidad, seleccionarlos y posteriormente guardarlos.

Internet

Motivos por los cuales los usuarios recurren a Internet: sus ventajas

La tecnología actual está logrando que las personas accedan a diversos eventos culturales sin salir de su casa. Kolesnicov (2005) describe los resultados de una encuesta sobre consumo cultural realizada por la Secretaría de Medios de Comunicación de la Nación Argentina en el año 2004 a 5.970 personas de todo el país, descubriendo que el hogar es el lugar preferido para escuchar música, ver cine y leer, convirtiéndose en un espacio cultural individual. Actualmente, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación facilitan que el usuario reciba los servicios bibliotecarios en su hogar cuando así lo desee o lo permita el pedido. Para Márquez (1998) la demanda del público crece y se traslada de la ventanilla de atención cara a cara al correo electrónico y a la búsqueda en línea.

Mediante la pregunta N° 6 se indagó a los usuarios por qué usan Internet. Se ofrecieron 7 opciones, pudiéndose elegir más de una, y se obtuvieron 479 respuestas: 115 eligieron la opción es rápido, bajo la información directo a mi computadora; 113 es cómodo, no tengo que trasladarme; 106 puedo hacer las búsquedas yo mismo; 101 la información está actualizada; 21 es la mejor fuente de información; 17 otros y 6 NS/NC. Los que eligieron Internet en la pregunta N° 1 y los que no lo hicieron respondieron en forma similar. En la sociedad actual, en la que el tiempo es escaso, la ventaja de la velocidad de Internet fue la opción más elegida. Relacionada con esto, la segunda opción preferida fue la comodidad de encontrar la información necesaria sin tener que trasladarse. De hecho, muchas personas cuentan con conexión a Internet en los ámbitos en que se desenvuelven habitualmente. Le siguen en importancia la posibilidad de ser el protagonista de la búsqueda sin intermediaciones y la ventaja de contar con información actualizada. Nótese que estas 4 cualidades de Internet fueron seleccionadas casi en forma homogénea, siendo elegida cada una por el 35% de los usuarios, aproximadamente. En cambio, sólo 21 usuarios (7%) consideran que Internet es la mejor fuente de Información por lo que se puede afirmar que se reconocen sus desventajas. Hay que destacar que, a pesar de que 172 usuarios contestaron que al necesitar información recurren en primer lugar a Internet, sólo 21 lo consideran la mejor fuente de información.

Dificultades o barreras de los usuarios ante Internet: sus desventajas

La pregunta N° 2 del cuestionario se refirió a las dificultades o barreras que surgen al buscar información en línea. Fue contestada por los que no habían seleccionado la opción Internet en la pregunta N° 1. Se ofrecieron 7 opciones, pudiéndose elegir más de una, y también se dio la posibilidad de contestar libremente. De los 195 usuarios que debían responderla, lo hicieron 184, obteniéndose 216 respuestas: 30% no tengo suficientes conocimientos ni habilidades; 16% la información no es confiable; 16% no tengo tiempo para navegar; 15% ninguna; 12% trabas económicas y/o falta de tecnología adecuada; 2% no puedo pagar la suscripción a algunos sitios web; 4% otros y 5% NS/NC. La mayor dificultad es la falta de conocimientos y habilidades, lo cual agrega valor a los programas de formación. Le siguen la desconfianza ante la calidad de la información en línea y la falta de tiempo para navegar. Esto, a su vez, está relacionado con la falta de conocimientos y habilidades. En menor cantidad, fueron elegidas las opciones vinculadas con lo económico.

La pregunta N° 7, dirigida a los 300 usuarios de Internet, se refirió a si la búsqueda en Internet les insume mucho tiempo. La mayoría (212 usuarios) respondió negativamente; sólo a 84 usuarios (28%), la búsqueda les demanda mucho tiempo y 4 NS/NC.

Por otro lado, la información en Internet no es totalmente gratuita, lo cual aumenta la brecha digital. Mediante la pregunta N° 10, 255 usuarios de Internet manifestaron su entusiasmo por un servicio que brinde acceso a diarios, revistas electrónicas o páginas web pagas; solo 43 contestaron que no les sería de utilidad y 2 NS/NC.

El bibliotecario: pasos del proceso de búsqueda de información que los usuarios delegarían

La pregunta N° 9 del cuestionario permitió averiguar si los usuarios delegarían todos o algunos pasos del proceso de búsqueda de información (búsqueda, selección, resumen, orden y normalización de la bibliografía). Fue respondida por los 300 usuarios de Internet de la siguiente manera: 49% (146) no delegarían el proceso de búsqueda al bibliotecario, 47% (141) sí y 4% (13) NS/NC. Si desagregamos más los datos tenemos que el 1% lo delegaría a otro profesional; 48% prefiere hacerlas por sí solo; 18% delegaría algún paso; el 29% delegaría el proceso de búsqueda completo y 4% NS/NC. Nótese que casi la mitad (48%, 144 usuarios) manifestó que ser el protagonista de la propia búsqueda tiene su atractivo. No obstante, los servicios bibliotecarios tienen que estar atentos a ese 47% (141 usuarios) que prefieren delegar algunos o todos los pasos. De los 54 usuarios que delegarían algún paso: 17 delegarían la búsqueda; 2 la selección; 2 el resumen; 7 el orden y normalización y 26 NS/NC. La opción «no, prefiero hacerlos yo mismo» daba la posibilidad de explicar el motivo.

Respondieron 144 usuarios: 23% contestó que es parte del aprendizaje; 20% que sabe exactamente lo que busca y necesita; 10% que lo hacen a su manera y según su punto de vista; 11% que es una tarea personal; 5% que es más rápido y práctico; al 10% le da más confianza y seguridad; al 8% simplemente le gusta; el 2% está habituado y tiene tiempo para hacerlo y el resto NS/NC. En resumen, hay 141 usuarios que necesitan la ayuda del bibliotecario porque prefieren delegarle parcial o totalmente el proceso de búsqueda.

Internet y la biblioteca

Nuevos servicios bibliotecarios

Un servicio basado en el simple acceso a Internet, si bien cumple su función, no aporta mayores ventajas al usuario como lo puede hacer una labor de recopilación de los recursos de información más significativos, difundida por distintos medios. García Gómez y Díaz Grau (2005) mencionan varios servicios vía Internet como página web institucional, lista de discusión, buzón de sugerencias, consultas por correo electrónico, alertas informativas, chat con el bibliotecario, etc. El fin de los procesos bibliotecarios es agregarle valor a la información. «El público en general prefiere servicios con valor agregado porque la búsqueda de información le requiere tiempo y esfuerzo por la abundancia de información» (Gamboa Fuentes, 2000: 5). En Internet, la búsqueda se puede dificultar tanto por la carencia como por la saturación de recursos y ambas características llevan a una desinformación estructural. Una forma de agregar valor es la personalización de los servicios, es decir, trabajar para los intereses específicos de un usuario o grupo de usuarios. «La personalización de los servicios bibliotecarios es una de las principales tendencias en la gestión bibliotecaria actual» (García Gómez y Díaz Grau, 2005: 6). Para esto, es necesario conocer la demanda, «la encuesta es una de las fuentes de información de mayor relevancia con las que puede contar una biblioteca para conocer mejor a sus usuarios» (García Gómez y Díaz Grau, 2005: 9-10).

Difusión y distribución de recursos de información electrónicos

El tradicional mostrador de atención al público sigue vigente y tiene el beneficio indiscutible de la comunicación cara a cara, pero no es el único escenario para ofrecer un servicio de información. Las nuevas tecnologías de la comunicación ofrecen la posibilidad de enviar a los usuarios datos bibliográficos, links o recursos de información en texto completo de una manera sencilla, rápida y a bajo costo.

En una encuesta llevada a cabo por Merlo Vega y Sorli Rojo (1997) a 125 bibliotecarios españoles se descubrió que uno de los usos de Internet consistía en aplicarlo en las tareas de información y referencia. La mayoría de las páginas web de las bibliotecas que encuestaron ofrecían recopilaciones de recursos web

seleccionados, afines al tipo y temática de la biblioteca. En la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas se utiliza el correo electrónico para difundir las nuevas adquisiciones mediante un *Boletín mensual de novedades bibliográficas*. Otro servicio, más personalizado, es la distribución de bibliografías temáticas enviadas por correo electrónico a usuarios e instituciones y personalmente en eventos, charlas, etc., y, si bien este servicio es más costoso, las bibliografías pueden archivararse para responder futuras demandas.

La pregunta N° 11 del cuestionario permitió saber si al usuario le sería útil contar con un servicio bibliotecario basado en el envío mensual, sin cargo, de direcciones de páginas web sobre el tema de su interés. De los 300 usuarios de Internet, 260 manifestaron su interés en este servicio, a 38 usuarios no les interesa y los otros 2 no respondieron. Tanto los usuarios que recurren a Internet como primera fuente de información como los que recurren a otras fuentes respondieron de forma similar. Por lo tanto, existe una demanda hacia un servicio gratuito de disseminación selectiva de información web, el cual ahorra tiempo y esfuerzo al usuario al enviarse datos de recursos a un grupo de perfil similar evitando que cada uno busque individualmente.

Página web institucional

A través de una página web institucional se puede informar sobre el horario y funcionamiento de la biblioteca, difundir recursos de información, llevar a cabo un programa de formación de usuarios, responder consultas, etc. Es un nexo con los usuarios remotos. La página de la Biblioteca Pública de Chicago, descrita por Ford (2001), recibe más de 11 millones de visitas al mes. Las secciones más consultadas son la infantil, la sección informativa sobre Chicago y una lista de recursos web seleccionados. Este servicio no implica la pérdida de usuarios, sino el acercamiento de un nuevo tipo, el ciberusuario, que en algunos casos no puede asistir personalmente. La Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas posee una página web en la cual figuran tanto la información institucional como las bases de datos de las colecciones que se poseen; y se accede desde el sitio web de la Municipalidad de Rosario (www.rosario.gov.ar).

El portal bibliotecario

Thomas (2000) afirma que una alternativa entre el catálogo manual y los portales o buscadores comerciales es el «portal académico» o «portal bibliotecario», el cual puede ofrecer contenido de alta calidad y una gama de servicios, como el de referencia. Además, tiende un puente entre el mundo análogo y el digital atrayendo gran cantidad de recursos de información no electrónicos que no están representados en la web. Incluye dos características que definen a una biblioteca: «la habilidad de dar acceso a los materiales citados o mostrados y de ofrecer este acceso a través del tiempo mediante el compromiso de preservar y

salvaguardar sus colecciones» (Thomas, 2000). Para que esto se concrete es necesaria la cooperación de las bibliotecas entre sí y con los diseñadores de motores de búsqueda comerciales.

Consulta electrónica

En la idea de la consulta electrónica nuevamente se busca adaptar viejos servicios. «La consulta en línea proporciona a los usuarios los servicios tradicionales de consulta en un formato que quizás resulte más cómodo y familiar o cuando la consulta tradicional no funciona tan bien o no sea fácil obtenerla» (Ford, 2001: 8). Tiene la ventaja de permitir formular preguntas las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacerse por correo o chat, lo cual para muchos usuarios puede ser una solución a sus horarios limitados. La pregunta N° 4 del cuestionario se dirigió a saber si los usuarios usan el correo electrónico para pedir información al bibliotecario. Fue contestada por los 300 usuarios de Internet: 270 no lo usan; 27 sí y 3 NS/NC. A los que respondieron negativamente se les pidió que expresaran el motivo a través de algunas opciones, pudiendo elegir más de una, por lo que se obtuvieron 291 respuestas: 230 contestaron que nunca se les ocurrió; 24 piensan que no le van a contestar; 11 que los bibliotecarios solo trabajan con una colección envejecida; 6 suponen que no lo van a interpretar; 8 NS/NC y el resto expresó otros motivos. Nótese que el 79% de las respuestas tienen que ver con que a los usuarios nunca se les ocurrió usar el correo electrónico para pedir información al bibliotecario por lo que recurren solo a la relación tradicional y no se imaginan una consulta a distancia. En efecto, en la Dirección se reciben muchas consultas telefónicas pero pocas por correo electrónico, y la consulta presencial es necesaria para ver la colección ya que no está digitalizada.

Libros electrónicos y colecciones periódicas en línea

Las bibliotecas pueden ofrecer recursos de información electrónicos cuyo acceso es limitado a los usuarios ya sea porque es costoso o se trata de obras impresas antiguas que, si no son digitalizadas, su consulta es restringida. «Los libros electrónicos y las colecciones periódicas en línea a las que los usuarios pueden tener acceso remoto gratuito se están convirtiendo en uno de los principales servicios de las bibliotecas públicas» (Ford, 2001: 5). Cabe recordar que este servicio es mucho más común en las bibliotecas de los países desarrollados que han escaneado o microfilmado gran parte de sus colecciones y es de esperar que en el futuro las bibliotecas con menos recursos también puedan lograrlo.

Conclusiones y recomendaciones

Los resultados del estudio de usuarios realizado evidencian un uso extendido de Internet y una demanda hacia servicios bibliotecarios basados en este medio. De los 367 usuarios que contestaron el cuestionario, 300 usan Internet y 172 lo consideran la principal fuente de información. En cambio, 126 encuestados contestaron que el primer lugar adonde recurren ante una necesidad de información son las bibliotecas y la hemeroteca; 64 los libros y materiales personales y el resto eligió otras fuentes.

Tanto los hombres como las mujeres contestaron en forma similar por lo que el sexo no es un factor influyente en este caso. En cambio, la edad influye ya que el uso de este medio de información y comunicación está más difundido entre los grupos más jóvenes. También se da el caso de que, a medida que aumenta el nivel académico, aumenta el uso de Internet. En cuanto a la ocupación, 167 encuestados son estudiantes y el 95% de ellos usa Internet, por lo que puede inferirse que las tareas académicas fomentan su uso, son los estudiantes el grupo que más se destaca en preferir este medio. En cuanto a los usos de Internet, el más difundido es la búsqueda de información para el estudio o trabajo (36%), siguiendo el chat o correo electrónico (33%) y la lectura de diarios, revistas (20%), entre otros.

Si bien Internet tiene ventajas sobre el medio impreso, también posee desventajas que se traducen en dificultades o barreras a la hora de buscar información. El presente estudio reveló que la principal dificultad es la falta de conocimientos y habilidades, lo que agrega valor a los programas de formación de usuarios. En la pregunta N° 3, el 60% contestó que consideraba útil la ayuda del bibliotecario para el uso de los recursos de información web. Por otro lado, en la pregunta N° 8, 149 de los 300 usuarios de Internet contestaron que archivan todo lo que encuentran y luego lo seleccionan y resumen, por lo que aquí se nota la carencia de habilidades y estrategias para seleccionar rápidamente los recursos de información en línea y guardar solo lo pertinente. Los bibliotecarios, poseedores de estas cualidades, pueden asesorarlos o realizar la búsqueda y enviarles el resultado. En la pregunta N° 7, un 71% de los 300 usuarios de Internet contestó que las búsquedas en línea no les insumen mucho tiempo. No obstante, hay un 28% (84 usuarios) que contestó que sí les lleva mucho tiempo y este grupo podría beneficiarse con servicios capaces de ahorrarle este valioso recurso.

Las virtudes de Internet más elegidas en la pregunta N° 6 fueron la rapidez, la comodidad, el protagonismo que permite en la búsqueda y la actualidad de los datos. Cada opción fue seleccionada en forma pareja por 110 usuarios aproximadamente. Solo 21 usuarios consideran que Internet es la mejor fuente de información.

Las bibliotecas tienen un importante rol que cumplir poniendo a disposición los recursos de información electrónicos más confiables al menor precio

posible. Según Romanos de Tiratel (2006) en la biblioteca ideal del futuro los bibliotecarios deben lograr que ni la falta de dinero ni la sofisticación tecnológica restrinjan el acceso a los materiales y servicios. Un porcentaje considerable de usuarios manifestaron su interés en que la institución brinde acceso a diarios, revistas electrónicas y páginas web pagas. De los 300 usuarios de Internet que respondieron la pregunta, el 85% contestó que este servicio les sería de utilidad.

El rol del bibliotecario siempre ha girado en torno a la selección, adquisición, organización, conservación y difusión de la información. Actualmente, no hay un cambio sustancial en estas tareas, sino más bien en las herramientas y métodos utilizados, debido a los nuevos soportes de información y medios de comunicación. Además, el entorno en el cual el bibliotecario se desempeña se ha ampliado, rebasando sus recintos tradicionales y alcanzando cualquier ámbito donde se genere y manipule información. La pregunta N° 9 del cuestionario permite saber si los usuarios desearían que el bibliotecario se haga cargo parcial o totalmente de una búsqueda de información en línea. Del total de usuarios de Internet (300), 144 prefieren hacer las búsquedas ellos mismos, pero 141 prefieren delegarlas: 54 sólo delegarían uno de los pasos y 87 delegarían todos. Nuevamente, aquí existe otra demanda hacia servicios bibliotecarios basados en Internet. Además, a través de la pregunta N° 11, se supo que, de los 300 usuarios de Internet, el 86% desea recibir mensualmente, sin cargo, direcciones de páginas web sobre un tema de interés.

Tal como afirma Ford (2001), la consulta electrónica constituye una adaptación del servicio tradicional de atención al público. Sin embargo, los usuarios todavía no están familiarizados con este tipo de consulta ya que el 90% de los 300 usuarios de Internet respondió que no usa el correo electrónico para pedir información al bibliotecario y el principal motivo es que nunca se le ocurrió hacerlo.

En conclusión, la mayoría de los usuarios de la unidad de información estudiada son también usuarios de Internet y una porción de los mismos encuentra dificultades y barreras en su uso y considera que el bibliotecario puede ayudarlos a superarlas. Internet ha impactado de modo significativo ya que más de la mitad de los encuestados lo utiliza y un porcentaje significativo lo considera su principal fuente de información, sin embargo, hay otros que prefieren las bibliotecas y hemerotecas. No hay que olvidar que todos los encuestados estaban presentes en una unidad de información por lo que puede afirmarse que los usuarios siguen asignando un valor especial al bibliotecario y a la institución en la cual desarrolla sus actividades, demostrando interés en seguir recibiendo los servicios tradicionales así como nuevos servicios enmarcados en la concepción del usuario remoto. Dada la heterogeneidad del público de la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas, los resultados de este trabajo admiten cierto grado de generalización y pueden tomarse como una guía para otras bibliotecas. Las

bibliotecas deberían brindar estos servicios naturalmente como parte de su misión en la sociedad, agregando valor a la información en línea y realizando tareas que minimicen las desventajas de Internet, ya que el mundo de la información impresa no puede correr paralelo al mundo de la información web. Muchas bibliotecas de los países desarrollados han comenzado a utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a partir de la década del 90 creando con éxito nuevos servicios que hoy han aumentado y se han diversificado. Los más difundidos son la referencia digital y la distribución por correo o publicación en la web de listas temáticas de recursos seleccionados. Se hallaron casos de servicios de preguntas y respuestas a distancia brindados por un conjunto de bibliotecas en forma cooperativa. En todos estos servicios la característica a destacar es que el bibliotecario es un intermediario entre los usuarios y los recursos de información en línea.

Además, Internet es usado como fuente de información y como medio de comunicación, enviando datos de recursos de información impresos a través del correo, chat, foros o listas de discusión, y brindando servicios tradicionales como formación de usuarios, consulta al catálogo o reserva de libros a través de la página web institucional. Una ventaja es la disponibilidad ya que los servicios pueden usarse en cualquier momento del día sin trasladarse a la institución y la desventaja es la pérdida de las virtudes irremplazables de la comunicación cara a cara. A la hora de adaptar los servicios para incluir los recursos web el mayor obstáculo a superar es el gran costo que conlleva ya que es preciso adquirir tecnología, comenzando por equipos informáticos tanto para el personal como para la consulta de los usuarios, y una conexión a Internet veloz y permanente, además de más espacio físico y más recursos financieros y humanos. Sin embargo, los cambios en la conducta informativa de los usuarios han ido corriendo tan rápido como el ajuste presupuestario a las bibliotecas públicas de todo el país, así como a otras instituciones, por lo que los recursos para satisfacer las demandas sociales son insuficientes, dificultando la inserción en la sociedad de la información. El cambio será un proceso lento y difícil, pero un buen comienzo es reconocer las necesidades de información de los usuarios y luego comprender que apoyar el desarrollo de los servicios bibliotecarios constituye una auténtica inversión y nunca un gasto social.

Referencias bibliográficas

- España. Ministerio de Cultura. Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. 2005. La biblioteca pública: un centro para la sociedad de la información. <<http://travesia.mcu.es/documentos/bp-def.asp>> [Consulta: 21 diciembre 2005].
- Ford, Barbara. 2001. Conferencia sobre la tecnología de la información y las bibliotecas públicas norteamericanas: dónde estamos y hacia dónde vamos? *Tinkunaku: Boletín de Novedades de las Unidades de Información Especializadas en Ciencias Agropecuarias*, Año 5, no. 20. <<http://www.sagpya.mecon.gov.ar/new/0-0/forestacion/biblos/tinku20.pdf>> [Consulta: 6 diciembre 2005].
- Gamboa Fuentes, Sonia Roxana. 2000. Nuevo rol para el profesional de la biblioteca del futuro. *Biblios: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*, Vol. 2, no. 6. <<http://148.215.4.212/rev/161/16106403.pdf>> [Consulta: 16 diciembre 2005].
- García Gómez, Francisco Javier. 2002. Las bibliotecas públicas españolas en Internet: ¿qué servicios ofrecen? *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, no. 68, 23-36. <<http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a2.pdf>> [Consulta: 18 febrero 2006].
- García Gómez, Francisco Javier y Antonio Díaz Grau. 2005. La atención al usuario en la biblioteca pública virtual: estrategias y recursos utilizados. *E-prints in Library and Information Science*. <<http://eprints.rclis.org/archive/00005032/01/atencionusuarioBPV.pdf>> [Consulta: 8 febrero 2006].
- Hernández, Tony. 2005. El rol de las bibliotecas ante la brecha digital. *Pez de plata: revista de opinión para el desarrollo de las bibliotecas públicas*. No. 4. <<http://www.pezdeplata.org/numeros%20anteriores/hermanez.pdf>> [Consulta: 18 febrero 2006].
- Hernández Salazar, Patricia. 1993. El perfil del usuario de información. En *Investigación bibliotecológica*. Vol. 7, no. 15, 16-22.
- Herrero Solana, Víctor Federico. 1998. Hiperdocumentos referenciales: una herramienta para diseminar recursos de información Internet entre los usuarios del servicio de referencia. Rosario: Nuevo Paradigma. 112 p.
- Kolesnicov, Patricia. 2005. Hogar, dulce hogar: cada vez más, la cultura se vive en casa y a solas. En *Clarín*, Buenos Aires, 16 octubre 2005, 48- 49.

- Márquez, Teresa. 1998. Tecnologías, democracia y placer: el rol de los nuevos mediadores electrónicos. *Razón y palabra: primera revista electrónica en América Latina especializada en tópicos de comunicación*, Año 2, no. 9. <<http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n9/rol.htm>> [Consulta: 3 diciembre 2005].
- Merlo Vega, José Antonio y Ángela Sorli Rojo. 1997. Las bibliotecas como clientes y servidoras de información Web. <<http://exlibris.usal.es/merlo/es-critos/cliser.htm>> [Consulta: 21 febrero 2006].
- Romanos de Tiratel, Susana. 2000a. Conducta informativa de los investigadores argentinos en Humanidades y Ciencias Sociales. *Revista española de documentación científica*, Vol. 23, no. 3, 267-285. <http://bddoc.csic.es:8080/basisbwdocs_rdisoc/rev0001/2000_vol23-3/2000_vol23-3_pp267-285.htm> [Consulta: 29 abril 2006].
- Romanos de Tiratel, Susana. 2000b. Necesidades, búsqueda y uso de la información: revisión de la teoría. En *Información, cultura y sociedad*. No. 2, 9-44.
- Romanos de Tiratel, Susana. 2003. Estudios de usuarios: investigación y competencia profesional. En Reunión Nacional de Bibliotecarios (6a.: 2003: Buenos Aires). Trabajos presentados. <<http://www.abgra.org.ar/documentos/ppt/romanosusuarios.ppt>> [Consulta: 29 abril 2006].
- Romanos de Tiratel, Susana. 2006. El dilema de Hamlet y los bibliotecarios. En *Referencias*, Vol. 10, no. 2, 59-70.
- Sharp, Kate. 2000. Biblioteconomía en Internet: papeles tradicionales en un entorno nuevo. En IFLA Council and General Conference (66a.: 2000: Jerusalem). *Trabajos presentados*. <<http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/005-120s.htm>> [Consulta: 25 junio 2005].
- Thomas, Sarah E. 2000. Abundancia, atención y acceso: de portales y catálogos. <<http://www.bibnal.edu.ar/PAGINAS/recursosbiblio/portals.htm>> [Consulta: 25 marzo 2006].
- Watson-Boone, R. 1994. The information needs and habits of humanities scholars. En *RQ*, Vol. 34, 203-216.

CUESTIONARIO

Sexo: Edad:

Estudios: Ocupación:

Marque una cruz al lado de la/s opción/es elegida/s.

1.- ¿Qué elige en primer lugar cuando necesita encontrar información? (Sólo una opción)

- Librería
- Bibliotecas, Hemeroteca
- Internet
- Alguna persona allegada
- Libros y materiales personales

Contestar las preguntas 2.- y 3.- si en la pregunta 1.- no eligió Internet como primera opción:

2.- ¿Qué dificultades o barreras enfrenta para buscar en Internet?

- No tengo tiempo para navegar
- No tengo suficientes conocimientos ni habilidades
- Trabas económicas y/o falta de tecnología adecuada
- La información no es confiable
- No puedo pagar la suscripción a algunos sitios web
- Ninguna
- Otras (por favor, especifique)

.....

3.- ¿Considera la posibilidad de recibir ayuda del bibliotecario a través de cursos y consultas personales, telefónicas o por correo electrónico para poder utilizar los recursos en Internet?

Si No

Si usted es usuario de Internet o correo electrónico, por favor conteste el resto de las preguntas:

4.- ¿Usa el correo electrónico para pedir información al bibliotecario?

Si No

Si responde no, indique por qué, se le dan opciones, marque la que a su juicio es la más decisiva.

- Nunca se le ocurrió
- Piensa que no le van a contestar
- Supone que no van a interpretar correctamente la pregunta
- Asume que los bibliotecarios sólo trabajan con una colección envejecida que no responde a sus necesidades....
- Otros (por favor, especifique)

.....

5.- ¿Para qué utiliza Internet?

- Búsqueda de información para mi estudio / trabajo
- Videojuegos, música, entretenimientos
- Chat o correo electrónico
- Lectura de diarios, revistas, información en general
- Otros (por favor especifique)

.....

6.- ¿Por qué usa Internet?

Es cómodo, no tengo que trasladarme
Puedo hacer las búsquedas yo mismo
La información está actualizada
Es rápido, bajo la información directo a mi computadora
Es la mejor fuente de información ...
Otros (por favor especifique)
.....

7.- ¿Considera que las búsquedas en Internet le insumen mucho tiempo?

Si No

8.- ¿Archiva todo lo que encuentra y luego lo selecciona y resume?

Si No

9.- ¿Preferiría que el bibliotecario buscara, seleccionara, resumiera la información que necesita y, en caso de ser pertinente, ordenara y normalizara la bibliografía?

Sí, preferiría delegar todos los pasos
Sí, preferiría delegar algún paso, como
No, prefiero que esos pasos los haga otro profesional, como ...
No, prefiero hacerlos yo mismo porque (completar)
.....

10. El acceso a las páginas Web no siempre es gratuito, entonces ¿le sería útil que la biblioteca le permita acceder a diarios, revistas electrónicas o páginas Web pagas?

Si No

11.- ¿Le sería útil recibir todos los meses, sin cargo, direcciones de páginas Web sobre un tema de su interés?

Si No